



ASSEMBLÉE NATIONALE

DEUXIÈME SESSION

TRENTE-CINQUIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

de la Commission permanente
des finances publiques

Le vendredi 13 mars 1998 — N° 40

Consultations particulières sur le projet de loi n° 188 — Loi
sur la distribution de produits et services financiers (6)

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 vendredi 13 mars 1998

Table des matières

Auditions	1
Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)	1
Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ)	10
Corporation des assureurs directs de dommages du Québec (CADD)	23
Document déposé	34
Bureau d'assurance du Canada (BAC)	34
Mémoires déposés	45
Remarques finales	
M. Cosmo Maciocia	45
M. Lawrence S. Bergman	47
M. Bernard Landry	48
M. Jacques Baril, président	52

Autres intervenants

M. Jean Campeau

- * M. Clément Godbout, FTQ
- * M. Serge Cadieux, idem
- * M. Jean-Pierre Néron, idem
- * M. Pierre Thérien, RCCAQ
- * M. André Bois, idem
- * Mme Claudette Carrier, idem
- * M. Pierre Michaud, CADD
- * M. Yvon Lamontagne, BAC
- * M. Raymond Medza, idem

- * Témoins interrogés par les membres de la commission

Le vendredi 13 mars 1998

Consultations particulières sur le projet de loi n° 188

(Neuf heures trente-huit minutes)

Le Président (M. Baril, Arthabaska): À l'ordre, s'il vous plaît! La commission des finances publiques est réunie à nouveau afin de poursuivre les consultations particulières 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); également, Mme Lamquin-Éthier (Bourassa) remplace Mme Gagnon-Tremblay (Saint-François).

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Merci. Est-ce que le député de Verdun va participer à nos travaux aujourd'hui?

Une voix: Non.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Non. Il va nous manquer.

Une voix: ...à regret.

Auditions

Le Président (M. Baril, Arthabaska): À regret. Sur ça, nous entamons une dernière journée de nos travaux sur les consultations que nous avons à faire.

J'invite immédiatement les représentants et les représentantes de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec à nous faire part de leur mémoire, par la bouche probablement de M. Godbout, leur président. Et j'inviterais ce dernier, d'abord, à nous présenter les personnes qui l'accompagnent et, par la suite, à nous faire part de leur opinion sur le projet de loi n° 188. Bienvenue, monsieur, madame.

Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)

M. Godbout (Clément): Bonjour. Merci de nous recevoir. Écoutez, je voudrais vous présenter, à ma gauche, Claude Grenier, qui est permanente au Syndicat des employées et employés professionnels-les et de bureau, local 57, au Québec, affilié à la FTQ, et qui a été aussi vice-présidente de la FTQ; Serge Cadieux, à ma droite, qui est aux services juridiques du même Syndicat; et Jean-Pierre Néron, aux services juridiques de la FTQ.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Allez, présentez votre mémoire.

• (9 h 40) •

M. Godbout (Clément): D'abord, je ne pense que je vais lire le mémoire; vous l'avez vu, vous l'avez lu. Je commenterai, plutôt. Et on pourra avoir des échanges, le temps que vous le souhaitez.

Je voudrais vous dire, d'abord, que la FTQ est intéressée par le projet qui est devant nous, parce que nous représentons quand même quelques milliers de travailleurs dans les institutions financières et nous avons des membres qui subissent les impacts des changements que nous vivons aujourd'hui, et nous sommes préoccupés, bien sûr, par ce qui se passe actuellement dans le domaine financier.

Nous avons regardé le projet de loi n° 188 du ministre des Finances, et on peut dire que nous sommes à l'aise avec et que nous retrouvons dans le mémoire passablement de réponses à nos préoccupations. Nous avons vu, comme vous tous, les commentaires et les positions qui ont été prises. Bien sûr, nous sommes dans un monde en plein changement, alors ce n'est pas évident que tout le monde retrouve les mêmes intérêts.

Mais ce qui nous gouverne, nous, dans nos objectifs face à la loi 188, c'est d'abord les gens qui travaillent dans le secteur. Je n'ai pas à vous dire que ceux qui gagnent leur vie dans les institutions financières, les travailleurs et les travailleuses en particulier, on voit des nouveaux produits nous arriver à une vitesse incroyable. On a de la misère à les démêler. Le secteur est en mutation profonde, comme nous n'avons pas vu ça dans le passé. Et, attention, ce n'est pas rien qu'au Québec, c'est dans le monde. Je pense bien que le ministre des Finances pourra en parler longtemps, de tout ce qui se passe dans le monde autour des données financières. Alors, c'est important qu'on s'ajuste.

Nous voulons et nous souhaitons, dans notre mémoire, et nous l'avons dit, que les travailleurs et les travailleuses ne devraient pas être affectés par le projet de loi et la loi qui arrivera. Et le législateur et les parties en présence à l'Assemblée nationale, que ce soit l'opposition ou le parti au pouvoir, lorsqu'ils adopteront la loi, devront s'assurer de se préoccuper que les travailleurs et les travailleuses ne perdront pas leur emploi, ne seront pas affectés dans leur emploi ou n'auront pas d'impact négatif quant à leurs conditions de travail et à leur statut d'employé dans le secteur des produits financiers. Ça change beaucoup et c'est important que nous les protégeons dans ce domaine-là.

D'ailleurs, vous allez voir, dans notre mémoire, nous proposons qu'on reconnaisse de facto les travailleurs et les travailleuses de ce secteur-là comme étant des personnes qui ont la qualification pour le faire, puisqu'ils le font déjà. Alors, ça ne sera pas nouveau. On a vu, dans

d'autres lois, des exceptions ou des spécifications semblables, et c'est ce que nous souhaitons. Donc, l'impact sur eux et les emplois à conserver pour eux et pour elles devraient être la priorité de nos législateurs et des parties en présence, pour être certains que, dans la loi, c'est clair et spécifique.

Le deuxième point qui nous intéresse aussi, le deuxième sujet, c'est la protection du consommateur. Dans cette nouvelle donne, dans cette foulée de nouveaux produits, où on va nécessairement, lorsqu'on y gagne sa vie — puis je ne le dis pas au sens péjoratif, c'est tout à fait correct — offrir un certain nombre de produits aux gens... Aujourd'hui, présentez-vous comme citoyens dans une banque, un peu partout, on va vous offrir un certain nombre de services. Allez dans une station-service pour faire le plein de l'auto, on va vous dire: Voulez-vous un billet de lotto? Voulez-vous ci? Voulez-vous ça? Puis les gens offrent un certain nombre de services. Un peu partout, c'est comme ça.

Alors, le projet de loi prévoit que les gens doivent être bien informés qu'on ne peut pas cacher des choses, qu'on doit dire exactement les produits avec lesquels on est. Le citoyen et la citoyenne doivent être bien informés et bien comprendre les produits qui leur sont présentés. Nous saluons ça, nous pensons que c'est important parce que, de toute façon, les hommes et les femmes qui gagnent leur vie dans ce secteur-là seront de plus en plus demandés pour offrir ces produits-là aux consommateurs.

Les objectifs de protection du consommateur sont là, dans le projet de loi. Nous trouvons qu'ils sont là. Mais il y a peut-être des secteurs que nous voudrions, en tout cas, regarder. Et nous voulons faire un certain nombre de suggestions. Par exemple, tout ce que nous appelons la nouvelle technologie, Internet, les achats directs par téléphone ou à la télévision ou par la carte, ces aspects-là ne sont pas couverts par le projet de loi. Et nous souhaitons que vous mettiez dans le projet de loi une volonté de former rapidement un comité d'étude qui devrait rapporter rapidement au ministre les orientations qui pourraient se dégager pour protéger les consommateurs également dans ces aspects-là. Parce que ce n'est pas fini, ça, ces nouveaux défis, ça commence. Alors, c'est clair qu'on retrouvera une série de produits vendus par la télévision ou par Internet, ça arrivera. Et ce n'est pas couvert.

Nous souhaitons également qu'il y ait une réflexion de faite sur ce que vous appelez et ce que nous appelons les autonomes. Nous ne sommes pas certains que, dans ce cas-là... Nous savons très bien qu'il y a des travailleurs autonomes qui y gagnent leur vie, puis on veut le dire avec prudence. Mais, quand on regarde avec les lunettes de la protection du citoyen ou du consommateur, nous aurions souhaité que ça demeure un peu comme nous l'avions vu au début, c'est-à-dire qu'il peut y avoir des travailleurs autonomes, mais ils doivent être quelque part rattachés à un cabinet quelconque, de façon qu'on ait là l'expertise et la discipline, entre guillemets, qui peuvent se donner.

Et nous autres on pense que ça n'ira pas nécessairement tel que proposé, ces autonomes-là. Ça n'ira pas nécessairement dans la promotion et la protection des

travailleurs et travailleuses du secteur, parce qu'ils seront détachés du cabinet, ils seront libres complètement de faire des choses. Bien sûr qu'il y aura des règlements, puis on sait très bien qu'ils vont être couverts. Mais, par exemple, dans le cas de fraude ou de problèmes, on sait très bien que le Bureau des services financiers aura là des assurances, des protections pour le citoyen, et que l'assurance, les fonds des autonomes seront moins importants. Donc, il y aura certains inconvénients. Et nous sommes préoccupés par cet aspect des autonomes, qui nous est arrivé un peu, si on a bien compris, en deuxième... Ce n'était pas dans le projet de départ et c'est arrivé à un moment donné à travers les discussions.

Nous saluons également que les 10, 12 organismes — il y en avait 12, je pense...

Une voix: ...

M. Godbout (Clément): ...en tout cas, un bon paquet — qui géraient tous les produits financiers soient apportés sous le chapeau d'un Bureau des services financiers. Nous saluons ça. C'est bien, ça devrait apporter un peu d'ordre, ça devrait ramener les choses, parce que c'est important qu'on concentre, je pense, cette surveillance-là. Mais, en même temps, quel est le rôle des chambres, dans tout ça? Qu'est-ce que ça va donner? On se pose un peu les mêmes questions que M. Michaud, là-dessus: Qui va juger qui? Est-ce qu'on peut être jugé par ses pairs? etc. Donc, on pose un peu les mêmes questions à ce niveau-là.

Une question qu'on adresse au ministre de façon plus particulière, et on aimerait qu'il réfléchisse avec son monde là-dessus, c'est le Bureau et les nominations. Le ministre nomme 10 personnes sur 15, si on a bien compris. Dans ces personnes-là, nous souhaitons qu'il y ait une représentativité assez importante de la société québécoise. Or, il devrait y avoir parmi ces nominations-là des gens des groupes communautaires, par exemple, des consommateurs, pourquoi pas un représentant du monde du travail. Alors, on pense que ce serait important, dans ces nominations-là, pour que les gens se sentent un peu représentés au niveau du Bureau, qu'il y ait du monde qui représente les différentes couches de la société.

Dans le projet, je reviendrai sur un aspect qui nous est important — j'en ai parlé, mais je voudrais y revenir — c'est les conditions de travail des gens du secteur. Quand on regarde les produits financiers et les institutions financières, c'est un secteur où les travailleurs sont souvent à commission, au pourcentage. Ce n'est pas tout le monde qui a la chance d'avoir un syndicat et d'avoir des conditions salariales qui lui permettent de gagner sa vie correctement, sans y aller nécessairement avec la prime au rendement, comme on retrouve. Et c'est là l'importance que, dans la loi, les citoyens soient bien protégés.

Parce que, lorsqu'on est à commission, c'est important qu'on vende. Et, lorsqu'on vend, on se donne un niveau de vie correct. Je pense que c'est important qu'on le regarde. Et je ne dis pas et je ne veux pas dire par là que tout le monde fait des choses incorrectes, mais je pense que c'est important de prendre cette nuance-là. On

le sait très bien — si vous me permettez un parallèle — dans l'industrie privée où les travailleurs travaillent à ce qu'on appelle à bonus, des fois, on voit des coupures de courbes qui font du mal et qui font mal, et je pense que c'est à regarder de près. D'ailleurs, nous croyons que le projet de loi le regarde, cet aspect-là, via la protection du citoyen.

● (9 h 50) ●

Alors, en gros, les préoccupations que nous avons, nous les retrouvons dans le projet de loi. Nous l'endossons. Nous souhaitons que vous regardiez de plus près et rapidement ce que ça veut dire pour les nouveaux produits, surtout Internet, les achats directs, ce qui n'est pas couvert dans la nouvelle technologie, les travailleurs autonomes et de quelle façon les nominations se feront par le ministre pour former le Bureau.

Et finalement, n'oublions pas, je le répète, l'impact que ça aura pour les hommes et les femmes qui travaillent dans le secteur. On en représente quelques milliers. Il faudrait bien reconnaître, dans le projet de loi, que ces personnes-là qui y travaillent soient reconnues comme étant habilitées à travailler et qu'elles conservent leur emploi.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Merci, M. Godbout, de votre présentation. Et maintenant, nous allons poursuivre avec l'interrogation du ministre, d'abord, et nous poursuivrons avec les membres de la commission.

M. Landry (Verchères): M. le Président, il serait futile de tenter de cacher la satisfaction que procure au gouvernement l'appui à ce projet de loi d'une organisation aussi puissante et aussi pertinente que la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec, qui n'est pas dans le monde de l'assurance, qui est indirectement dans le monde des produits financiers, par ailleurs, puisque c'est à cette puissante Fédération que nous devons le Fonds de solidarité des travailleurs et des travailleuses, qui est né, ce n'est pas abusif de le dire, dans l'esprit de Louis Laberge, célèbre prédécesseur de Clément Godbout, et puissamment appuyé, par la suite, par un gouvernement dont j'ai eu l'honneur de faire partie et qui était présidé par René Lévesque.

Quand la FTQ parle, ça ne veut pas dire qu'elle a toujours raison. Il nous est arrivé d'en débattre vigoureusement pour des sujets extrêmement chauds et pointus. Mais, quand la FTQ parle, le moins qu'on puisse faire, c'est d'écouter profondément, surtout quand son intérêt direct et syndical et de convention collective n'est pas en cause, où, là, un certain recul peut être pris.

Vous avez des centaines de milliers de membres. Plusieurs d'entre eux sont dans les salariés les mieux payés du Québec, il faut bien le reconnaître, les gens de l'automobile, près de 25 \$ l'heure, et beaucoup d'autres salariés qui ne sont pas tous payés à ce niveau, mais qui sont des gens potentiellement d'épargne, consommateurs d'assurance, c'est sûr. Enfin, vous présentez le type même de la classe moyenne dans une économie industrielle avancée.

Donc, ce que vous dites, ici, pour nous, a du poids, parce que nous, législateurs, hommes et femmes, autour de cette table, nous avons à faire des arbitrages, non pas parce que ça nous plaît de faire des arbitrages, parce que le peuple nous a confié cette mission. Et, dans le cas qui nous occupe, c'est un projet de loi qui a suscité beaucoup d'intérêt et beaucoup de controverses. C'est le destin du monde de l'assurance, en particulier. C'est normal qu'ils s'intéressent à ça au maximum et qu'ils prennent tous les moyens démocratiques pour nous persuader de leur point de vue. Et c'est normal, puisque c'est leur univers à eux, que nous les écoutions aussi avec beaucoup d'attention et avec une attitude de souplesse et de compromis.

Je reviens, parce que c'est un sujet sans doute qui nous préoccupe. Vous savez que le Québec a développé, vous y participez, un univers exceptionnel de participation d'une coopérative à l'activité bancaire, le Mouvement Desjardins, avec toutes ses ramifications, dont les caisses d'épargne et de crédit des travailleurs. On a eu, dès le début, à faire un arbitrage. Nous avons décidé de continuer le décloisonnement. Le décloisonnement a commencé en 1989, où ils vendent de l'IARD, pour le pousser jusqu'à l'assurance-vie. Et nous avons eu des appuis très considérables, et j'imagine qu'on a aussi le vôtre.

Mais l'un d'entre eux, celui de l'AIAPQ, est vital et conditionnel. Et tout le monde est d'accord, je pense, avec ce conditionnel, puisque, si l'on permet au Mouvement Desjardins, au mouvement coopératif de vendre de l'assurance-vie, il faudra qu'il le fasse en tenant compte, comme les cabinets multidisciplinaires, aujourd'hui... Parce que tout est devenu très fluide dans le monde de l'assurance et des produits financiers, et tout le monde doit être traité sur un même pied d'égalité. Il faudra qu'il le fasse dans le respect des droits des consommateurs. Et ces droits sont ceux, d'abord, de ne pas être soumis à des pressions indues, déloyales, voire illégales. Et le projet de loi les rendrait illégales, du reste, si on forçait les ventes liées ou si on mettait le consommateur dans une situation inconfortable.

Protection du consommateur également en ce qui concerne les renseignements qu'il donne aux compagnies d'assurance ou aux compagnies d'épargne et de crédit. On a eu le président de l'Alliance laurientienne, qui est venu, qui est tout à fait contre, lui. Ce n'est pas un appui conditionnel ou inconditionnel, c'est une opposition totale et complète. Mais, lui, il vend de l'assurance et il vend de l'hypothèque. Et il nous dit qu'il réussit parfaitement à ne pas faire passer une information d'un secteur à l'autre. Alors, ça doit être possible de faire ça. Mais c'est ça qu'on veut faire, avec ce que l'on appelle maintenant la banque-assurance. Alors, j'aimerais peut-être, puisque c'est un point majeur du projet de loi et que le gouvernement est décidé, que vous nous donniez votre point de vue là-dessus.

Sur la question d'Internet, nous sommes allés au-devant de votre préoccupation, peut-être pas d'une façon parfaite, mais le projet de loi ne parle pas de cette révolution technologique dans le monde de la distribution des produits financiers, comme de beaucoup d'autres

produits. J'ai vu ce matin même — il n'y a pas de matin où l'on ne voit pas — il y a l'Internet sous forme de cabine téléphonique. Une entreprise québécoise très astucieuse a produit une cabine qui va se retrouver dans les centres d'achats, qui est un ordinateur et qui va permettre à une personne qui est au centre d'achats de vérifier sa boîte de courrier personnelle ou d'aller sur l'Internet, tout simplement, pour n'importe quelle autre fin, dans le centre d'achats, comme on va dans une cabine téléphonique. Alors, c'est vraiment une révolution dont nous devons tenir compte.

Nous avons mis sur pied... Remarquez que c'est une approche très classique et qui fait souvent sourire les gens. Quand les gouvernements ont un problème, qu'est-ce qu'ils font? Ils mettent sur pied un comité.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Landry (Verchères): On a mis sur pied un comité, mais composé quand même du sous-ministre des Finances et de la présidente de l'Office de la protection du consommateur. Ce comité va nous faire un rapport préliminaire et ensuite nous irons consulter d'abord les consommateurs et tous les autres intéressés pour voir comment on pourra tenir compte de la révolution technologique dans notre projet. Alors, nous allons le faire.

Vous nous parlez aussi des nominations. Déjà, j'ai laissé entendre à d'autres participants que, pour les nominations au Bureau, le gouvernement aura le devoir — et se mettra des balises — d'avoir ces nominations les plus représentatives de notre société, y compris donc, les groupes que vous avez mentionnés, les consommateurs, bien entendu, les gens du monde de l'assurance, d'un segment ou de l'autre, bien entendu, et à peu près divisés par tiers parce qu'il faut que le Bureau quand même soit représentatif et harmonieux.

Vous insistez aussi beaucoup, dans votre mémoire, et je comprends parfaitement pourquoi, sur les soins à prendre avec le titre de planificateur financier. Vous semblez comprendre que le projet de loi ne vise, comme la loi actuelle d'ailleurs, qu'à régir l'utilisation du titre de planificateur financier. Ce n'est pas ça qu'on veut faire.

Notre article 11 dit que nul ne pourra agir comme planificateur financier ni se présenter comme tel, à moins d'être titulaire d'un certificat délivré à cette fin. C'est donc que ça s'adresse à quelqu'un de compétent. Et puis on a la chance, au Québec, d'avoir un institut assez unique qui nous a convaincu de sa pertinence. Ils sont venus à la commission. Et puis on a dit que ça serait l'Institut qui continuerait, comme il l'a fait jusqu'à ce jour, à déterminer les qualifications, un peu comme le gouvernement ne se mêle pas de savoir si les universités donnent de bons diplômes en droit ou pas. On se fie aux professionnels de cette chose. Alors, on va faire ça. Mais je sais que vous avez un problème spécial avec des gens qui auraient l'expérience pertinente et qui n'auraient pas la formation académique. Pourriez-vous préciser un peu votre pensée en cette matière?

Vous nous parlez aussi, dans votre mémoire, du Fonds d'indemnisation. Selon notre article 114, un représentant ou une société autonome devra tant souscrire une assurance-responsabilité, que cotiser au Fonds d'indemnisation. Vous semblez garder quand même une préoccupation en cette matière. Alors, quelle est votre inquiétude? Et qu'est-ce qu'on pourrait faire pour corriger cette situation, si c'est techniquement possible?

● (10 heures) ●

Vous êtes d'accord avec la constitution d'un comité de discipline au sein du Bureau, et ça, c'est un des points... L'organisme unique, c'est un des points forts de ce projet de loi. Certains ont dit: Le but du projet de loi, c'est la caisse-assurance. Ce n'est pas ça. La caisse-assurance, c'était poussé par la mondialisation des marchés, c'était poussé par le décloisonnement. Ça se fait en Europe, ça se fait aux États-Unis. Le Québec s'ajuste.

L'organisme unique, par ailleurs, c'est le cœur du projet. Et, au début, moi, qui ne suis pas un expert en assurance, d'aucune espèce de façon, mes premiers contacts avec le monde de l'assurance étaient pour me faire dire: Oui, on est d'accord avec l'organisme unique, pour l'organisme unique. Alors, j'ai dit: Ça va être facile, ce projet de loi là, le premier contact que j'ai, tout le monde est d'accord; ça va être consensuel. Oui, mais j'ai réalisé que, «organisme unique» mais «composition de l'organisme», c'est là qu'était la pomme de discorde.

Je vais vous dire mon cheminement intellectuel très franchement. Au début, moi, je pensais qu'on ferait «organisme unique» et que tout le monde serait nommé par le gouvernement. Je pensais que c'était la responsabilité de l'État d'assumer totalement tout ça. Je me suis rendu compte que ce n'était pas une voie convenable. D'abord, ce qu'on a appelé le rapport Baril m'a fait beaucoup réfléchir, c'est le moins qu'on puisse dire. Et le monde de l'assurance lui-même m'a démontré qu'à cause de ses traditions associatives — ce n'est pas des syndicats, mais ayant de fortes traditions associatives comme les vôtres — et des ses traditions électives, il voulait garder un rôle actif. Alors, c'est là qu'on a créé les chambres et qu'on a donné un certain nombre de pouvoirs aux chambres, se basant sur les résultats historiques obtenus par les diverses associations jusqu'à ce jour en matière de déontologie, etc.

Alors, j'aimerais savoir si vous êtes d'accord avec la création des chambres pour sauvegarder l'organisation associative des représentants. Certains organismes nous ont demandé d'ajouter des pouvoirs aux chambres. Vous semblez considérer que les comités de discipline doivent être constitués au sein du Bureau. Moi aussi, je pense ça, d'ailleurs. J'aimerais vous entendre sur ces questions.

M. Godbout (Clément): Écoutez, dans un premier temps, l'article 11. Nous avons soulevé cette question, parce qu'il y a au moins cinq mots qui nous préoccupent. Nous disons: «Sous réserve des dispositions du titre VIII, nul ne peut agir comme représentant [...] à moins d'être titulaire d'un certificat délivré à cette fin au Bureau.» Ça va.

Mais il y a plus que ça: Nul ne peut être «représentant, ni se présenter comme tel». Qu'est-ce que ça veut

dire, ça? Comment on fait pour se «présenter comme tel»? Qu'est-ce que ça veut dire? Ce n'est pas clair, là. Parce que, si on enlève ces mots-là, il me semble que c'est clair. Mais là on les comprend mal.

M. Landry (Verchères): J'ai besoin d'aide technique. Oui, c'était une protection supplémentaire du consommateur. On dirait que la première phrase règle tout, mais on voulait blinder l'article en disant: Non seulement il faut être qualifié, mais on peut être sanctionné si on prétend qu'on l'est, qualifié, et qu'on ne l'est pas. C'est une protection supplémentaire.

M. Cadieux (Serge): Oui, si vous me permettez. La seule chose qui n'est pas claire, c'est parce que, si on prend l'article 11... À l'article 46 qui vient dire: Par règlement, on va déterminer ça va être quoi, les activités du planificateur financier, et, à l'article 167, où on vient dire aussi que, par règlement, c'est là qu'on va déterminer c'est quoi, la qualification requise, la scolarité requise, c'est un peu là le problème. C'est parce que là on stoppe...

M. Landry (Verchères): Oui, mais j'ai déjà dit à des gens qui vous ont précédés à cette table, les gens de l'Institut, qu'à cause de l'excellence de leur travail jusqu'à ce jour on continuerait à n'émettre les certificats qu'avec leur aval. Alors, ça, ça a été une modification que vous n'aviez peut-être pas entre les mains. On ne fait pas cette commission-là pour se river sur des positions fixes. Le projet de loi ne sera plus le même après la commission et, malheureusement, bien, on a changé d'idée avant que vous arriviez.

M. Godbout (Clément): Vous avez compris notre préoccupation quant aux gens qui y travaillent déjà. Nos membres, on veut qu'ils soient...

M. Landry (Verchères): J'ai parfaitement compris votre préoccupation et je crois qu'il serait techniquement possible d'assurer la protection du consommateur et de vous permettre de continuer le genre de travail que vous faites remarquablement bien.

M. Godbout (Clément): C'est ce dont nous voulions nous assurer.

Vous avez posé une question sur les renseignements personnels. Jean-Pierre.

M. Néron (Jean-Pierre): Oui, je pense, on est... Hier, on entendait M. Michaud qui disait: Ça, c'est un sujet très important. Les renseignements personnels, il faut que ça soit très, très étanche. Il comparait ça à la Muraille de Chine. Effectivement, pour nous, il doit y avoir un cloisonnement vraiment hermétique à cet égard-là.

On trouve aussi que le projet de loi est très novateur parce que ce n'est pas simplement l'aspect médical, mais c'est aussi les habitudes de vie. Et ça, on trouve qu'on va vraiment beaucoup plus loin et on sent

vraiment une sensibilité à ça. Et peut-être qu'on devrait importer ce concept-là à la législation existant déjà, mais on trouve ça intéressant.

L'autre affaire, on ne se fait pas d'illusion, on est quand même inquiet parce qu'il y a beaucoup de renseignements qui vont être entre les mains des institutions financières. Alors, on se dit: Ça va fonctionner en autant qu'il y a des vérifications qui soient faites et que les entreprises sachent qu'éventuellement elles vont pouvoir être vérifiées, c'est-à-dire, qui est-ce qui a accès à l'information? On sait qu'on peut faire des transactions d'une caisse à une autre caisse, etc. Alors, il va falloir qu'il y ait vraiment de l'inspection pour s'assurer que ça fonctionne réellement. Mais on est très satisfait de cet élément-là. D'ailleurs, les gens qui nous ont précédés l'ont déjà noté. Je pense que c'est vraiment un point très important. C'est atteint dans ce projet de loi.

M. Godbout (Clément): Mais cette protection-là, on la voit dans le projet, comme disait Jean-Pierre, et on ne veut pas avoir des espèces de patentes comme on retrouve à la CSST par les temps qui courent. On veut s'assurer que ça soit bien serré, hein. Vous avez bien compris, d'ailleurs.

M. Landry (Verchères): Encore une fois, je vous le dis, il y a des groupes, dont un groupe extrêmement pertinent dans cette affaire, l'AIAPQ, qui est d'accord avec la caisse-assurance de manière conditionnelle. Et, dans les conditions, il y a ce que notre ami Yves Michaud, hier, a appelé, reprenant une de mes propres expressions d'ailleurs, «le mur de Chine». D'habitude, c'est Michaud qui invente les expressions, mais là ce n'est pas ça.

Le président de la Commission d'accès à l'information est venu avec deux de ses adjoints, et c'est des gens extrêmement qualifiés, et ils trouvent qu'on va loin. Ils trouvaient qu'on allait trop loin parce que, si on dit: Une loi générale, on serre trop, ils disent que ça va affaiblir la loi, et, dans une loi particulière, si on serre trop, ça va affaiblir notre loi générale. Bon. Donc, ils ne trouvent pas qu'on est en retard, sauf pour quelques points. Les consentements, où on va être obligés de resserrer plus, ils trouvent qu'on va loin. Et, en fait, on va loin, là. Ceux qui vont faire des farces avec ce mur, ils vont jouer leur tête parce qu'il y a de lourdes pénalités de prévues, y compris de perdre leur droit de pratique. Alors, pour en faire une p'tite vite qui va leur rapporter 50 \$, ils peuvent se pénaliser très, très lourdement. Parce que, ça, les consommateurs du monde entier puis ceux du Québec et des sociétés avancées encore plus sont angoissés avec tout ce qu'on peut faire avec l'électronique d'aujourd'hui, y compris ce à quoi vous faites allusion sur le plan des vidéos. Alors, le gouvernement conserve cette préoccupation comme une obsession.

M. Godbout (Clément): Vous avez raison, mais, d'un autre côté, je pense que vous serez d'accord avec nous que le profil du citoyen et de la citoyenne, des gens qui travaillent, c'est du monde correct et honnête.

On parle toujours de l'exception, bien sûr. Il ne faudrait pas que l'exception confirme la règle. Bon. Il y a une réalité, mais le monde en général est préoccupé par l'honnêteté.

Vous avez posé la question sur les Chambres: Est-ce que le comité de discipline devrait — si je vous ai bien compris — relever du Bureau? Oui, nous sommes d'accord avec ça. Je pense qu'on a répondu à vos questions. Est-ce qu'on en oublie?

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

M. Godbout (Clément): Le fonds est autonome.

M. Néron (Jean-Pierre): Oui, si on a bien compris, les autonomes et les cabinets devront prendre une assurance-responsabilité qui va gérer la responsabilité. Mais, à l'égard de la fraude, du dol, de la malversation, ça va être indemnisé, dans le cas des autonomes, par un fonds d'indemnisation. Alors, notre compréhension d'un fonds d'indemnisation, c'est de l'argent qu'on met, un peu comme le Barreau etc., et la réclamation que vous pouvez faire, elle est fonction du montant qu'il y a dans ce fonds d'indemnisation, alors que, si vous avez une caisse d'assurance, bien, la caisse d'assurance va s'assurer de rencontrer la réclamation. Alors, c'est pour ça qu'on dit dans notre mémoire: Bien, dans ces cas-là, le citoyen qui aura un problème dans les cas où, finalement, il y aura eu fraude, dol, eh bien, il sera un peu moins bien protégé que s'il fait affaire avec des représentants qui travaillent à l'intérieur d'un cabinet. Alors, c'est pour ça qu'on fait cette distinction-là.

● (10 h 10) ●

M. Landry (Verchères): Oui, bien, nous sommes d'avis que les intermédiaires de marché sont des professionnels et qu'ils doivent donner aux consommateurs la même protection que les autres professionnels. Vous avez donné l'exemple du Barreau qui a son fonds d'indemnisation, et la Chambre des notaires a le même, je crois. Et là on a rajouté dans ce projet de loi la responsabilité du cabinet qui est une ligne de défense et, même en cabinet, on va garder la responsabilité personnelle et individuelle du professionnel qui est l'intermédiaire de marché. Alors, on a une double ligne. Mais, dans le cas où il n'y a pas de cabinet, on est en face d'un autonome, bien là, on ne peut pas faire jouer la double ligne, c'est le fonds d'indemnisation qui va jouer, et il faudra prendre certaines précautions, en fait que le Bureau soit très vigilant, parce qu'il faut qu'un fonds d'indemnisation soit capable de répondre. Et on a l'exemple du Barreau et de la Chambre des notaires, puis on en a d'autres. Alors, je pense que là vous avez une préoccupation très importante. Et, en même temps, le projet de loi ne donne pas satisfaction au monde de l'assurance quant au professionnalisme de leurs membres, alors on va rajouter aussi des choses qui vont créer droits et devoirs pour le professionnel, en cabinet ou seul.

M. Néron (Jean-Pierre): Je pense que notre mémoire fait aussi état... on va donner la chance au coureur, M. le ministre, on fait confiance à ces professionnels-là. Ce qu'on dit, c'est qu'éventuellement, s'il y a des réclamations, bien, une caisse d'indemnisation est beaucoup moins à même de pouvoir indemniser. C'est juste ça. Mais on est d'accord avec vous, puis on va donner aussi la chance aux gens, on les reconnaît comme professionnels.

M. Landry (Verchères): Vous faites bien de me sensibiliser personnellement... en tout cas, pas moi personnellement comme individu, mais de sensibiliser le ministre, parce que l'article 482 dit que le ministre détermine le montant de la première cotisation; après ça, ça va être le Bureau. Mais là vous me sensibilisez au fait que ce fonds d'indemnisation devra être solide et, comme ex officio, j'aurai la tâche de fixer la première cotisation, bien, je prends en compte vos remarques.

M. Godbout (Clément): Oui. Le ministre fait la première cotisation, c'est-à-dire que vous dites: C'est ça.

M. Landry (Verchères): Oui.

M. Godbout (Clément): Après ça, est-ce que le ministre sera informé de la décision prise pour s'assurer — parce que la première, ce n'est peut-être pas assez — pour s'assurer qu'à l'avenir les décisions soient...

M. Landry (Verchères): Ah! oui, oui.

M. Godbout (Clément): Vous comprenez ce que...

M. Landry (Verchères): Oui, oui, le ministre sera informé, c'est sûr, absolument.

M. Godbout (Clément): O.K.

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

M. Landry (Verchères): Ça complète.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Oui. Bon. Je vais accorder la parole au député de Viger.

M. Maciocia: Merci, M. le Président. Merci, M. Godbout et les gens qui vous accompagnent, du mémoire que vous nous avez présenté ce matin devant la commission. C'est sûrement très intéressant pour nous de pouvoir avoir l'occasion, justement, de lire votre mémoire et les recommandations que vous faites au gouvernement sur le projet de loi n° 188.

D'entrée de jeu, je voudrais quand même reprendre certaines affirmations qui ont été faites par le ministre. À la page 5 de votre mémoire, vous dites: «Pour la FTQ — au deuxième paragraphe — si nous pouvons comprendre le décloisonnement à des fins commerciales, certaines dispositions doivent prendre toute leur force à toutes les

institutions financières qui prétendent vendre de l'assurance au Québec. Nous pensons ici particulièrement à l'utilisation de données médicales recueillies pour obtenir de l'assurance. Il doit y avoir là un cloisonnement étanche.» Je pense que vous avez dit tout à l'heure, et je ne sais pas si c'est vous, ou M. Lajeunesse, je pense, vous avez dit très clairement, et c'est la préoccupation un peu de tous les organismes qui représentent des consommateurs et qui sont venus devant cette commission, c'est la préoccupation principale que, justement, ce soit très étanche, la question pas seulement médicale, mais les renseignements personnels, tous les renseignements qu'on peut prendre sur une personne ou sur un consommateur. Moi, je voudrais savoir de vous, mais je pense que vous l'avez dit d'une manière plus éloquente tout à l'heure, que vous êtes d'accord avec la position des organismes qui représentent les consommateurs dans le sens que tous les renseignements personnels, et pas seulement les renseignements médicaux, doivent être encadrés d'une façon très étanche.

M. Godbout (Clément): Exactement. Et le deuxième paragraphe de la page 5 que vous soulevez, je vous remercie de le soulever, mais, dans le fond, nous avons mis ce paragraphe-là, et vous l'avez bien compris, pour indiquer tout de suite que, si, un jour, les banques entrent dans ce domaine par le décloisonnement... tout de suite on annonce nos couleurs: on va exiger que ce soit serré, comme vous le dites, pas seulement médicales, mais l'ensemble des informations personnelles.

M. Maciocia: Toutes les informations.

M. Godbout (Clément): Exactement. Les gens doivent être capables de continuer à vivre sans se sentir épiés tout le temps.

M. Maciocia: C'est ça, parce que vous êtes au premier chef à savoir qu'aujourd'hui les banques et les caisses, si elles ont vraiment des informations épouvantables, toutes sortes d'informations sur un client... On lisait hier dans un mémoire qu'à certains moments il y a un profil qui est fait par les banques où on sait si le client voyage, à quel hôtel il va, avec quelle compagnie il va, s'il voyage en première classe, s'il fait des achats dans des magasins de luxe, s'il fait des achats un peu partout. On a toutes sortes de renseignements aujourd'hui. Les banques ont un mégafichier, justement, sur les clients, et je pense que vous êtes conscient, comme vous venez de l'affirmer, qu'il faut absolument que ça soit resserré d'une façon étanche, ces renseignements-là.

M. Godbout (Clément): L'objectif du paragraphe est celui-là, exactement.

M. Maciocia: Parfait. Je vous en remercie. Toujours à la page 5 de votre mémoire, au quatrième paragraphe, vous nous dites: «Il s'agit de dispositions nécessaires. En effet, nous avons tous en mémoire les

plaintes faites par des consommateurs et consommatrices qui souscrivent des assurances-salaire pour des hypothèques et qui n'ont en réalité aucune protection.» Pourriez-vous élaborer un peu sur ça? Qu'est-ce que vous en savez? Est-ce que vous êtes au courant, justement, qu'il y a des plaintes dans ce sens-là? Disons, nous entretenir un peu sur ça, M. Godbout, ou M. Lajeunesse, ou n'importe qui?

M. Godbout (Clément): Écoutez, le 11 février 1998, dans le journal *La Presse*, M. Girard, Michel Girard faisait un commentaire important. Il parlait du verglas, justement, où les gens ont appris tout à coup qu'ils n'avaient pas telle, telle protection alors qu'ils étaient certains de l'avoir. Alors, c'est ce qu'on vise par cette partie en disant: Écoutez, il faut que les consommateurs et les consommatrices qui souscrivent des assurances-salaire pour des hypothèques ou autres sachent exactement les protections qu'ils ont, que ce soit clair et précis. Et, d'ailleurs, je pense que dans le projet de loi, en quelque part, si je ne me trompe pas, on dit qu'on doit lister les choses pour lesquelles nous sommes protégés, donc nous sommes assurés. C'est important que ça se fasse.

M. Maciocia: Oui, je comprends très bien, et je vous comprends et je suis d'accord avec vous à 100 % sur ça. Mais, dans le cas du verglas, on parlait des dommages plutôt matériels, tandis qu'ici on parle d'assurance-salaire pour des hypothèques, et que vous avez des plaintes. Alors, j'aimerais que vous élaboriez un peu sur cet aspect de l'assurance-salaire pour des hypothèques.

M. Godbout (Clément): Si on nous lit comme ça, ce n'est pas nécessairement comme ça, on voyait plus large. Mais veux-tu commenter, Jean-Pierre?

M. Néron (Jean-Pierre): Non, non, je pense que... Si on est d'accord avec 379, c'est que ça... Le problème des assurances, c'est, pour paraphraser un auteur qui dit: On sait ça rien qu'à la fin. Quand vous faites une réclamation, vous ne savez pas si, finalement... si votre assurance est bonne. Vous le savez simplement quand vous avez une réclamation. Alors, là, on se dit: On a un article qui va faire en sorte que le client ou la cliente saura si, finalement, il est assuré, etc., s'il a une protection. Alors, c'est ça qu'on dit. Alors, là, on l'a illustré par... Je ne veux pas dire que c'était la règle que les gens n'avaient pas de protection dans le cas des hypothèques, etc., mais il y a eu certains cas qui ont été rapportés par les journaux, et c'était juste pour illustrer. Et dans le même sens, on a dit: Quand on parle d'assurances — M. Godbout en parle au niveau du verglas — il y a des consommateurs et des consommatrices qui, malheureusement, se sont réveillés en s'apercevant que «assurance tous risques», dépendant de la compagnie d'assurances, ça ne voulait pas dire la même chose. Alors, c'est dans ce sens-là qu'on dit: On est d'accord avec une loi qui va faire en sorte que le client saura s'il est assuré et pour quels dommages ou quoi que ce soit.

M. Godbout (Clément): C'est pour ça que nous ajoutons les trois mots: «Finis les surprises».

• (10 h 20) •

M. Maciocia: Je comprends très bien. Je reviens aussi sur ça, M. Godbout, justement sur l'article 379. Vous en parlez tout de suite après: «L'article 379 obligera l'institution financière à confirmer au client ou à la cliente qu'il ou qu'elle est assurable, et cela, dès le début de son prêt hypothécaire.» J'ai deux questions sur ça. La première: Croyez-vous que l'article 379 devrait être applicable à tous les produits d'assurance-crédit?

M. Godbout (Clément): Il nous semble que l'article 379 s'adresse au projet de loi qui est devant nous, qui parle de l'assurance-vie, santé, mais nous ne serions certainement pas en désaccord, au contraire, qu'il ait une portée plus large. Si la jambe droite est assurée, il faudrait peut-être que la jambe gauche aussi le soit. Alors, dans ce sens-là, je pense que, oui, il faudrait le regarder. Mais on avait compris, nous, à la lecture, que 379 s'adressait au projet actuellement. Je ne sais pas si on peut avoir une portée plus large que celle que le projet... Le législateur, il faudrait qu'il le regarde sur le plan juridique

M. Maciocia: Parfait. Toujours, monsieur...

M. Godbout (Clément): Il faudrait réfléchir à ça. Est-ce qu'on est prêt à se rendre, par exemple, à la couverture des prêts personnels et des choses comme celle-là? Il faudrait le regarder. La question est posée. Nous allons le regarder parce que cet aspect que vous soulevez, on n'a pas fait la discussion là-dessus.

M. Maciocia: Vous saviez que c'est très important quand même, ça, oui.

M. Godbout (Clément): Je sais.

M. Maciocia: Toujours à l'article 379, est-ce que vous croyez... parce que, moi, je l'ai lu et je l'ai relu, puis j'ai posé la même question à d'autres organismes, puis ces gens-là sont plus ou moins... disons, ils sont d'accord avec notre analyse de l'article 379. On va le lire: «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, — puis on met entre virgules — lorsqu'elle place un tel produit, confirmer au client qu'il est assurable.» D'après moi, il ne couvre pas tout à fait, comme vous le pensiez ou comme vous le pensez... que le client est couvert depuis, au même moment qu'il signe son formulaire. Parce que, dans le libellé de l'article 379, on dit: «lorsqu'elle place un tel produit». Vous savez très bien que le produit n'est pas placé au même moment qu'est signé le formulaire. Une compagnie, ça peut prendre du temps pour qu'elle aille, disons, placer ce risque et, à ce moment-là, moi, je crois, puis je pense que tout le monde qui est venu ici est d'accord avec ça, que le client devrait être couvert au même moment qu'il sort que ce soit d'un bureau

d'assurances, d'une institution de dépôts ou de n'importe quoi. C'est là qu'on a des problèmes. À ce moment-là, qu'est-ce qui arrive? Si le client cède trois jours, quatre jours, cinq jours, 10 jours après... ils croient être assurés et, à ce moment-là, il ne l'est pas.

M. Godbout (Clément): Est-ce que je vous comprends comme il faut? Vous dites que 379, à cause des mots «lorsqu'elle place un tel produit... c'est que, si j'achète un produit, tant qu'il n'est pas placé, je n'ai pas cette sécurité qu'on demande dans la loi.

M. Maciocia: C'est ça. C'est comme ça qu'on le lit.

M. Godbout (Clément): Serge, as-tu... Ça se peut, là.

M. Cadieux (Serge): Je vais vous avouer que ce n'est pas la façon dont on l'avait lu «Lorsqu'elle place», on parle d'une assurance, on ne parle pas d'acheter des actions, des fonds mutuels, etc., lorsqu'elle place une assurance au moment... Si on relit le texte: «L'institution financière qui, à l'occasion d'un prêt hypothécaire, sollicite — donc, l'institution va solliciter — l'adhésion d'un client à une assurance sur la vie et la santé — donc, à ce moment-là, dès le moment où elle le sollicite — doit — donc, c'est impératif, elle doit le faire, elle n'a pas d'échappatoire, c'est obligatoire, ce n'est pas «peut», c'est «doit» — lorsqu'elle place un tel produit...» Bon Je comprends que votre point, c'est toute l'interprétation. Nous, on comprenait que c'est lorsqu'il adhère...

M. Maciocia: C'est ça. Ça, je comprends.

M. Cadieux (Serge): ...dès le moment qu'il adhère. Donc, on ne peut pas être en désaccord. Si c'est plus clair, on ne peut pas être en désaccord.

M. Maciocia: C'est ça que je dis. Votre position, c'est qu'au même moment le client, il doit être couvert. C'est ça que je veux dire.

M. Cadieux (Serge): Oui, oui, c'est évident. C'est évident.

M. Godbout (Clément): ...au moment où on va adhérer serait mieux placé, je ne le sais pas.

M. Maciocia: Alors, c'est pour ça que probablement «lorsqu'elle place un tel produit», c'est un peu... ça donne une ambiguïté

M. Godbout (Clément): Mais nous n'avions pas vu cette restriction dans la phrase, comme vous la définissez, mais vous avez peut-être raison, je ne le sais pas.

M. Maciocia: O.K. Moi, j'aurais une autre question toujours sur... la question de la distribution, M. le

Président, sans représentant. Si je peux poser la question dans le sens de dire: N'êtes-vous pas inquiets que, dans le projet de loi, il n'y ait aucune garantie de la solvabilité des distributeurs actuellement pour la distribution ou la vente d'assurance sans représentant? Est-ce que vous n'êtes pas d'accord qu'il devrait y avoir les mêmes restrictions ou les mêmes conditions que la vente avec représentant?

M. Néron (Jean-Pierre): Là, nous, on ne l'a peut-être pas aussi fouillé que ça. Ce qu'on salue ici, c'est qu'on se dit: Voilà un secteur qui, avant, n'était pas géré. Alors, on parle de l'assurance-voyage, de la location de véhicules, tout ça, tout un ensemble de secteurs, où là, finalement, il va y avoir des obligations avec un guide de distribution, il va y avoir des... Quand le consommateur, par exemple, va prendre une assurance-voyage à quelqu'un dont l'assurance est accessoire à sa fonction première, eh bien, il va y avoir un encadrement. Alors, on se dit: Bravo! On voit même que dans le projet de loi, si jamais ça ne va pas bien, on pourra aller vers le certificat restreint. Donc, là, on se dit: Bien, commençons par le début et puis voyons comment ces organismes-là, comment le travail est fait. Et je pense que, dans le projet de loi, il y a la possibilité au ministre de dire: Si ça ne fonctionne pas, vous pourrez obliger, dans ce cadre-là, d'avoir un certificat restreint pour vendre ces produits-là. Alors, je pense qu'on est satisfaits dans ce sens-là. Parce qu'on a vécu des expériences, hein; on parle de l'assurance, par exemple, de la location automobile où on s'aperçoit que, par exemple, des concessionnaires automobiles offrent des assurances puis, si le concessionnaire fait faillite, finalement, le consommateur se retrouve devant rien parce qu'il n'y a pas de lien de droit entre l'assureur et puis le consommateur. Alors, ça, ce sont des choses qui devraient être réglées par ce projet de loi là.

M. Godbout (Clément): Puis il n'y avait aucune couverture avant.

M. Néron (Jean-Pierre): Avant, il n'y avait rien du tout. Alors, je pense qu'avec l'encadrement qui est là ça nous semble intéressant, puis la possibilité d'avoir un certificat restreint si jamais ça dérape.

M. Maciocia: Dois-je comprendre que vous êtes en faveur d'un certificat restreint sur ces produits-là?

M. Néron (Jean-Pierre): Non, pour l'instant, laissons aller la chose, puis, si jamais ça ne marche pas, bien, oui, on fera les interventions à ce moment-là, certainement.

M. Maciocia: Mais vous venez de le dire, vous venez de le dire que probablement que vous êtes d'accord avec un certificat restreint dans le sens de la vente de l'assurance-voyage ou d'autres assurances-crédits.

M. Néron (Jean-Pierre): Non, non, non, ce que je dis, c'est que la possibilité pour la loi d'imposer le

certificat restreint, si on le juge opportun, est là, donc la possibilité est dans la loi. Ce que je dis actuellement: Laissons aller comme ça, puis, si jamais ça ne marche pas, si ça dérape, eh bien, on fera des interventions en disant: Régissez ça par un certificat restreint.

M. Godbout (Clément): Nous, nous l'avons vu comme un avantage possible, mais, si c'est un inconvénient, expliquez-le-nous.

M. Maciocia: Non, mais c'est pour ça que je vous dis que nous sommes d'accord avec le certificat restreint, que ça soit bien clair.

Une voix: O.K.

M. Maciocia: Nous sommes complètement d'accord. Je posais la question, si, vous, vous étiez d'accord, puis j'ai l'impression que vous êtes d'accord avec ça.

Des voix: Oui.

M. Maciocia: C'est ça, mon impression, à moins que je me trompe.

Je pense, M. le Président, que, pour le moment, j'ai des collègues, probablement, qui ont des questions à poser.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Bien, il n'y a personne qui m'a signifié à l'effet qu'on voulait poser des questions. Je pense que le mémoire était clair, les explications qui ont été fournies étaient également très claires.

Sur ce, je remercie les représentants de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec d'être venus, d'avoir pris le temps de se déplacer pour venir nous informer de leurs préoccupations, nous sensibiliser également. Sur ce, je vais inviter les représentants du Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec à prendre place. Je vais suspendre pour quelques minutes.

(Suspension de la séance à 10 h 29)

(Reprise à 10 h 36)

Le Président (M. Baril, Arthabaska): À l'ordre, s'il vous plaît! Vous me permettez d'interrompre votre conservation sans doute très agréable, très constructive, mais il faut continuer nos travaux, si on ne veut pas prendre trop de retard. S'il vous plaît, si vous voulez reprendre vos places. Je ne pensais pas avoir de l'autorité de même.

Sur ce, on va souhaiter la bienvenue aux représentants et à la représentante du Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec. J'inviterais son président, M. Thérien, à nous présenter les personnes qui l'accompagnent et à nous faire part de leur mémoire.

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

M. Thérien (Pierre): M. le ministre, M. le Président de la commission, distingués membres de la commission, il me fait plaisir de vous présenter les gens qui m'accompagnent ce matin: à ma droite, Mme Claudette Carrier, directrice générale du Regroupement des cabinets de courtage; à ma gauche, Me André Bois, avocat.

Je tiens à vous remercier de nous accorder ce temps d'audience pour vous faire valoir notre point de vue relativement au projet de loi n° 188. Auparavant, permettez-moi de situer l'organisation que je représente.

Le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec est un organisme à adhésion volontaire qui réunit la majorité des cabinets de courtage d'assurance du Québec. Nous représentons 3 300 courtiers d'assurances, autour desquels gravitent directement ou indirectement 12 000 employés, dans une industrie qui en compte 50 000. Nous nous préoccupons des intérêts socio-économiques de nos membres, et, en ce sens, notre mission est différente de celle de certains organismes qui ont pour mandat de protéger le consommateur et qui sont venus devant vous récemment.

Ce matin, nous vous présentons un point de vue qui concerne les caractères économiques du courtage d'assurance de dommages au Québec. Nous voulons aussi contribuer de manière constructive pour que soit adoptée une loi qui protège le droit le plus fondamental du consommateur, celui de sa liberté. C'est donc dans un souci d'équité et de recherche de solutions viables pour tous et en faisant preuve de prudence et d'ouverture que nous nous présentons devant vous ce matin.

Notre position ne surprendra personne. Pour le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec, le projet de loi comporte des carences majeures. Il a cependant les vertus qui reflètent la vision du ministre, c'est-à-dire le décroisement désormais nécessaire des services financiers, le choix et l'accès accrus du consommateur à un plus vaste éventail de services et de produits financiers.

Cependant, il nous apparaît que le projet de loi n° 188 n'est autre chose qu'une forme d'aide directe à un symbole économique québécois en difficulté, les caisses Desjardins. En outre, vu sa complexité, décrite par plusieurs devant cette même tribune, et les carences graves aux chapitres de l'assujettissement à des contrôles, de la protection des informations personnelles, de la prohibition effective des ventes liées et du droit à un service qualifié et responsabilisé, le projet de loi devant nous mériter, dans l'intérêt des consommateurs, que l'on mesure bien la portée dangereuse de certains de ses articles que nous avons identifiés dans notre mémoire.

● (10 h 40) ●

De plus, l'ensemble des PME créatrices d'emplois et participant au développement économique régional, que je représente, dénonce les injustices flagrantes découlant du projet de loi. Spécifiquement, nous pensons, ici, à l'ouverture de la banque-assurance aux institutions de

dépôts sans l'introduction de l'élément modérateur essentiel de la formule de la filiale dédiée. Il faut bien comprendre, mesdames, messieurs de la commission, que nous ne sommes pas en désaccord avec la banque-assurance. Nous sommes très inconfortables avec les paramètres d'application.

La seconde injustice est ce droit des caisses et des banques d'agir comme courtier d'assurances et de s'afficher comme tel, exposant ainsi des entreprises de courtage existantes à une concurrence de la part d'institutions elles-mêmes protégées de toute concurrence étrangère.

La troisième est cette exemption injustifiée accordée aux caisses et aux banques pour la commercialisation de certains produits d'assurance en constituant spécialement pour elles le régime dit «des distributeurs».

Et, enfin, l'abolition du caractère distinctif du cabinet de courtage d'assurances et de la règle du 20 %, qui assure l'indépendance des cabinets de courtage et fait obstacle à la mainmise des banques sur ce secteur de l'économie.

M. le Président, nous souhaitons que le projet de loi n° 188 colle davantage aux recommandations émanant de la commission parlementaire chargée d'étudier la loi 134, commission que vous avez présidée et qui a donné lieu au rapport Baril. Nous croyons que le rapport Baril, unanime — une première, faut-il le rappeler — avait le mérite d'introduire la banque-assurance sans provoquer de rupture avec la longue tradition législative et commerciale fondée sur les concepts fondamentaux d'agent et de courtier comme prévalant sur celui de représentant, une tradition, par ailleurs, bien établie et dont la sagesse commande qu'une institution financière ne puisse pas agir comme courtier d'assurance directement ou indirectement.

M. le ministre a, à maintes reprises, depuis le début de ces audiences, fait état de sa bonne volonté à modifier en partie certaines subtilités du projet de loi, de manière à le bonifier pour rencontrer les préoccupations de plusieurs intervenants. Nous lui sommes reconnaissants de cette ouverture. Mais, comme tant d'autres devant cette commission, M. le Président, nous réitérons que ce projet de loi a besoin de beaucoup plus que des papillons.

Dans sa correspondance du 19 décembre dernier aux membres de l'Assemblée nationale, un membre du personnel du cabinet du ministre indiquait que le projet de loi répondait aux attentes et aux recommandations exprimées par le rapport Baril. Nous avons l'impression que celles-ci, dont plusieurs nous semblent fondamentales, ont été escamotées dans des articles qui laissent toute grande ouverte la porte à l'inéquité.

Permettez-moi de revenir sur certaines affirmations contenues dans cette lettre. Parlons d'abord de l'uniformité d'encadrement. Votre rapport, M. le Président, recommandait qu'il y ait uniformité d'encadrement. Or, le projet de loi ne respecte pas cette recommandation. En effet, les employés de Desjardins et des banques pourraient offrir une très vaste gamme de produits d'assurance, tout en étant dispensés de détenir des permis auxquels sont assujettis les courtiers et agents. Pire encore, les employés des banques et des caisses continueront d'offrir des prêts

hypothécaires sans être détenteurs de permis, alors que les courtiers et agents doivent et devront être détenteurs de ces permis pour leur faire concurrence.

Y aurait-il deux poids, deux mesures? De plus, les cabinets de courtage seront soumis aux règles du futur Bureau, qui régira les pratiques commerciales en matière de distribution d'assurance. Les caisses seront exemptées de ces règles, parce que la loi prévoit qu'elles adopteront leurs propres règles de conduite.

Le ministre juge aussi que le principe d'obligation de filiale dédiée ne s'appuie sur aucune justification technique défendable, la plupart des pays du G 7 permettant, à ses dires, la distribution directe sans filiale. Nous avons examiné la réglementation de plusieurs membres du G 7; ils imposent des limitations sévères à la pratique de la banque-assurance. Mais le Québec se montrera plus généreux envers les banques et Desjardins que ne le sont les membres du G 7. D'ailleurs, les conseillers du ministre qui ont écrit ce projet de loi ont réussi avec imagination à tirer la conclusion que l'obligation de la filiale n'est pas appropriée à la structure coopérative et qu'elle priverait les caisses d'une fraction trop significative des revenus découlant de la vente d'assurance, affirmation qui nous laisse très sceptiques. Les caisses tirent déjà, via Assurances générales Desjardins, un revenu substantiel de la distribution d'assurance de dommages. Le système de filiale semble donc bien fonctionner, dans ce cas.

Quand on constate l'efficacité du partenariat existant entre les caisses, les banques et les filiales de valeurs mobilières, nos doutes augmentent. Et, quand on regarde l'organigramme du Mouvement Desjardins, en date du 1er août 1997, on décomptait 70 filiales, et Desjardins semble très bien s'en accommoder. D'ailleurs, ces filiales ne sont pas toutes au Québec. Il faut se demander à quel titre un mouvement coopératif peut profiter d'une filiale aux Bahamas.

Il n'est pas sans intérêt de souligner qu'en septembre 1997 Desjardins manifestait son acceptation à la filiale dédiée, lorsqu'il affirmait que cette approche serait la plus rentable et la plus efficace pour l'industrie.

Parmi d'autres arguments évoqués par le ministre pour rejeter une politique fondée sur la filiale obligatoire, il y a le spectre du fédéral, qui pourrait adopter une politique de distribution directe et ainsi envahir un champ de compétence provinciale, une peur qui nous laisse froids, car elle ne repose sur aucun avis juridique public. Nos propres recherches démontrent que le Québec a le pouvoir d'imposer aux banques la distribution d'assurance par filiale. Le projet de loi n° 188, notamment aux articles 353 et suivants, exempte les employés des caisses et des banques de tout permis et de tout contrôle pour une vaste gamme de produits. Il est donc faux de prétendre que la distribution se fera par un personnel qualifié, tout comme il est faux de prétendre que le projet de loi encadrera les caissiers et le personnel qui consent du crédit autre qu'à des fins de placement, de manière à ce que ce personnel ne cumule pas des fonctions de dépôt et d'intermédiaire.

Tout l'article 22 n'est qu'un trompe-l'oeil. Le cumul des fonctions est prohibé uniquement à l'intérieur

d'un établissement. Il suffit donc aux caissiers de se déplacer du guichet bancaire à un bureau voisin pour contourner la règle. De plus, les caissiers pourront offrir à la fois de l'assurance et du crédit hypothécaire, ce qui représente chez Desjardins les deux tiers du crédit aux particuliers. Outre la prohibition relative au cumul de l'assurance et des opérations de banque, elle est dérisoire puisque le compartiment épargne visé ne représente que 14,5 % de l'ensemble des transactions.

La question des espaces réservés est aussi contournée par les rédacteurs du projet de loi. Il n'est, en effet, pas question d'un espace réservé à l'assurance, mais plutôt d'un espace prévu à cette fin. L'espace prévu pourrait très bien être le guichet du caissier.

Regardons l'épineuse question de la protection des renseignements personnels, tellement d'actualité, vous en conviendrez. Il est clair pour nos membres que la protection offerte par le projet de loi n° 188 est illusoire dans une institution comme la Confédération des caisses, qui centralisera et contrôlera les renseignements de 5 000 000 de membres. Ceci confèrera un avantage colossal en matière de ciblage de clientèle. Les courtiers et les assureurs n'auront jamais un tel moyen. Mais pourquoi accorder un privilège semblable à une institution de dépôts? À notre avis, personne ne devrait être en mesure de contrôler une masse aussi énorme d'informations sur tous les aspects de la vie privée de nos citoyens.

Le rapport Baril, avec équité, prévoyait une obligation pour tous de détenir un certificat modulé selon le produit. Il voulait aussi que les planificateurs financiers soient intégrés dans un ordre professionnel et que tous les planificateurs qui offrent de l'assurance soient soumis aux mêmes règles et certifications que celles applicables aux intermédiaires. Non seulement le projet de loi n° 188 crée un groupe important de personnes exemptées de toute certification, mais, par le biais de l'article 10, il rend facilement contournable le processus de certification et de contrôle, puisqu'il régit le titre de planificateur et non la fonction. En d'autres termes, M. le Président, si je me présente à vous comme conseiller financier, me voilà dégage des carcans de la loi.

• (10 h 50) •

La distinction entre agent et courtier, en matière d'assurance de dommages, devient une apparence, puisque le véritable courtage disparaît avec l'abolition de l'indépendance des courtiers. Nous souhaitons le maintien de l'interdiction, pour une institution financière ou une personne morale liée, de détenir plus de 20 % des actions à droit de vote d'un cabinet de courtage.

Le projet de loi n° 188 ne retient pas cette proposition. Selon le ministre, l'interdiction est déjà contournée par les banques et les assureurs, qui acquièrent le contrôle ou l'actif des petits cabinets, pendant que les gros cabinets passent sous contrôle étranger.

Nous contestons cette vision des choses. Les banques n'ont pas encore acheté l'actif de nos petits cabinets. Sous le régime de la loi 134, lorsqu'un cabinet est vendu, il perd automatiquement son droit d'exercer à titre de cabinet de courtage. Les deux seuls assureurs qui ont tenté

cette manœuvre ont été décriés par nos membres et ont dû cesser leurs agissements en raison des procédures judiciaires entamées. L'indépendance du cabinet de courtage est une mesure essentielle pour respecter l'obligation d'impartialité imposée par le Code civil du Québec.

Je pourrais continuer ainsi encore longtemps, article par article. Je vous en fais grâce avec plaisir. Il est facile de décrier une situation sans jamais contribuer significativement pour l'améliorer. Ce n'est pas notre intention. Nous souhaitons participer à un débat constructif, au cours duquel les véritables choses doivent être dites, les véritables enjeux étalés au grand jour, même si ceci pouvait avoir le désavantage de déplaire.

Pour le Regroupement des cabinets de courtage, il est clair que nous sommes en présence d'une loi d'exception qui vise à venir en aide aux caisses Desjardins. Avant même que les audiences de cette commission ne débutent, le président du Mouvement Desjardins évoquait le péril en la demeure. Il criait haut et fort l'importance de passer rapidement le projet de loi n° 188. Son président a même utilisé l'annonce de la fusion anticipée de la Banque Royale et de la Banque de Montréal pour promouvoir son adoption.

L'assurance a des mérites, bien sûr, mais il ne faudrait pas exagérer. Lors de son passage devant vous, cette semaine, il a bien signifié quelques critiques à l'égard du projet. Il nous semble que ce n'était que pour la forme, car, dans le communiqué qu'il émettait à la presse au terme de sa prestation, il se disait heureux de l'actuel projet de loi et déplorait que les institutions de dépôts soient soumises à des contraintes particulières.

Nous sommes en accord avec Desjardins sur un seul point, c'est celui de l'urgence qu'il se passe quelque chose. Examinons quelques faits éloquentes et voyons si Desjardins a su bénéficier de son entrée dans l'assurance en 1987. Son bénéfice net avant impôts, 1996, est inférieur de 12 % à celui de 1989. Examinons maintenant les frais d'exploitation, exprimés en pourcentage du total de l'actif. Chez Desjardins, ces frais représentent 31 % de plus que ceux des banques canadiennes.

Oui, M. le Président, pour se gérer, Desjardins consacre 31 % plus d'argent que ne le font les grandes banques. La masse salariale est en partie responsable de ces frais élevés d'exploitation. En effet, les coûts du personnel se sont élevés à 47 % du revenu brut, comparativement à 29 % pour les grandes banques canadiennes. Le rendement sur ses actifs, toujours en 1995, était de 0,68 %, alors qu'il était de 1,16 % chez ses concurrents, un rendement sur l'actif équivalant à 58 % de celui des banques canadiennes.

Un autre fait éloquent: 75 % des Québécois transigent avec Desjardins, et 50 % des transactions bancaires québécoises sont contrôlées par le Mouvement. Oui, M. le Président, Desjardins a atteint sa limite de pénétration de marché. La réingénierie tant vantée va de mal en pis. De l'avis de son président, plusieurs caisses sont menacées de fermeture. Est-ce en vendant de l'assurance, idéalement sans aucune contrainte, que ce portrait

de Desjardins changera dramatiquement? À notre avis, non. La vérité est toute simple: on doit augmenter les revenus pour masquer les pertes, les dépenses d'exploitation et le rendement défallant. Il est difficile de faire l'ajout de la nouvelle clientèle.

Pour une institution de dépôts, vendre de l'assurance en succursale représente un avantage énorme. Le consommateur qui utilise déjà ses autres services est plus accessible, disons même captif. Nous nous questionnons sur la pertinence d'ouvrir aussi grande la porte à des institutions de dépôts et de leur accorder des privilèges aussi importants que ceux consentis par le projet de loi n° 188. Il nous apparaît risqué pour l'État d'aller en ce sens, surtout qu'au fil des ans Desjardins n'a pas su profiter du traitement fiscal dont il a fait l'objet et d'un accès au marché d'assurances générales dont il est le seul à bénéficier depuis 1987.

À ce chapitre, le bilan de Desjardins n'est pas glorieux. En 1987, les caisses ont entrepris de distribuer l'assurance automobile et habitation dans leurs succursales afin de se préparer à contrer les grandes banques canadiennes. Onze ans plus tard, les grandes banques canadiennes n'ont toujours pas ce pouvoir, et Desjardins continue à crier au loup. Il faut constater, M. le Président, que depuis 11 ans, Desjardins occupe un marché peu exposé à la compétition et n'a pas su en profiter. Selon son président, la solution réside dans l'octroi de nouveaux pouvoirs. Mais comment y croire lorsque l'expérience démontre qu'il n'a pas su exploiter ceux qu'il avait? Est-ce que l'on voudrait jeter le blâme ailleurs plutôt que de régler les vrais problèmes?

Mesdames, messieurs, membres de la commission, il faut se demander si, collectivement, nous sommes justifiés d'adopter une loi d'exception dans un tel cas. Il faut se demander tous ensemble s'il est opportun pour l'Assemblée nationale de sacrifier les cabinets de courtage du Québec et 50 000 emplois de l'assurance indépendante pour garantir la sauvegarde de quelques dizaines de caisses mal gérées.

Est-il opportun pour l'Assemblée nationale de sacrifier les cabinets de courtage et 50 000 emplois afin de procurer un avantage concurrentiel temporaire et éphémère à Desjardins jusqu'à ce que les grandes banques obtiennent du gouvernement canadien un assouplissement similaire à celui demandé à Québec au nom des intérêts du Québec? Est-il opportun pour l'Assemblée nationale de tout miser sur une institution financière qui, dans un contexte de libre concurrence, ne peut plus prendre d'expansion? Est-il opportun pour l'Assemblée nationale de privilégier une institution de dépôts dont le bénéfice de 1996 est inférieur à celui de 1989? Est-il opportun pour l'Assemblée nationale d'avantager Desjardins, qui, au cours des 10 dernières années, a augmenté ses frais chargés à ses clients dans une proportion de 23 % supérieure aux banques canadiennes pour compenser sa diminution des revenus d'intérêt? Est-il sensé que l'Assemblée nationale favorise une institution comme Desjardins, qui réclame à cor et à cri plus de pouvoirs pour supposément devenir concurrentielle et qui n'a pas su tirer profit de ceux qu'elle détient depuis 10

ans? Est-il opportun pour l'Assemblée nationale de continuer de dorloter une institution de dépôts comme Desjardins pour survivre, qui jouit déjà d'un traitement fiscal?

● (11 heures) ●

Car il ne faut pas l'oublier, Desjardins paie 9,26 % d'impôt, soit deux fois moins que les banques canadiennes. Faut-il rappeler que, pour toutes sortes d'opérations, les 1 300 caisses populaires ne forment qu'un, mais que, pour des fins fiscales, elles deviennent soudainement 1 300 contribuables indépendants. Est-il opportun pour l'Assemblée nationale de favoriser une entreprise qui risque de ne pas survivre à la vraie concurrence? On peut se demander ce qui arriverait si elles étaient soumises à un taux d'imposition comparable aux autres entreprises telles que les cabinets de courtage, les dépanneurs, les garagistes, etc. Est-il prudent de permettre à une entreprise d'édicter ses propres règles de pratique commerciale lorsque cette même entreprise possède une filiale où elle concentre, à l'abri des regards indiscrets, les prêts improductifs. Est-ce que l'on cherche à cacher à ses membres la véritable santé financière? Est-il sage pour l'Assemblée nationale d'accorder un tel avantage concurrentiel à une entreprise dont l'avenir financier est incertain?

Il ne faut pas voir dans tout ceci une charge aveugle contre Desjardins. Ce sont simplement les faits qu'il faut voir. Parfois, j'en conviens, c'est difficile. Mais nous croyons que ces données énoncées plus haut doivent être connues avant que le législateur ne confirme ce qui serait un privilège accordé à une institution de dépôts à charte québécoise qui, au fil des ans, a su démontrer à répétition qu'elle n'était pas à la hauteur des privilèges qu'on a bien voulu lui accorder.

Que veut le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec, M. le Président? Un retour aux trois objectifs initiaux qui ont fait naître le projet de loi n° 188, soit une plus grande protection du consommateur, l'équité concurrentielle entre les intervenants et l'efficacité économique de l'organisme de réglementation. Dans le meilleur des mondes, il nous apparaît clair que le projet de loi n° 188 devrait être retiré et réécrit de manière plus simple pour traduire les préoccupations chères au ministre, celles de l'impartialité et de l'équité. De manière constructive, le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec a formulé, dans son mémoire, plusieurs corrections destinées à bonifier le projet et à rallier la plupart des points de vue des intervenants. Les plus importants sont:

Premièrement, que toute personne qui conseille, offre ou vend des produits d'assurance ait un certificat;

Deuxièmement, que l'on prévoit une véritable distinction entre agent et courtier, que ce soit en assurance de dommages ou en assurance-vie. À cet égard, la loi doit prévoir des fonctions distinctes et réservées et que les courtiers d'assurances ne soient pas à l'emploi d'institutions financières;

Troisièmement, que l'indépendance du courtier soit assurée. Aussi, les actifs et les actions d'un cabinet de courtage d'assurance ne peuvent être détenus directement

ou indirectement à plus de 20 % par des institutions financières, des groupes financiers ou des personnes morales liées. Une mesure semblable était déjà à la Loi sur les intermédiaires de marché;

Quatrièmement, que l'on prévoit un encadrement adéquat à la banque-assurance, c'est-à-dire prévoir une entité distincte et la prohibition du double emploi, seuls les agents pouvant exercer via l'entité distincte. Prévoir un espace réservé pour l'activité assurance. Prohiber les rabais consentis en considération du couplage de produits;

Cinquièmement, que les conditions rattachées à la protection des renseignements personnels soient resserrées, que les articles qui touchent la cueillette et la transmission des renseignements personnels soient renforcés en rendant étanche la séparation entre les fichiers-banques et les fichiers-assurances;

Sixièmement, que l'on prévoit un système disciplinaire unique et applicable aux cabinets, aux agents, aux courtiers et aux conseillers et que ce système disciplinaire s'inspire de ce qui prévaut dans le système professionnel québécois;

Septièmement, que l'on prévoit que les critères concernant l'assurance-responsabilité professionnelle requise pour tous les intermédiaires et cabinets soient déterminés par l'organisme, mais que celui-ci ne puisse se substituer au marché pour la négociation ou l'achat de ce produit;

Huitièmement, que les ventes liées soient réglementées en accordant au consommateur un droit de retrait sans pénalité pour le consommateur. En fait, il s'agit de prévoir que, lorsque le crédit est jumelé à l'assurance, il y ait possibilité d'abandonner en tout temps l'assurance sans compromettre les droits et avantages résultant du contrat de crédit.

En conclusion, M. le Président, le projet de loi n° 188 présente, dans son fond et dans sa forme actuelle, des vices majeurs qui peuvent entraîner des situations lourdes de conséquences pour nos clients et tous les assurés québécois. Au yeux du Regroupement, l'évaluation de ce projet de loi doit s'effectuer en vérifiant s'il atteint les trois objectifs fondamentaux précédemment énoncés. Notre analyse approfondie nous amène à tirer la conclusion que le projet de loi sous sa forme actuelle n'atteint aucun de ces objectifs. Le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec s'oppose au projet de loi n° 188 sous sa forme actuelle parce qu'il se dérobe tant à l'esprit qu'à la lettre des recommandations les plus importantes du rapport Baril, parce qu'il comporte des mesures manifestement inéquitables qui compromettent la viabilité et la survivance des cabinets de courtage. Ces petites et moyennes entreprises établies dans toutes les régions du Québec constituent le dernier groupe d'opérateurs du secteur des services financiers qui n'est pas intégré aux grands conglomerats connus pour leur inclination naturelle non seulement vers la centralisation, mais vers l'élimination des détaillants indépendants.

Ce que le Regroupement des cabinets de courtage du Québec souhaite, M. le ministre, c'est l'atteinte d'un compromis qui permette la caisse-assurance sans que le

consommateur ne devienne l'otage des institutions de dépôts. Ce que le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec souhaite, M. le Président, c'est la protection du droit fondamental à un conseil expert et indépendant en matière d'assurance.

Mesdames et messieurs de la commission, le véritable enjeu du projet de loi est le droit des Québécoises et des Québécois à un conseil indépendant et expert en matière d'assurance. Si, en y arrivant, on sauve Desjardins, tant mieux. Mais ne sacrifions pas un patrimoine collectif comme le réseau de courtage du Québec. Pour cette raison, nous demandons aux membres de la commission des finances publiques de recommander avec force la révision en profondeur du projet de loi. Nous le demandons non pas par passéisme, folklore ou déconnexion de la réalité, non, M. le Président, nous le demandons par prudence, par équité et par anticipation du danger des réalités laissées incontrôlées. Merci de votre attention.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Merci, M Thérien, de nous avoir...

Des voix: ...

Le Président (M. Baril, Arthabaska): S'il vous plaît! S'il vous plaît, mesdames, messieurs! Il est défendu dans cette auguste Assemblée de manifester de quelque façon que ce soit. On aurait peut-être dû vous informer avant, mais je présumais que chacun et chacune d'entre vous était au courant de cette formalité. Parce que, si on accepte des manifestations, autant elles peuvent être pour, autant elles peuvent être contre, et où ça peut finir? Donc, c'est pour ça que le règlement de l'Assemblée nationale empêche toute manifestation de nos invités.

J'allais dire, je vous remercie de votre présentation, d'avoir fait part de vos commentaires aux membres de cette commission. Je laisserai la parole au ministre des Finances pour son temps de questionnement, de commentaires également. M. le ministre.

M. Landry (Verchères): M. le Président, j'ai apprécié énormément les passages de l'intervention et du rapport qui concernaient véritablement les préoccupations de notre commission et les suggestions intéressantes et constructives qui sont venues de ces segments de l'intervention de M. Thérien. C'est ce qui me fait regretter qu'il ait passé autant de temps à démolir le Mouvement Desjardins et à en faire une critique impitoyable mettant sa solidité financière en cause, mettant sa capacité de gestion en cause, mettant son avenir en cause. Vous avez le droit de penser ça, et je respecte énormément votre opinion, mais il me semble que vous nous auriez éclairés davantage en vantant ce que vous êtes, votre formule et vos vertus qu'en essayant de démolir ce qui, pour moi — et là je parle comme ministre des Finances du Québec et de l'Économie — est une des grandes réussites du monde financier québécois. S'il n'y avait pas eu Alphonse Desjardins et s'il n'y avait pas eu les millions d'hommes et de femmes dans les villages du Québec qui

ont bâti cet empire financier, quel serait l'autre empire financier du Québec? Il récolte 15 % des épargnes de nos concitoyens et de nos concitoyennes. S'il n'y avait pas la Caisse de dépôt et placement, qui est à peu près dans le même registre de volume, il n'y aurait pas d'institutions financières québécoises de grande taille à l'époque de la mondialisation des marchés où nous voyons les mouvements de concentration féroces qui sont en train de se faire.

● (11 h 10) ●

Alors, encore une fois, en tout respect pour votre opinion, je peux vous dire que le gouvernement du Québec ne la partage pas et je peux vous dire que peu de gouvernements du Québec, selon moi, l'auraient partagée, et je parle au pluriel. Ça fait 30 ans que je suis l'aventure économique québécoise et que j'y participe profondément, soit comme enseignant, soit comme gestionnaire et en payant de ma personne, et cette partie de votre exposé, je vous le dis, je ne l'ai guère appréciée.

Pour le reste, j'aimerais maintenant que nous allions au fond des choses, avec des bonnes suggestions que vous nous avez faites. Je commence par une des plus simples, le 20 %, on est d'accord avec vous. Je ne sais pas si vous avez suivi toute la commission, vous ne vous êtes peut-être pas rendu compte que j'avais déjà dit ça à des groupes qui vous ont précédés, mais on ne voit pas de difficultés à maintenir cette règle.

Par ailleurs, j'aimerais avoir votre opinion sur une autre forme de concentration. J'avais peu lu dans ma vie *Le Journal de L'Assurance*, mais, depuis de nombreux mois, je m'y intéresse et je vois qu'on y mentionne souvent un mouvement de concentration extrêmement important. Il y a une entrevue, par exemple, en octobre 1997, avec M. Boiteau, qui est le patron d'Axa, une très grande puissance de l'assurance, Axa assurances, Axa Boréal assurances, qui parle de ses plans et de ses projets de concentration. Il parle de 50 % du cap de concentration de portefeuilles: «Pour la moitié des 75 cabinets cibles, on vise des concentrations d'affaires autour de 60 % à 70 %. Axa n'écarte pas d'aller à 90 % en assurance des particuliers.» Ça, c'est le rôle même du courtier, là. C'est votre métier qui est en cause. C'est le rôle du cabinet. Il ne m'apparaît pas que vous ayez mené une vive lutte à Axa et que vous ayez dit d'Axa le quart du huitième de ce que vous avez dit du Mouvement Desjardins ce matin. Au contraire, dans une entrevue, la directrice générale de l'organisme a déclaré au *Journal de L'Assurance*: «Les choses changent très rapidement. Ce qui nous semblait incorrect hier peut être tout à fait approprié aujourd'hui. Nous ne voulons pas prendre position officiellement contre la concentration.» Est-ce que cette concentration-là n'est pas un péril beaucoup plus grand pour le consommateur et la consommatrice que tout ce que le Mouvement Desjardins a pu faire depuis 75 ans? J'aimerais avoir vos commentaires là-dessus. Il me semble que c'est au coeur de la question.

M. Thérien (Pierre): Oui M. le ministre, relativement à...

M. Landry (Verchères): Non, si ça ne vous dérange pas, M. Thérien...

M. Thérien (Pierre): Vous les faites en rafale, c'est ça?

M. Landry (Verchères): Si ça ne vous dérange pas, je vais faire... Je pense que ça vous aide, parce que vous avez le temps de prendre note...

M. Thérien (Pierre): Oui, oui.

M. Landry (Verchères): ...de mes questions et de mes objections et de vous les séparer pour les réponses. Puis j'ai fait ça avec tous les autres groupes.

M. Thérien (Pierre): Oui.

M. Landry (Verchères): Vu l'intensité de votre intervention, si vous voulez que je procède autrement avec vous ce matin, je ferai une exception volontiers. Donc, ça va aller?

M. Thérien (Pierre): Non, M. le ministre, on va y aller comme ça.

M. Landry (Verchères): O.K. Je vais continuer.

M. Thérien (Pierre): Ça va très bien.

M. Landry (Verchères): Bon. Sur la concentration bancaire, vous nous dites que, en raison des restrictions au droit d'entrée dans leur propre secteur, les institutions bancaires sont elles-mêmes protégées de toute concurrence étrangère depuis 30 ans et continuent de jouir de cette protection. Là, je voudrais vous soumettre en tout respect la question suivante. Vous savez que l'Accord de libre-échange nord-américain, et ses amendements, et l'entrée du Mexique ont modifié, d'abord, considérablement cette situation. Deuxièmement, le Canada vient de signer, à l'OMC, l'Organisation mondiale du commerce, un accord qui va entrer en vigueur le 1er janvier 1999, qui va ouvrir à toutes les banques étrangères la concurrence, au Canada, pour toutes transactions dépassant 150 000 \$. Alors, ne pensez-vous pas que, enfin, suivant vos vœux et les miens d'ailleurs, on va avoir une vraie concurrence dans le monde bancaire? Et, si vous pensez que la concurrence est salutaire dans le monde bancaire, comme je le crois, et nous sommes en parfaite harmonie là-dessus, ne pensez-vous pas qu'elle peut l'être aussi dans d'autres secteurs d'activité, surtout si vos concurrents sont tellement dépourvus de vertu, que le portrait que vous avez fait du Mouvement Desjardins? Peut-on avoir peur d'une entité comme celle que vous avez décrite? Si elle est inefficace en tout, pourquoi le serait-elle pour vous faire concurrence?

D'une façon un peu plus pointue, pourriez-vous expliquer en quoi l'encadrement par cabinet affecte le principe de l'imputation de l'obligation professionnelle au

représentant, à la personne physique? Ça, c'est au coeur de notre débat. Vous connaissez parfaitement cette question. Et le gouvernement veut sauvegarder la responsabilité des gens d'assurances et leur professionnalisme, et même, en augmentant la protection au consommateur, alourdir cette responsabilité. Pourriez-vous nous donner quelques précisions sur cette question?

Autre question. La loi 134, de 1989, permet aux intermédiaires de marché d'offrir des produits d'assurance, de valeurs mobilières et de crédit, ainsi que de percevoir des dépôts pour une institution de dépôts. C'est 134, ça. Comment le législateur pourrait-il justifier sur le plan de l'équité concurrentielle une interdiction complète de double emploi pour les employés des institutions de dépôts alors que cela est permis, par exemple, aux agents et aux courtiers d'assurances?

Dans votre proposition, vous mentionnez que des catégories de certificat pourraient être prévues, tant pour l'agent que pour le courtier, afin de graduer les exigences professionnelles en proportion de la complexité des produits offerts. Vous reconnaissez donc là qu'il est important de graduer les exigences imposées pour la vente d'un produit en fonction de sa complexité. N'est-ce pas là toute la logique derrière le concept de distributeur que l'on retrouve dans le projet de loi et qui veut que l'on permette la vente de produits d'assurance accessoires simples sans l'obtention d'un certificat? C'est l'approche graduée, n'est-ce pas? On pourrait couvrir mur à mur puis dire: Tout produit, si c'est de l'assurance, est traité de la même façon. Mais personne, il me semble, n'est venu nous demander ça ici. On veut une approche graduée, intelligente, et produit par produit, tout en n'alourdissant pas le processus de façon à ce que les prix grimpent, ce qui irait directement à l'encontre de l'intérêt des consommateurs.

Vous recommandez de réglementer la prestation du conseil elle-même, indépendamment de la vente du produit. Pourriez-vous élaborer sur le sujet et préciser les raisons qui sous-tendent votre proposition?

Concernant maintenant les ventes liées, ne trouvez-vous pas que les articles 17 et 378 imposent des interdits clairs? Et s'ils ne sont pas assez clairs pour vous, pourriez-vous nous aider à trouver d'autres formes plus efficaces?

Enfin, vous avez mentionné souvent le rapport Baril. Vous avez assisté aux autres audiences de la commission. Le président Baril, que nous estimons tous, il a dit lui-même qu'il avait évolué, et c'est le propre d'un homme estimable d'évoluer, d'ailleurs. Comme le disait votre directrice générale, ce qui était incorrect autrefois peut être correct aujourd'hui, et vice versa. Alors, il en est de même pour notre président et pour moi-même. Tous ceux qui ont suivi cette commission avec attention et qui en ont suivi les préparations moins publiques, c'est-à-dire les rencontres de négociations que j'ai eues avec vous et avec beaucoup d'autres, doivent se rendre compte que, si le rapport Baril devait être laissé intact, il n'aurait pas été honnête pour nous de reconvoquer tout ce monde qui est venu nous parler au cours des jours derniers, y compris le président de la FTQ ce matin, le président du Mouvement

Desjardins, M. Raymond Garneau. C'est parce que nous voulions les entendre et c'est parce que nous voulions vous entendre. Alors, nous sommes en situation évolutive.

Sur la question de la caisse-assurance, par exemple, qui a fait l'objet d'une si grande partie de votre exposé, je vous ai dit avec beaucoup d'honnêteté que tous mes collègues de la majorité ministérielle — et l'opposition s'exprimera elle-même sur cette question — sont d'accord pourvu que les précautions soient prises. Or, on les cherche, les bonnes précautions. On en a mis de l'avant un certain nombre. Le Protecteur du citoyen est venu nous donner son opinion sur les renseignements personnels. Je vous pose des questions sur les ventes liées, ce matin, pour qu'on puisse ajouter aux protections. Alors, ne pensez pas que nous voulons établir un libéralisme débridé en cette matière. Nous voulons que la concurrence soit plus vive, mais que le consommateur et la consommatrice soient parfaitement protégés. C'est ce qu'on vous invite à nous aider à faire.

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

• (11 h 20) •

M. Thérien (Pierre): Oui, merci. Alors, nous sommes bien heureux, M. le ministre, d'entendre que, relativement au 20 %, vous êtes en accord avec ça. C'est quelque chose de rafraîchissant, d'entendre ça ici ce matin. Maintenant, je vais prendre quelques-unes de ces questions, puis il y en a certaines auxquelles je vais demander à Me Bois de répondre.

Quand vous nous parlez de la venue des banques pour les dépôts supérieurs à 150 000 \$, ce n'est pas des choses qui se rattachent, ça, disons, au monde ordinaire. C'est beau dans de la très haute finance, mais nous ne sommes pas dans un contexte de très haute finance, nous sommes avec des gens, des particuliers, des individus, et ce ne sont pas, pour la majorité, des gens qui ont 150 000 \$ dans leur compte de banque.

Quand vous parliez des concentrations — les concentrations de volume, c'est ça que vous vouliez me dire, hein, bon — je pense que, dans ça, il faut regarder les choses aussi dans le contexte de: Qu'est-ce qu'un assureur, qui veut prendre une part du marché importante, peut vouloir et quels sont les résultats dans le marché, dans le milieu? Je pense que les assureurs ont fait, oui, beaucoup de... ils se sont avancés beaucoup là-dessus. Mais je ne suis pas certain que les résultats dans l'industrie en tant que telle, puis je peux vous le dire parce qu'on le vit, que les bénéfices des concentrations sont si forts que ça. Et un des gros éléments... Puis ça me fait plaisir que vous ayez mentionné que le 20 %, vous l'accordiez, parce que c'est ça qui va être capable de garantir à nos courtiers d'assurances de garder leur indépendance. Parce que, même si un courtier a une concentration chez un assureur, bien, parce qu'il a le contrôle du volume qu'il transige, il est capable de l'envoyer chez un autre assureur. Et ça, ça fait que notre consommateur, en quelque part, le courtier va être capable d'aller chercher les meilleures conditions possible pour son client, et ça fait plaisir de voir que vous dites que le 20 %, vous êtes en accord avec ça.

Au niveau de l'équité pour les permis, ce que je comprends, c'est que vous dites: Les gens qui font du prêt dans les caisses devraient pouvoir faire de l'assurance. Ce que je comprends, M. le ministre, c'est que les gens qui font du prêt dans les caisses devraient pouvoir faire de l'assurance alors que vous croyez que les gens dans les cabinets de courtage font de l'hypothèque et du crédit à pleines poches. Il y a une notion qui n'a peut-être pas été donnée comme information ici. Savez-vous combien de courtiers d'assurances ont le permis? Parce que ça nous prend un permis, là. Les gens des caisses n'en ont pas besoin, ou les gens des banques. Je vais laisser tomber les caisses parce que ça vous agace un petit peu. Mais les gens des banques n'ont pas besoin de permis pour faire un prêt hypothécaire. Nous, on a besoin d'un permis. Il y a 48 courtiers d'assurances à travers le Québec qui détiennent ce permis-là. Ce n'est pas trop, trop fort comme concurrence face aux institutions financières. Alors, je ne pense pas qu'on puisse amener ça comme, disons, une équité à ce niveau-là.

Maintenant, relativement, André, à...

M. Landry (Verchères): Est-ce que je pourrais poser une petite question?

M. Thérien (Pierre): Oui, allez-y.

M. Landry (Verchères): Je vais vous dire. Pour le 20 %, on a tendance à être d'accord avec vous, et d'autres nous ont fait la même suggestion, puis je leur ai dit la même chose. Cependant, en toute honnêteté, et j'aimerais avoir votre opinion là-dessus, il y a certains courtiers qui sont venus nous dire: Foutez-nous la paix; on vendra ce qu'on voudra à qui on voudra parce que c'est notre patrimoine, et puis, si on veut se vendre, on se vendra, puis on mettra l'argent dans notre poche. C'est quand même assez fort comme argument. Je suis prêt à passer par-dessus ça. Mais j'aimerais vous entendre formellement ne serait-ce que pour mieux répondre aux reproches qui pourraient m'être faits après.

M. Thérien (Pierre): Remarquez, comme on l'a dit, c'est que, si on revient à l'application de ce 20 % là dans le cadre de la loi 134... dans 134, on dit: Quand ça dépasse 20 %, tu n'es plus un courtier d'assurances, tu es un agent, et ça vient faire toute la nuance entre les deux. On est d'accord là-dessus?

M. Landry (Verchères): O.K.

M. Thérien (Pierre): O.K.

M. Landry (Verchères): Soit dit en passant, on a accepté de maintenir — je l'ai dit hier — la distinction «agent» et «courtier». On avait, je pense, étant mal inspirés, essayé d'imposer un vocabulaire uniforme. D'autres sont venus nous persuader que nous étions dans l'erreur et nous avons reconnu cela. Alors, ça renforce ce que vous venez de dire là, distinction «agent», «courtier».

M. Thérien (Pierre): Ce que je comprends, «agent», «courtier»...

M. Landry (Verchères): Sauf que, pour la concentration, je reste encore un peu inquiet parce qu'à hauteur de 90 % de concentration le mot «courtier», il me semble, perd un peu de sa valeur.

M. Thérien (Pierre): André, tu veux rajouter.

M. Bois (André): M. le ministre, ça fait cinq ans — parce que ça fait cinq ans qu'il y a des consultations — que le Regroupement et d'autres organismes demandent que la définition de «courtier» dans la loi soit remaniée pour qu'elle impose au courtier l'obligation d'offrir un choix réel, tel que prescrit par règlement. Alors, c'est nous qui demandons ça. Alors, si vous déplorez une indiscipline du marché à cet égard-là, ça fait bien longtemps. Ça a été demandé à Mme Robic, puis ça a été demandé lors de consultations auprès de votre prédécesseur. Nous le réitérons aujourd'hui. Alors, ça, c'est sur le plan légal, un choix réel. Mais, pour ne pas rendre la loi trop rigide, de prévoir que le Bureau ou l'organisme unique prescrira ce qu'est un choix réel, en l'occurrence.

M. Landry (Verchères): O.K.

M. Bois (André): L'autre élément, pour le 150 000 \$, là...

M. Landry (Verchères): Mais le texte qu'on soumet sur la divulgation ne vous semble pas tout à fait adéquat. On pourrait aller plus loin. C'est ça que vous voulez dire? Ou le Bureau s'arrangera avec ça?

M. Bois (André): Non, tout ce qu'on dit, c'est que le courtier doit... La divulgation, ce sera la divulgation des avantages. Il ne faut pas oublier, M. le ministre, là, quelque chose qui pourrait biaiser le jugement du courtier. Bon, c'est une mesure à discuter. Mais, vous, vous déploriez, M. le ministre, le fait qu'il y ait des cabinets qui s'affichent comme courtiers alors qu'ils n'offrent pas véritablement un choix réel à cause des concentrations, parce qu'ils sont devenus à 90 % des agents, et il leur reste une compagnie pour compléter un compartiment de risques qu'ils ne pourraient pas placer auprès de la compagnie dominante. Bon. Alors, je répète, ce que nous avons demandé, c'est que la loi prescrive que le courtier est la personne qui offre un choix réel. Voilà le remède législatif. Je prétends que le marché aussi se charge de régler ces choses-là, mais, ça, c'est une autre histoire, ce n'est pas devant l'Assemblée nationale.

M. Landry (Verchères): Je pense qu'on peut faire ça assez facilement. Et comme vous-même êtes un super technicien de ces choses, on aura recours à vous personnellement pour vous parler de la formulation qu'on a l'intention de mettre dans l'amendement.

M. Bois (André): J'en serai heureux. Deuxième aspect, on m'a déferé une de vos autres questions. Mais, avant, juste sur le 150 000 \$, un détail, parce que j'ai été impliqué également pour les courtiers au niveau fédéral. La porte du 150 000 \$, c'est ce que nos amis d'Ottawa appellent les «wholesale deposits». Bon, quand on sait...

M. Landry (Verchères): Comment ils appellent ça?

M. Bois (André): Les dépôts en gros, «wholesale deposits».

M. Landry (Verchères): «Wholesale»?

M. Bois (André): Oui. Alors, ça, c'est pour les gens à revenus confortables, comme on dit en France. Pour ceux qui ont des salaires qui ne font pas de bruit, comme disait Léo Ferré...

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Bois (André): ...ce n'est pas très intéressant. Il y a 1 % de la population au Québec qui gagne 100 000 \$ et plus, et 10 %, 50 000 \$ et plus. Alors, avant de pouvoir aller porter à la banque un dépôt de 150 000 \$... Bon.

M. Landry (Verchères): Vous avez raison, mais, pour une PME, ce n'est pas gros.

M. Bois (André): Peut-être.

M. Landry (Verchères): Alors, là, ça veut dire que tout le marché des PME va pouvoir s'adresser à des centaines de banques. C'est une révolution.

M. Bois (André): D'accord. Et deuxième réserve à ce que vous dites, M. le ministre, c'est que, pour le moment, l'ouverture n'a pas été faite. En vertu de l'ALENA, oui, mais, pour les autres banques qui viennent d'Europe, il y a une fermeture. Vous savez que, si une banque vient d'Europe et s'installe ici, elle a le droit à son siège social puis une succursale. C'est tout. Alors, ce n'est pas comme ça qu'on pénètre le marché. Mais, enfin, je ne suis pas banquier, peut-être qu'ils auront des astuces pour pénétrer le marché.

Pour la discipline des cabinets, ce que nous déplorons, et parce que c'est une de vos questions, c'est que, même si ce n'est pas de notre ressort, au Regroupement, dans la loi actuelle, les cabinets sont disciplinés au même titre que les courtiers, tandis que, dans le projet de loi n° 188, ce n'est pas un système disciplinaire, le cabinet, là. C'est un petit comité très confortable du Bureau qui va traduire le cabinet en lui demandant de se présenter. Alors, c'est une sorte de système disciplinaire à deux vitesses. Et là je vous parle comme avocat qui défend des courtiers qui sont accusés devant l'Association, que j'aime bien, mais, enfin, je les défends, et je saurai bien profiter, l'heure venue, si vous maintenez cette dualité de système qui conduira à des décisions contradictoires... parce qu'il y

aura une instance qui va décider que la conduite du cabinet est dérogatoire et une autre instance disciplinaire qui va juger la personne physique, qui est pourtant rattachée au cabinet, et qui, sur le même sujet, va dire que ce n'est peut-être pas dérogatoire. Il y a un petit problème là. Ça, c'est corrigé par ce que vous autres, ici, appelez «des papillons».

M. Landry (Verchères): Aucun problème.

• (11 h 30) •

M. Bois (André): Très bien. Sur le conseil, M. le ministre — c'est votre sixième question — depuis longtemps, nous appréhendons le fait que l'offre de produits d'assurance soit masquée derrière le conseil. La loi ne s'adresse qu'aux planificateurs financiers, c'est une réglementation du titre seulement. On sait qu'aux caisses et aux banques ils ont le concept de conseillers de première ligne, et le travail — et j'ai bien lu le document de réingénierie, de 1994 — subtil de sollicitation va se faire là. D'ailleurs, dans notre mémoire — vous en avez tellement reçu que, j'imagine, à moins d'avoir un lecteur optique, vous n'avez pas pu tout vérifier — je veux juste porter à votre attention, au président et aux membres de la commission, que nous avons cité un cas déploré par la Commission des valeurs mobilières en Ontario qui a noté que, sous couvert de soirées cafés-conseils, il y a des gens qui ne sont pas qualifiés en valeurs mobilières pour offrir des produits, et, quand vient le temps de clore la transaction, là il y a une personne autorisée. Mais toute la phase préparatoire est escamotée. Et j'ai des expériences, personnellement. Par exemple, dans des municipalités, il y a des gens qui préparent des devis pour des municipalités, et certains sont formés mais n'ont aucun contrôle. Ça en est, ça, du conseil. Ils ne vendent pas l'assurance; ils préparent des devis.

En assurance des particuliers, ce dont les banques rêvent de faire — et c'est le pouvoir qu'Ottawa leur a donné en vertu de l'article 409.2c de la Loi des banques — c'est de faire du conseil financier. Et les gens à Ottawa estiment que le conseil financier englobe le conseil sur les polices d'assurance. Alors, c'est par là qu'ils vont passer. Ils n'auront pas besoin de beaucoup d'agents. Et leur personnel le mieux payé, soit dit en passant, se retrouvera à Toronto, et Québec ne servira que de guichet pour accueillir ces gens-là. Alors, voilà.

La dernière, huitième question, vous disiez que M. le président de la commission a évolué. Pour le président, je répondrai que c'est du domaine de la politique, et nous préférons ne pas nous immiscer dans cette partie-là de votre questionnaire affirmatif.

M. Landry (Verchères): Voulez-vous dire que même les gens de politique peuvent évoluer?

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Thérien (Pierre): Maintenant, M. le ministre, vous mentionniez aussi relativement aux ventes liées... Je vous invite à regarder ce matin la *Gazette* qui cite...

M. Landry (Verchères): Je vais faire un spécial pour vous.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Thérien (Pierre): O.K. Mais c'est d'intérêt. Bon. Vous mentionniez tout à l'heure, puis vous m'avez un peu reproché de frapper fort sur Desjardins. Ce que je peux vous dire, c'est que l'esprit d'Alphonse, on l'a tous. Et je suis convaincu que beaucoup des courtiers dans la salle ici, il y en a beaucoup qui ont travaillé dans le Mouvement et qui ont travaillé à le monter. Mais l'esprit d'Alphonse est-il encore là? Ça, on se pose la question.

Je reviens. Dans la *Gazette*, ce matin, on parle ici de la Banque Royale, on dit: *Bank client felt coerced*. C'est-à-dire que c'est un bonhomme qui a été à sa banque et qui a demandé le renouvellement de sa marge de crédit. On lui a demandé de transférer son REER à la banque. Puis on ne peut pas dire qu'un REER, ça peut être une garantie contre une marge de crédit. Et ça, c'est la façon de fonctionner des banques. C'est des gens qui ont un appétit insatiable. Quand vous êtes rendus à 7 500 000 000 \$ de profits et que vous êtes en augmentation... on voyait que ça continue à augmenter, ils n'arrêteront pas. L'échange d'informations, les informations qu'ils ont sur les gens et la coercition qu'ils peuvent exercer sur les gens, c'est fantastique. Et c'est là où il faut que les gens soient protégés.

M. Landry (Verchères): Pensez-vous que notre loi telle qu'elle est là répond en partie... Parce que vous savez qu'il y a de lourdes pénalités, dont celle de perdre son gagne-pain. On peut toujours resserrer plus, mais on est quand même dans une société libre, une société où on peut annoncer dans les journaux, la libre expression, etc. Ça, c'est sûr que c'est des valeurs auxquelles vous souscrivez, je n'en ai pas une fraction de seconde le doute. On a essayé d'aller le plus loin possible. Si on peut aller plus loin encore...

M. Bois (André): M. le ministre, la prohibition des ventes liées, ce n'est pas nouveau, ça existe depuis 1956...

M. Landry (Verchères): Oui.

M. Bois (André): ...dans la législation québécoise, et c'est inefficace. Il n'y a pas une seule cause... Parce qu'il y a toujours eu des pénalités de rattachées à ça. Une prospection des recueils de jurisprudence indique qu'il n'y a jamais rien eu là-dessus. C'est parce que la personne qui est en situation de vulnérabilité en matière de crédit n'osera jamais se plaindre. Alors, le mécanisme, à mon point de vue, purement prohibitif et inefficace. Alors, c'est plutôt par un mécanisme désincitatif — si vous m'excusez le néologisme — et le mécanisme désincitatif — et les Français ont commencé à s'intéresser à ça en matière de couplage de contrats — c'est de prévoir que, à toute époque pendant la durée du contrat d'assurance que l'on enchaîne au contrat de crédit, pendant toute la période du

contrat, pas 10 jours, pas la période de repentir de 10 jours, pendant toute la durée du contrat, le client peut changer sans perdre les bénéfiques du contrat de crédit. C'est le seul moyen, à mon avis, de pouvoir contrôler ça. Sans ça, vous allez avoir besoin d'un inspecteur général avec 500 personnes, parce que, en matière de législation prohibitive, il faut quand même faire de l'inspection, tandis que, si c'est entre les mains du consommateur et que le marché craint de perdre ce jumelage s'il abuse, le marché va se discipliner. Alors, en toute humilité, je pense, moi, que c'est la seule mesure efficace en la matière.

M. Landry (Verchères): Mais ne pensez-vous pas que le 10 jours, sans aucune preuve là, d'une façon purement potestative par le consommateur ou la consommatrice, ce n'est pas quand même un pas en avant?

M. Bois (André): Je n'ai pas compris votre question, M. le ministre.

M. Landry (Verchères): Nous permettons la résiliation du contrat soupçonnable de vente liée à l'article 17 dans les termes suivants: «Un client peut, par avis transmis par courrier recommandé ou certifié, résoudre, dans les dix jours de sa conclusion, un contrat signé à l'occasion de la conclusion d'un autre contrat.» Sans avoir aucune preuve à faire, de façon purement potestative. J'aimerais tellement que vous l'admettiez, que c'est un progrès.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Bois (André): J'allais dire «M. le juge», mais...

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Bois (André): Non. Avec beaucoup d'égards pour vous, c'est un progrès, mais trop mince. C'est parce que le droit de repentir de 10 jours — c'est ainsi que ça se nomme; les Anglais appellent ça un «cooling off period» — est nettement insuffisant. Vous savez, généralement, quand quelqu'un vient d'obtenir son prêt hypothécaire après avoir transpiré pendant les 10 jours, il le fête, son prêt hypothécaire. Alors, tout ce qu'on dit, c'est que c'est la possibilité pour la personne de le détacher. Parce que l'assurance, ce n'est pas la loi qui accorde ça. L'assurance, M. le ministre, ça se résilie en tout temps, en vertu du Code civil. Alors, même si vous l'accordez là, le Code civil donne ce droit-là. C'est pour ça que nous disons, et c'est illusoire, c'est pour ça que nous disons: La seule façon, c'est de permettre à la personne de détacher l'assurance ou de la résilier en tout temps, droit qu'elle a déjà en vertu du Code civil, sans être pénalisée au plan du contrat de crédit.

M. Landry (Verchères): On est déjà contents du léger satisfecit que vous nous donnez et nous avons la conviction que nous pouvons aller beaucoup plus loin...

M. Bois (André): Très bien.

M. Landry (Verchères): ...et peut-être obtenir votre appui total. Ce jour-là, ce sera un grand jour, et j'espère qu'il viendra bientôt.

M. Bois (André): On va fêter ça.

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Ça va, M. le ministre? Est-ce qu'il y a de quoi à ajouter? Oui. M. Bois, oui.

M. Thérien (Pierre): Il voudrait rajouter quelque chose.

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

M. Bois (André): Oui. Les savantes personnes, que j'estime beaucoup, qui conseillent le ministre auraient grand avantage à examiner la législation novatrice de l'Illinois là-dessus. En Illinois — vous savez, c'est l'État où se trouve Chicago, il y a beaucoup de compagnies d'assurances — il y a une législation de l'automne 1997 qui va bien plus loin, qui prohibe d'accorder des rabais pour le couplage de produits, prohibe d'accorder des rabais. C'est beaucoup plus poussé qu'ici. Alors, pour les débats, je vous demande de noter ça.

M. Thérien (Pierre): Maintenant, M. le ministre, est-ce qu'il n'y a pas une question qu'il vous brûle de me poser relativement aux filiales dédiées?

M. Landry (Verchères): Non, pas vraiment.

M. Thérien (Pierre): Non?

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Landry (Verchères): D'abord, je sais profondément ce que vous en pensez.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Landry (Verchères): Alors, pourquoi poser des questions dont on connaît la réponse?

M. Thérien (Pierre): O.K. Ha, ha, ha!

M. Landry (Verchères): Deuxièmement, l'idée du gouvernement est, à toutes fins pratiques, faite. Ce que Yves Michaud, hier, a appelé la «Muraille de Chine», reprenant une de nos expressions, comporte une série de protections, mais pas la filiale dédiée. Mais, si vous voulez m'en parler...

M. Thérien (Pierre): C'est parce qu'on est quand même surpris, parce que, voyez-vous, Desjardins s'est même prononcé en faveur de ça.

M. Landry (Verchères): Oui, mais ils n'ont pas toujours raison, Desjardins, vous nous l'avez assez prouvé.

Des voix: Ha, ha, ha!

• (11 h 40) •

M. Thérien (Pierre): Je le sais, c'est ça, puis c'est une de mes craintes aussi. Je me dis: S'ils ont réalisé que la filiale dédiée était le meilleur outil, le plus performant, pourquoi est-ce qu'ils n'en veulent pas? Je me pose juste la question. C'est tout.

M. Landry (Verchères): Merci.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Avec une entente avec le député de Viger, je vais vous la poser, la question, moi, sur les filiales dédiées.

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Et je vais vous dire pourquoi le président et les membres de la commission ont évolué en cours de route depuis le rapport Baril qui a été déposé en décembre 1996, qui parlait justement de la filiale dédiée. Chaque membre de la commission, depuis lors, nous avons rencontré plusieurs intervenants, que ce soit autant du milieu Desjardins, des compagnies d'assurances, des courtiers, des agents. Nous vous avons rencontré, et différentes associations, et on nous a démontré que, même avec la filiale dédiée, la protection des renseignements personnels, elle n'était pas assurée plus qu'il ne faut. On nous a démontré qu'on utilisait de l'information personnelle pour arriver aux fins que les institutions de dépôts veulent bien utiliser. Et de là part notre évolution. Vous autres même, vous aviez dit, lors d'une rencontre, qu'il y aurait possibilité de trouver une formulation aussi étanche, peut-être même plus étanche que la filiale dédiée, puisque vous nous avez dit que l'information coulait. Donc, il avait été question aussi que vous autres, le Regroupement, vous nous formulerez un article de la loi, ou comment ça pourrait être formulé pour vraiment encadrer tout ce qui touche la confidentialité de l'information, tout ce qui touche aussi le double emploi, le coeur du problème en soi. J'aimerais ça voir où est rendue votre réflexion, entendre où est rendue votre réflexion à ce niveau-là. Est-ce que c'est possible d'avoir quelque chose de plus étanche que la filiale dédiée? Le ministre avait raison; oui, c'est vrai qu'on parle du président, on parle des membres, mais l'opposition, sur ce point-là, eux autres aussi, ils ont évolué sur la filiale dédiée, si on peut dire. Donc, j'aimerais ça vous entendre, à savoir: Avez-vous eu le temps, avez-vous pris le temps de regarder ça, quelles sont les possibilités, les propositions que vous pourriez nous faire?

M. Thérien (Pierre): Oui, on avait pris le temps, et c'est en novembre dernier, si ma mémoire est bonne, où nous avons fait parvenir au bureau du ministre une définition qu'André avait préparée là-dessus et qui aurait pu être un outil intéressant. Malheureusement,

quand le projet de loi est sorti, il n'y a rien de ça qui est apparu.

Maintenant, si on sort, pas de la filiale dédiée, mais, je veux dire, du Québec, il y a peut-être l'alternative, qui existe aux États-Unis, qui existe à New York, où on dit: Si l'institution financière fait le prêt hypothécaire, elle ne fait pas l'assurance, et, si elle fait l'assurance, elle ne fait pas le prêt hypothécaire. À ce moment-là, on obtient un cloisonnement. Mais je laisserais André aller un petit peu plus loin là-dessus.

M. Landry (Verchères): Ça, ça s'appliquera aussi à M. Raymond Garneau et à L'Industrielle-Alliance et à toutes les compagnies d'assurances qui sont des institutions financières et qui font du prêt hypothécaire. Là, vous venez de jeter une bombe atomique sur l'univers financier au Canada et au Québec et en Amérique, là.

M. Thérien (Pierre): Remarquez que, moi, ce que je regarde, c'est les courtiers d'assurances.

M. Landry (Verchères): Non, non, mais une institution financière, c'est une institution financière. L'Industrielle-Alliance, ça en est une. Son président, qui occupait votre siège, est venu nous dire qu'il fait du prêt hypothécaire puis, de toute façon, c'est l'imperméabilité totale entre les informations. Mais là, s'ils ne peuvent plus faire ça, M. Garneau va revenir.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Thérien (Pierre): On nous a demandé des pistes de solution. On vous amène ça parce qu'on sait que ça existe dans l'État de New York. Et on peut aller s'informer plus loin, à savoir de quelle façon ça fonctionne et vous revenir là-dessus, M. le ministre. Ça nous ferait plaisir.

M. Landry (Verchères): De toute façon, vous avez déjà une position écrite et nous allons y référer avant de prendre une décision définitive.

M. Thérien (Pierre): Ce serait avantageux. Peux-tu compléter là-dessus, André?

M. Bois (André): Oui. Le seul commentaire que je désire formuler là-dessus est le suivant. C'est que le décroissement au Canada, par une décision politique unanime, s'effectue non pas selon le concept du rapport de cette auguste Assemblée en 1967, commission présidée par M. Parizeau, par le supermagasin comme Eaton, mais par le concept des filiales. Et nous sommes un peu étonnés que les banques, qui s'apprêtaient, soit dit en passant, à constituer et constituent des filiales d'agents en vertu de l'article 468m — comme Monique — de la Loi des banques, constituent des filiales d'agents et semblent vouloir très bien vivre avec ça, parce qu'elles se disent: Le décroissement se fera par filiales. Et notre crainte sur les renseignements personnels est la suivante. C'est que,

par une exception que Desjardins a obtenue, en vertu du projet de loi 68 sur la protection des renseignements personnels, quand un renseignement rentre dans une caisse, automatiquement il peut être répandu aux 1 300 caisses, à toutes les fédérations, puis à La Confédération, puis à la caisse centrale, dès que ça rentre dans une caisse. Bon. Alors, ou bien ils sont une banque intégrée ou ils ne le sont pas. Et c'est clair — mais, moi, je les comprends — que, lorsque le renseignement va rentrer là, ça permet à La Confédération elle-même de s'occuper de sollicitation ciblée et d'envoyer le client adéquat à la caisse. Alors, on va parler de véritables affaires, c'est ça. Et ce privilège-là, ils l'ont obtenu en deuxième lecture lors du projet de loi 68, et M. Comeau n'a même pas eu le temps de faire ses observations. Voilà notre préoccupation. C'est l'article 97 de la loi sur la protection des renseignements personnels dans la vie privée.

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

M. Maciocia: Merci, M. le Président. Merci, M. Thérien et vos accompagnateurs, d'être devant nous aujourd'hui et d'avoir présenté ce mémoire tant significatif, si je peux dire, et avec tellement, je dirais, d'arguments pour lesquels le gouvernement devrait faire des changements à l'intérieur du projet de loi n° 188.

Avant de vous poser des questions, j'aimerais faire deux mises au point — je pense que c'est très important — parce que le ministre l'avait dit... Le président, il vient d'affirmer, justement, sur la question des filiales dédiées, que ce soit tant de la part du gouvernement que de la part de l'opposition... c'est clair que nous avons évolué ou que nous sommes en train d'évoluer, mais évoluer, comme le disait le président tout à l'heure... s'il y a des suggestions qui sont encore plus étanches que les filiales dédiées... Je voudrais que ce soit très clair, ça, parce que c'est très important; le président vient de le dire, puis je pense que c'est un peu la position de toute la commission. Si les filiales dédiées ne sont pas très étanches, s'il y a d'autres suggestions qui le sont plus, nous sommes d'accord avec ça. Autrement, la filiale dédiée, elle est là... pas pour le moment.

Ma deuxième mise au point, je pense que c'est très important aussi. Le ministre a dit tout à l'heure que, si le rapport Baril, il n'était pas... il était, disons, à prendre ou à laisser, on ne serait pas devant cette commission. Je veux simplement le reprendre et lui dire que la raison pour laquelle on est devant cette commission, c'est justement parce que le projet de loi n° 188 ne répond pas aux recommandations du rapport Baril. Je voudrais que ce soit clair parce que c'est la raison pour laquelle on est ici, autrement le 188, il serait déjà adopté en première lecture, à l'adoption du principe, puis on serait en commission parlementaire. C'est justement parce qu'il ne rencontre pas les dispositions du rapport. Et c'est tellement vrai qu'il y a eu des rencontres, par le ministre ou par le cabinet du ministre, avec différents groupes qui sont concernés par ce projet de loi là et qui, justement, ont fait comprendre au

ministre que les dispositions du projet de loi n° 188 ne correspondent pas aux recommandations du rapport Baril. Ça, je voudrais que ce soit clair, cet aspect de la situation pour lequel on est ici.

Je comprends aussi, probablement, si je peux dire, les mots que vous avez eus, d'une certaine manière, vis-à-vis Desjardins. Je ne veux pas dire que je les partage; je ne les partage pas. Ce n'est pas à moi de le dire. Mais c'est très clair dans mon esprit que c'est une situation, que vous avez eu, disons, cette prise de position parce que justement, jusqu'à date, il y a un manque de sensibilité de la part du ministre vis-à-vis, justement, les intermédiaires de marché. Je pense que, si ça avait été un peu plus, si je peux dire, sensible vis-à-vis les revendications depuis plusieurs mois ou plusieurs années de la part des intermédiaires, probablement que ça aurait été passé, si je peux dire, entre guillemets, agressif, vis-à-vis Desjardins, et je le comprends, comme je le disais tout à l'heure.

● (11 h 50) ●

Je vais y aller avec d'autres questions parce qu'on n'a pas beaucoup de temps quand même à notre disposition. Vous dites que vous vous opposez à ce projet dans sa forme actuelle notamment parce qu'il comporte des mesures manifestement inéquitable qui compromettent la viabilité et la survivance des cabinets de courtage — vous affirmez ça — et vous dites aussi que l'activité économique des courtiers génère au-delà de 12 000 emplois. J'imagine qu'en faisant ces affirmations-là vous avez fait aussi une analyse, je ne sais pas si c'est en profondeur ou plus ou moins... une analyse dans le sens que ce projet de loi là, s'il est adopté tel quel, il y aura sûrement des pertes d'emplois vis-à-vis, justement, les bureaux de courtage. Et je répète: Combien vous prévoyez, plus ou moins, de pertes d'emplois? Et dans quelle partie du Québec? Est-ce que c'est à Montréal? Est-ce que c'est à Québec? Est-ce que c'est dans les régions du Québec que ces emplois vont se perdre encore plus? C'est ma première question.

Mme Carrier (Claudette): Alors, M. Maciocia, on peut penser que, à court terme, les régions seraient davantage touchées. À moyen terme, lorsque les banques auront les mêmes privilèges, à ce moment-là, c'est les grandes villes qui seront touchées.

M. Maciocia: Combien?

Mme Carrier (Claudette): Les grandes villes. Mais à savoir exactement quel est le nombre d'emplois, pour les pertes d'emplois, je ne suis pas en mesure de vous dire exactement, là.

M. Maciocia: O.K. Mais vous avez dit: Dans les grandes villes ou dans les régions. Moi, je...

Mme Carrier (Claudette): Les régions en premier, parce qu'il y a beaucoup de cabinets de courtage qui sont en dehors des régions de Montréal et de Québec.

M. Maciocia: O.K. Si je comprends bien, c'est plutôt, justement, des petits bureaux de courtage qui sont en région qui ont beaucoup de problèmes à cause qu'ils ont à faire avec une caisse, que c'est la seule institution financière qui va faire compétition à ce bureau de courtage là.

Mme Carrier (Claudette): Exactement.

M. Thérien (Pierre): Juste, peut-être, M. Maciocia, pour donner un éclaircissement là-dessus, c'est que, dans un premier temps, c'est les caisses qui vont avoir ce privilège-là. Les caisses sont beaucoup plus fortes en région que dans les grands centres, et la compétition va être plus forte à ce niveau-là. Mais, quand les banques vont entrer, vous allez avoir des choses du genre de ça ici, qu'on retrouve dans la *Gazette* ce matin, et là, eux sont beaucoup plus puissants dans les grands centres.

M. Maciocia: O.K. M. le Président, toujours, je voudrais revenir, seulement pour un instant, sur la question des filiales dédiées, parce que vous vous êtes prononcés très clairement pour la filiale dédiée, si je peux dire, comme élément essentiel à la banque-assurance. Il y en a certains qui disent qu'avec une filiale dédiée, ça serait trop cher. Spécialement pour Desjardins, ça serait trop cher d'avoir des filiales dédiées. Comme vous êtes des gens, des concurrents de Desjardins et que cette concurrence avec Desjardins, ça se fait, justement, avec Assurances générales des caisses Desjardins, qui est, elle, d'après moi — je ne sais pas si je me trompe — une filiale dédiée, pourriez-vous nous parler un peu dans ce contexte, disons, de la performance de Desjardins et s'ils sont plus compétitifs avec une filiale dédiée, comme celle qu'on a actuellement, Assurances générales Desjardins?

Mme Carrier (Claudette): Alors, si on regarde, M. Maciocia, pour l'année 1996, l'assurance automobile, la part de marché de Desjardins, au Québec, est de 13 %. Quant aux biens personnels, la part de marché est de 15,3 %. Il se retrouve au premier rang. Alors, je ne pense pas que la filiale dédiée ait été un frein pour le Mouvement Desjardins.

M. Maciocia: C'est la raison probablement pour laquelle, comme le disait M. Thérien, le Mouvement Desjardins n'était pas contre. Même, il était en faveur des filiales dédiées.

Une voix: Oui.

M. Maciocia: Dois-je comprendre que c'est une des raisons? Pour justifier — parce que je vais très vite — le décloisonnement, on nous dit que les courtiers peuvent vendre des produits de crédit comme des produits d'assurance. Moi, ma question simple — vous l'avez dit probablement tout à l'heure, il y a 48 courtiers sur 5 200 qui font ça — quel pourcentage du volume d'affaires, ça représente, justement, cette vente de produits de crédit?

Mme Carrier (Claudette): O.K. Alors, le pourcentage moyen du chiffre d'affaires des cabinets relativement à ce type de produits là représente 0,5 %.

M. Maciocia: C'est quasiment, si je peux dire, ridicule...

Mme Carrier (Claudette): Alors, c'est ça

M. Maciocia: ...disons, d'une certaine manière. Alors, c'est inutile de nous faire croire, justement que c'est à cause que les courtiers ont la possibilité de vendre des produits de crédit que c'est la raison pour laquelle il faudrait, à un certain moment, avoir cette largesse, si on peut l'appeler comme ça, vis-à-vis, justement, des institutions de dépôts.

M. le Président, ma question, et celle-là, j'aurais dû la poser en premier, je pense que c'est très important. Vous êtes complètement d'accord, j'imagine, avec la recommandation du rapport Baril, justement sur la question des conditions auxquelles il faut vendre de l'assurance à l'intérieur des caisses ou des banques. Quand on dit que ça prend des locaux distincts, que ça prend des qualifications, des gens complètement qualifiés, qu'il faut empêcher que les renseignements personnels se transmettent d'un côté à un autre et, disons, il faut empêcher les ventes liées et tout ça, parce que c'est... Et je veux que le ministre et probablement les gens qui sont ici et qui conseillent le ministre prennent en considération que tous les organismes de la protection du consommateur sont venus nous dire ça très clairement. Et je ne voudrais pas... parce que le ministre est porté souvent à dire que la Commission d'accès à l'information est venue pour nous dire que le projet de loi, il va même trop loin. Ce n'est absolument pas vrai. Parce que les différents organismes, comme le Service d'aide aux consommateurs, l'Association des consommateurs du Québec... même hier, M. Michaud est venu nous dire justement qu'il fallait encadrer d'une façon très étanche, justement, ces renseignements personnels. Et c'est cette situation-là que, nous, nous disons au ministre aujourd'hui, et je pense que vous êtes d'accord avec moi, que c'est justement là une des responsabilités de la part des parlementaires de vérifier que ces renseignements-là, que cette situation-là ne se produise pas à l'intérieur de la banque-assurance ou de la caisse-assurance. Dois-je comprendre que vous êtes d'accord avec cette prise de position de tous les organismes vis-à-vis cette situation et que, par conséquent, il faut trouver une formulation la plus étanche possible pour empêcher cette situation-là?

M. Thérien (Pierre): On est en accord avec ça, M. Maciocia, et ce qu'on réalise, c'est que, bon, la loi 68 sur papier, c'est peut-être... puis ce qu'on amène dans 188, sur papier c'est peut-être beau. Mais une loi sur papier peut être belle, mais est-ce que c'est possible de la mettre en application? Et justement, relativement à ça, nous autres, on est tout à fait disposés à travailler avec vous autres pour voir de quelle façon ça peut se mettre en application, en prenant en considération puis en regardant

que, oui, on sait qu'ailleurs il y a des trous et de quelle façon ça se produit.

M. Maciocia: Parce que, justement, même la Commission d'accès à l'information, à une de mes questions à M. Comeau, dans le sens s'il était d'accord avec les consentements qui sont donnés actuellement quand on ouvre un compte de banque, que ce soit à la caisse... il disait, il me répondait très clairement: M. Maciocia, il y a des gros problèmes, c'est très clair qu'il y a des gros problèmes, justement, même à ce niveau-là.

M. Thérien (Pierre): Ces consentements-là sont des grandes portes ouvertes et il faut les encadrer adéquatement.

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

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Je remercie les membres de la commission. Je remercie nos invités de nous avoir présenté ce mémoire. J'inviterais ceux et celles qui ont à se déplacer à le faire dans le plus grand silence possible, parce qu'on a pris un retard dans nos travaux. Et, sur ça, j'invite les représentants de la Corporation des assureurs directs de dommages du Québec à prendre place. Je suspends pour deux minutes.

(Suspension de la séance à 11 h 59)

(Reprise à 12 h 4)

Le Président (M. Baril, Arthabaska): À l'ordre, s'il vous plaît! J'inviterais les membres de la commission à prendre leur place. Et j'inviterais nos invités aussi à mettre fin à leur conversation sans doute intéressante. À l'ordre, s'il vous plaît! C'est bien.

Je vais souhaiter la bienvenue aux représentants de la Corporation des assureurs directs de dommages du Québec. J'inviterais son président, M. Pierre Michaud, à nous présenter les personnes qui l'accompagnent et, par la suite, à nous faire part de leur mémoire.

Corporation des assureurs directs de dommages du Québec (CADD)

M. Michaud (Pierre): À ma gauche, M. Richard St-Pierre, membre de la Corporation, à ma droite, M. René Hamel, administrateur de la Corporation et, à mon extrême droite, M. Alain Roch, secrétaire de la Corporation.

M. le président, M. le vice-premier ministre, mesdames et messieurs les députés membres de la commission des finances publiques, mesdames, messieurs, dans un premier temps, je tiens à remercier les membres de cette commission de l'opportunité qu'ils nous donnent de pouvoir venir présenter la position de notre Corporation, suite au dépôt du projet de loi n° 188, Loi sur la distribution de produits et services financiers.

Ce ne fut toutefois pas sans peine de réussir à obtenir une place pour venir vous rencontrer, puisque ce n'est que mercredi le 4 mars que nous en recevons la confirmation. À un certain moment, ce fut, je dois l'avouer, très difficile de constater que notre Corporation avait été oubliée, bien qu'elle fût présente depuis les tout débuts du processus de révision de la loi 134, Loi sur les intermédiaires de marché, ayant participé à des consultations et ayant même présenté devant cette assemblée un mémoire à l'automne 1996.

Ce fut d'autant plus difficile que, du même coup, nous constatons que certains groupes, dont le Mouvement carrossiers Québec, avaient été invités à se présenter en commission, alors que leur dossier et leur discours n'avaient, il faut bien le dire, pas grand-chose à voir avec le présent débat. Pour ceux d'entre vous qui ont contribué de façon proactive à faire en sorte que notre Corporation puisse être ici aujourd'hui, nous vous en remercions bien sincèrement.

Avant d'entrer dans le vif du sujet, permettez-moi de prendre quelques minutes pour vous présenter la Corporation des assureurs directs de dommages. Notre Corporation est très jeune, puisque sa constitution remonte à novembre 1991. Sa mission est de regrouper les assureurs directs de dommages afin de protéger leurs intérêts à titre d'assureurs directs de dommages et d'employeurs d'intermédiaires de marché. Elle agit donc comme agent de liaison et d'information ainsi que comme porte-parole auprès de divers organismes, dont le gouvernement.

Pour votre information, soulignons que tous les assureurs directs faisant affaire au Québec, c'est-à-dire les assureurs n'utilisant pas le réseau de courtiers en assurance, sont membres de la Corporation et que ceux-ci détiennent une part de marché de près de 30 % pour 1 000 000 000 \$ de primes souscrites annuellement. De plus, et ce point m'apparaît très important à souligner, les assureurs directs distribuent leurs produits via quelques 2 700 agents en assurance intermédiaires de marché, et ceux-ci sont, pour la très grande majorité, des employés salariés et non des travailleurs autonomes à commission, comme c'est le cas pour les assurances de personnes ou encore les courtiers en assurance. Ces 2 700 agents représentent plus de 30 % des intermédiaires de marché contrôlés par le Conseil des assurances de dommages.

Nous vous soulignons le fait que ces agents doivent se qualifier en réussissant les examens du Conseil, au même titre que les courtiers et les experts en sinistre, et que leurs résultats sont nettement supérieurs à la moyenne, et ce, depuis toujours. À titre d'information, les taux moyens de réussite aux sessions d'examen de 1997 donnent les résultats suivants: agents en assurance, 76 % de réussite; courtiers, 50 % de réussite; experts en sinistre, 40 %; pour une moyenne générale de l'ordre de 64 %. Les excellents taux de réussite de la part des agents en assurance découlent du fait que les assureurs directs se préoccupent de façon particulière de la qualification de leurs ressources et investissent donc annuellement des sommes importantes en formation, tant de départ que continue, en plus d'apporter une attention toute particulière à la sélection de leurs candidats.

Ceci étant dit, passons maintenant à nos commentaires à l'égard du projet de loi n° 188, Loi sur la distribution de produits et services financiers. Nos propos se limiteront toutefois au domaine de l'assurance générale. Nous vous précisons également que la position prise par notre Corporation et définie à l'intérieur de son mémoire déposé le 2 février dernier est endossée par la quasi-totalité de nos membres. Toutefois, nous vous prions de prendre note qu'un de ceux-ci, soit L'Industrielle-Alliance, compagnie d'assurances générales, a enregistré sa dissidence, laquelle nous acceptons et respectons.

● (12 h 10) ●

D'entrée de jeu, il est intéressant de constater que l'approche globale développée par le projet de loi va au-delà de l'encadrement des intermédiaires de marché, puisqu'elle vise à encadrer la distribution comme telle sous plusieurs formes. Nous aurions toutefois souhaité que la distribution par moyens électroniques y soit également traitée, ce qui n'est pas le cas, quoique nous comprenions par ailleurs que certains travaux sur ce sujet seraient présentement en cours.

À notre avis, ce que le projet de loi doit viser, c'est la protection du consommateur, et ce, d'abord et avant tout; l'autoréglementation, par laquelle devrait être garantie l'équité entre les différents groupes d'intervenants; et, enfin, la confirmation de l'orientation et de la compétence du Québec en matière de distribution de produits et services financiers. Force est de constater que ces trois thèmes s'y retrouvent effectivement, et c'est tout à l'honneur du gouvernement.

Toutefois, il est facile de déceler, à l'intérieur des textes, des distorsions provoquées par des pressions venues plus souvent qu'autrement de certains groupes ayant à coeur de protéger leurs acquis et/ou leurs intérêts, ce qui relègue, à notre avis, la protection du consommateur au second rang, si elle ne devient pas tout simplement qu'un prétexte. Nos propos porteront donc sur les trois thèmes précédemment identifiés.

En ce qui concerne la protection du consommateur, nous sommes satisfaits de constater que l'esprit de la loi fait en sorte que toute personne physique ayant pour fonction d'offrir des produits et services financiers, sauf ceux dits de convenance, tel que prévu à l'article 353, doit être certifiée. Nous croyons ainsi que la protection du consommateur sera grandement améliorée, en plus de rétablir l'équité de traitement entre le réseau de distribution direct et le réseau de distribution courtiers. À ce chapitre, nous vous rappelons que, chez les assureurs directs, 100 % de leur force de vente est constituée d'intermédiaires de marché agents d'assurances, alors que, du côté des courtiers, on estime à moins de 40 % le nombre de personnes détentrices d'un certificat d'intermédiaire affectées à cette tâche.

Au-delà de l'esprit des articles exigeant que seules les personnes autorisées puissent répondre au consommateur, il est impératif que la législation définisse clairement le champ de compétence exclusif à un représentant. Nous croyons que le simple verbe «offrir» n'est pas suffisant et que les verbes «agir» et «conseiller»

devraient également faire partie de cette compétence exclusive. Il faut éviter que des interprétations comme celles qui nous sont servies depuis des années réussissent à faire jouer un rôle important à des personnes non qualifiées. Aujourd'hui, certaines personnes ne sont pas considérées comme offrant un produit et service à un client du fait qu'elles ne font que répondre à une demande de celui-ci. On dit plutôt qu'elles agissent auprès de ce dernier. Pour nous, recevoir un changement de véhicule d'un client est aussi important que de souscrire à un nouveau contrat, puisqu'il peut exiger l'ajout de certaines protections.

Dans un autre ordre d'idées, nous nous prononçons contre l'idée que les experts en sinistre, qu'ils soient des experts indépendants ou des employés des assureurs, soient assujettis à cette loi. Notre position est basée, d'une part, sur le fait que l'expert en sinistre ne joue aucun rôle dans la distribution de produits et services financiers, puisque ce rôle appartient à un agent d'assurances ou à un courtier en assurance et que ce dernier demeure toujours le représentant auprès du client tout au long de la durée du contrat d'assurance. Donc, en cas de perte ou de demande d'indemnité, le client peut toujours compter sur son représentant, agent ou courtier. Cette présence nous apparaît suffisante pour rassurer le consommateur.

Aussi, le fait d'obliger toute personne à détenir un permis d'expert en sinistre pour traiter des réclamations rendrait ou risque de rendre les opérations excessivement difficiles, voire même impossibles, dans certaines circonstances. Je vous rappelle un événement catastrophique que nous venons tout juste de vivre, soit la tempête de verglas. Sans le droit d'utiliser d'autres ressources qualifiées mais non affectées traditionnellement au secteur des réclamations à l'intérieur des compagnies d'assurances, ces employés auraient été dans l'impossibilité d'offrir un service rapide et efficace au client. Il faut, selon nous, conserver toute la flexibilité nécessaire et la possibilité de recourir à des ressources disponibles rapidement, dans de tels cas, ce qui, avec l'inclusion des agents d'indemnisation à titre de représentants experts en sinistre, serait impossible.

De plus, à la lecture du projet de loi, nous remarquons que le gouvernement est principalement préoccupé par les experts en sinistre au service des assurés, lesquels, il faut le préciser, sont moins de 50 au Québec et constituent donc un groupe minuscule, tenant compte des quelque 660 experts en sinistre indépendants au service des assureurs et des quelque 3 000 employés d'assureurs pratiquant la fonction d'expert en sinistre et/ou d'agent d'indemnisation.

Si, effectivement, l'inclusion des experts découle de cette préoccupation, nous réitérons notre proposition à l'effet que les experts en sinistre au service des assurés soient couverts par la Loi sur la protection du consommateur et que les experts en sinistre indépendants travaillant pour les assureurs soient sous la responsabilité directe de l'assureur les employant.

Toujours en ce qui concerne l'expertise des sinistres, nous croyons que le courtier en assurance ne devrait pas avoir le droit de faire de l'expertise, tel que prévu à

l'article 36 du projet de loi, puisque, de ce fait, il se place en conflit d'intérêts à plusieurs niveaux: conflit dans l'établissement de la valeur de la perte; conflit dans l'application des restrictions et/ou des limitations de garantie; conflit relié au jeu des commissions contingentes, qui sont des commissions basées sur l'expérience sinistres. Si toutefois le législateur accepte cette double fonction, nous vous demandons de donner la même possibilité aux agents en assurance, advenant évidemment que les personnes agissant comme experts soient couvertes par la loi.

Toujours sous le volet de la protection du consommateur, nous abordons maintenant le chapitre des cabinets. Nous croyons qu'il y aurait lieu d'encadrer plus précisément le type de personne morale pouvant s'enregistrer comme cabinet. On reconnaît à l'article 60 que, notamment, toutes les institutions financières, de quelque nature qu'elles soient, peuvent s'enregistrer comme cabinet, et le mot «notamment» permettrait également à toute autre personne morale d'en faire autant. Nous osons espérer qu'il n'est pas de l'intention du législateur de permettre à un dépanneur du coin de devenir un cabinet ou encore à un marchand de meubles et/ou à un commerçant d'automobiles d'en faire autant. Si toutefois c'est le cas, nous sommes convaincus que les risques pour le consommateur sont extrêmement élevés, tant au niveau de la qualité des services offerts que de la pérennité de ceux-ci, si des établissements non liés directement au secteur financier peuvent devenir des cabinets.

Il faut donc, à notre avis, que le législateur encadre davantage le droit à l'enregistrement des personnes morales en cabinet. De plus, nous recommandons fortement au gouvernement de ne pas faire d'exception quant à l'obligation pour un représentant de relever d'un cabinet. Nous comprenons que le cabinet est considéré par le gouvernement comme un outil privilégié visant la protection du consommateur. Que l'on pense seulement à la couverture d'assurance contre la fraude que le cabinet doit souscrire et que seul un cabinet peut souscrire. Si, effectivement, c'est l'instrument qu'il faut, qu'il le soit sans exception, d'autant plus que les exceptions risquent fort, pour des intervenants plus faibles, mal organisés, d'être éphémères. En passant, nous saluons le fait que les institutions financières, les assureurs, pourraient dorénavant posséder sans restriction des cabinets, même de courtiers, d'autant plus que la réalité des ententes conclues aujourd'hui depuis un certain temps déjà entre assureurs et courtiers donne les mêmes résultats.

Passons maintenant au thème de l'autoréglementation. Le projet de loi prévoit la mise en place d'un bureau et de deux chambres. À l'examen des missions et des rôles de chacun, nous nous interrogeons sur la pertinence des chambres, qui, à notre avis, n'ont aucune raison d'être. Il nous apparaît réaliste que le Bureau puisse très bien s'acquitter du mandat de la Chambre de l'assurance de dommages, pour ne parler que du dommage, considérant que les activités réservées à celle-ci, soit de réduire les règles de la déontologie et les titres, sont des découplantes de la réglementation développée par et sous la responsabilité du Bureau.

● (12 h 20) ●

De plus, la composition de la Chambre de l'assurance de dommages nous apparaît uniquement comme un compromis conclu avec certains groupes pour leur permettre de ne pas tout perdre de leurs activités actuelles. Notre prétention à cet égard est même renforcée par la façon dont on a prévu la composition du conseil d'administration, laquelle fait en sorte que le président du conseil est d'office un courtier en assurance et que les agents et les experts en sinistre n'y joueront que des rôles de figurants, la majorité absolue étant accordée aux courtiers.

Si le gouvernement veut réduire ou éliminer, à tout le moins, les guerres partisans et la duplication des coûts, il doit songer sérieusement à abandonner l'idée des chambres et concentrer l'ensemble de l'activité au niveau du Bureau. Par la même occasion, il indiquera sa préoccupation à limiter les coûts qui, soit dit en passant, finissent toujours par être payés par le consommateur.

En ce qui concerne le Bureau, nous croyons, malgré le fait que la multidisciplinarité pose un défi de taille, qu'il est réaliste de prétendre qu'un tel organisme pourra prendre charge d'un pareil mandat. Toutefois, considérant le fait que le Bureau regroupera beaucoup de secteurs financiers et beaucoup d'intervenants ayant, pour certains, des intérêts divergents et même totalement contradictoires, il est impératif pour le gouvernement de garantir un très haut niveau de neutralité et d'équité à la direction de ce Bureau. Pour ce faire, nous recommandons au gouvernement d'adopter le mode nominatif des administrateurs plutôt que le mode électif. Le mode électif risque, en effet, de placer les administrateurs en conflit, puisqu'il peut être difficile à la fois de protéger le consommateur et de faire plaisir à ses électeurs. De plus, nous lui recommandons d'identifier clairement à l'intérieur de la loi la provenance de chaque administrateur, tout en laissant une place significative aux représentants du public.

Enfin, le dernier thème, soit la confirmation de l'orientation et de la compétence du Québec en matière de distribution de produits et services financiers, nous amène à accueillir positivement les actions que le gouvernement veut mettre en place pour faire en sorte que le consommateur puisse être satisfait, complètement, rapidement, et ce, au meilleur coût et avec la plus grande protection possible. Le consommateur doit pouvoir exercer son choix comme bon lui semble, et ce, même si ça dérange certains intervenants ou si ça bouleverse certaines habitudes.

Nous comprenons, par ailleurs, que cette vision puisse ébranler certains groupes qui ont tendance à regarder par le rétroviseur pour y voir le passé plutôt que par le pare-brise pour avoir un regard sur l'avenir et, de ce fait, qui ont tendance à développer la nostalgie du temps passé plutôt que de s'attaquer résolument au futur. Mais nous sommes convaincus que les entreprises innovatrices et dynamiques, notamment comme celles qui sont membres de notre Corporation, sauront très bien se développer dans le plus grand respect du consommateur, en autant — et je dis bien «en autant» — que les règles et les contrôles soient les mêmes pour tous et surtout qu'ils soient suffisamment flexibles pour ne pas les rendre vulnérables face à la concurrence étrangère.

Madame, messieurs membres de la commission, voici en quelques mots les commentaires de la Corporation des assureurs directs de dommages, suite au dépôt du projet de loi n° 188, Loi sur la distribution des produits et services. Nous profitons de l'occasion pour offrir au gouvernement notre disponibilité, si elle était requise, à participer aux travaux d'enrichissement et/ou de mise en oeuvre de ce projet de loi. Nous vous remercions de votre attention et nous sommes prêts à répondre à vos questions.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): On vous remercie, M. Michaud, de la présentation de votre mémoire. J'accorde la parole tout de suite au ministre.

M. Landry (Verchères): M. Michaud, je n'étais pas au courant des tractations qui vous amenaient ou ne vous amenaient pas devant notre commission, mais je suis sûr d'une chose, si vous n'étiez pas venu, ça aurait été une grave erreur. La qualité de votre présentation, qui est égale à celle de votre mémoire, d'ailleurs, ne laisse aucun doute en cette matière. Vous ne craignez pas d'aborder les sujets directement et puis vous nous parlez d'assurance comme des personnes qui connaissent ça, et ça nous impressionne beaucoup.

Sur une des questions clés, vous avez bien dit la vérité quand vous parliez d'un compromis sur l'affaire des chambres. Moi, je le crois positif, mais c'est un compromis. Au début, c'était organisme unique, et un organisme unique nommé, où l'État, au nom de la collectivité, à travers les nominations qu'il faisait, s'occupait de protéger le consommateur et de rendre le fonctionnement de l'industrie le plus harmonieux possible. Et des gens nous ont convaincu de la vertu des traditions associatives du milieu de l'assurance et de la vertu de garder des éléments de démocratie directs dans le processus, c'est-à-dire l'élection.

Nous avons eu, vous savez, dans cette loi, des pressions énormes venant de partout, et on n'a pas jugé de nos comportements au nombre de fax dont les bureaux de comté étaient inondés ou à la lourdeur des pierres qui nous sont parvenues.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Landry (Verchères): On a jugé en notre âme et conscience. Et on pense que c'est vivable. Pourquoi est-ce qu'on ne l'avait pas mis au début, les chambres? Parce qu'on a les mêmes craintes que vous. On pense que ça peut être un nid à chicanes invraisemblables, qu'on ait une foire d'empoigne et des querelles comme on en a connues dans le passé et que la meilleure façon de mettre fin aux querelles, c'est de faire un bureau, organisme unique nommé par le gouvernement, on n'en parle plus.

Mais, des fois, des routes qui apparaissent directes ne sont pas les meilleures. D'abord, il y a du respect à démontrer pour le monde de l'assurance, dont c'est le gagne-pain, qui vit quotidiennement dans cet univers, qui a des belles réalisations dans le passé. C'est vrai que les associations ont rendu des services, en termes d'éthique,

de déontologie, de professionnalisme. Et je subodore que certains d'entre eux n'accepteront jamais de compromis, ils ne seront pas contents. Mais j'invite les plus raisonnables à se rendre compte que beaucoup de gens sont venus nous dire ici qu'ils ne voulaient rien savoir de ces chambres, et avec de bonnes raisons. Alors, quand le résultat ultime sortira, j'espère que ceux qui sont prompts à la critique, et c'est leur droit le plus strict, reconnaîtront que nous avons pris une partie de leur opinion, une partie de la vôtre — vous, vous êtes contre, vous voulez conserver... — et qu'on a cherché le meilleur résultat pour l'intérêt du Québec et des consommateurs.

Alors, si vous voulez élaborer là-dessus encore un peu plus, à la lumière de ce que je viens de vous dire, ne vous gênez pas. Pour le reste, je vais y aller suivant ma méthode habituelle, avec ma série de questions. Et, comme vous avez des collaborateurs très savants, dont deux juristes, au moins, peut-être trois...

Une voix: ...

M. Landry (Verchères): Non? Il y a au moins deux juristes, hein? Bien, ce n'est pas un défaut de ne pas l'être, hein?

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Landry (Verchères): Non, non, non. Je vais y aller avec ma série de questions. Vous proposez que les experts en sinistre ne soient pas régis par le projet. C'est une idée qui nous était passée par la tête aussi d'aller à la protection du consommateur, puisqu'ils ne sont pas des intermédiaires financiers, c'est évident à sa face même. Mais, eux, ils sont venus nous donner des raisons pour lesquelles on devrait les garder dans notre loi, puis, vous, vous proposez une espèce de fourchette pour une catégorie ou pour l'autre. Si vous vouliez élaborer là-dessus. C'est intéressant.

Vous ne voulez pas que n'importe quelle personne morale puisse s'inscrire comme cabinet. Quelle genre de personne morale voudriez-vous exclure?

Vous croyez que l'existence de représentants et de sociétés autonomes risque de réduire la protection des consommateurs. En quoi les clients des représentants et des sociétés autonomes seraient-ils moins bien protégés que ceux des représentants des cabinets?

Plusieurs organismes proposent une répartition des membres du Bureau en trois grands groupes: un tiers pour les consommateurs, un tiers pour l'industrie, un tiers pour les intermédiaires de marché. Je ne vous cache pas que nous trouvons cette répartition par tiers séduisante. Qu'en pensez-vous?

• (12 h 30) •

Vous aimeriez que tous les règlements soient approuvés par le gouvernement. Quelles difficultés appréhendez-vous s'il n'y a pas d'approbation gouvernementale?

Quant à la vente liée, on a des règles, à 188, interdisant ces ventes et protégeant les renseignements

personnels. Est-ce que c'est suffisant, à la lumière de votre expérience?

Et puis, enfin, je vois que vous, quand même, qui vivez dans le monde de l'assurance au même titre que tous les autres qui sont venus nous voir, vous ne voyez aucun inconvénient à la caisse-assurance. Pourtant, vous savez que, depuis 1989, depuis la réforme Parizeau et le fonds de l'IARD, c'est un monde que vous connaissez bien, vous n'avez pas de craintes sauf, j'imagine, si les précautions usuelles sont prises. Pourriez-vous nous parler de ça aussi, s'il vous reste du temps?

M. Michaud (Pierre): M. le vice-premier ministre, j'ai pris rapidement vos questions. Mes collègues ont certainement pris ça avec plus de détails. D'abord, au niveau des chambres, vous dites: Oui, c'est un compromis, le mode électif, la tradition. Je vous ramène effectivement à l'espèce de... d'abord, l'économie qui peut être réalisée en centralisant tout à la même place par rapport à avoir un bureau à un endroit, même physique, et des chambres, un petit peu aussi, à d'autres endroits. Donc, il y a un aspect économique. Et il y a l'aspect, aussi, des guerres partisans qui peuvent survenir. Et, étant membre du Conseil des assurances de dommages, je vous prie de me croire, ça existe. Alors, c'est un peu pour ça que je disais que le mode nominatif et la disparition des chambres feraient un travail assez extraordinaire en ce qui nous concerne.

Maintenant, je sais que les chambres font du sens, de votre côté. Et, dans notre mémoire, on vous a quand même donné une alternative face aux chambres, advenant que vous gardiez cette possibilité-là. Et nous, ce qu'on vous dit à l'intérieur de notre mémoire, c'est: Si, oui, les chambres sont pour demeurer, assurez-vous que les forces en présence soient égales, avec un nombre de représentants égal pour chacun des secteurs, et aussi n'oubliez pas de rajouter le consommateur, qui est exclu, qui n'est pas là, au niveau des chambres. Et je pense que ça serait drôlement intéressant de voir le représentant du consommateur intégré à ces chambres-là, qui auront à traiter de la déontologie, des titres et de la formation. Donc, si on vise une loi visant à protéger le consommateur, je pense qu'il faut l'associer jusque-là. Mais nous demeurons quand même sur notre position par rapport au Bureau, on privilégierait le Bureau.

Les experts en sinistre, maintenant. D'abord, il y a une différence entre les experts en sinistre au service des assurés et les experts en sinistre indépendants au service des assureurs. Au service de l'assuré, évidemment, c'est un contrat qui se prend directement avec un client. C'est pour ça qu'on dit: Effectivement, la place idéale pour les rattacher, c'est au niveau de la Loi sur la protection du consommateur, c'est là que ça se fait. Maintenant, pour ce qui est des experts en sinistre indépendants au service de l'assureur, pour employer l'expression d'une personne qui était venue vous faire une présentation en octobre 1996, la personne vous disait: Le titre d'expert en sinistre indépendant au service des assureurs, nous ne l'avons que dans le titre, le mot «indépendant», puisque nous travaillons pour les assureurs et que nous sommes payés par les

assureurs. Donc, ce qu'on vous dit, c'est: Exigez que l'assureur qui emploie les experts en sinistre prenne la responsabilité. Et, comme les assureurs, d'un côté, sont soumis à la Loi sur les assurances, vous pouvez, à ce niveau-là, mettre toutes les protections pour le consommateur.

Au niveau des cabinets, vous dites: Qu'est-ce que vous voyez qui pourrait être dommageable? Bien, dans mon petit mot du début, je vous disais: Est-ce qu'on envisage de voir des commerçants d'automobiles vendre de l'assurance de plein exercice, autant de l'assurance auto que de l'assurance-habitation? Est-ce qu'on pense qu'un dépanneur pourrait s'enregistrer comme cabinet? On a une préoccupation, justement, dans ce sens-là: jusqu'où ça peut aller? Quand on regarde, actuellement, on a deux types de réseau. Vous avez l'institution financière comme telle, soit l'assureur direct ou la caisse-assurance. Puis vous avez aussi un autre secteur, qui est connexe, qui est vraiment collé à la réalité financière, ce sont les bureaux de courtiers. Mais ils sont dans le domaine financier, on traite de l'assurance, on traite des produits financiers. Est-ce qu'on va se mettre à vendre de l'assurance à travers les pintes de lait et les caisses de 24, ou des choses comme ça? Je trouve que c'est un petit peu aller loin. C'est dans ce sens-là qu'on vous exprimait ça.

Maintenant, l'obligation pour tous d'être sous un cabinet. La préoccupation, c'est en fonction du fonds. Notre compréhension, c'est que la très grande majorité des représentants vont être sous un cabinet. Donc, il y aura une question à se poser: Comment le fonds va pouvoir s'alimenter avec un petit nombre de fournisseurs et combien de temps il va pouvoir résister, si des pertes sont prises en charge par le fonds? Alors, devant ça, on dit: peut-être qu'à un moment donné les gens qui ont à constituer le fonds n'auront même plus les moyens de l'alimenter, et on va revenir à la case départ. De là, le besoin d'une assurance qui ne doit être prise que par un cabinet. Une personne ne peut pas s'assurer elle-même contre sa fraude. Donc, le cabinet, c'est un peu ça qu'il fait, au niveau du fonds. Alors, c'est dans cette optique-là.

Au niveau du Bureau, vous avez mentionné que, oui, la composition pourrait être différente et qu'elle pourrait être à parts égales en trois parties: les institutions, les représentants et les consommateurs. Et je dois vous dire que, là-dessus, je n'ai aucun problème à me ranger de cette façon-là parce que, d'une part, à un tiers, un tiers, un tiers, le consommateur a vraiment une place de choix, donc c'est tout à l'honneur de la mécanique qui pourrait être mise en place. Mais, de l'autre côté, où j'ai un petit peu de problèmes, c'est que peut-être qu'à cinq représentants et cinq institutions on risque de laisser les gens de côté. Peut-être qu'il y a des secteurs qui seront moins alimentés; mais ça, disons qu'on va appeler ça de la mécanique comptable, au lieu de faire ça avec 15, ça pourrait se faire avec 17, je vous laisse ça. Mais au niveau du principe, c'est positif en ce qui nous concerne, et vous pouvez compter qu'on abonderait dans le même sens.

L'autre question, c'était l'approbation par le gouvernement de la réglementation. Comme je vous disais

tout à l'heure, étant membre du conseil d'administration du Conseil des assurances de dommages, je suis assez bien placé pour voir toute la gymnastique verbale qui peut se faire avant qu'une tentative de réglementation se fasse. Alors, je me dis: si on laisse ça dans une arène où il y a plusieurs parties qui sont en contradiction l'une l'autre, on risque d'avoir un système spaghetti, en termes de réglementation. Et aussi, il faut bien penser, M. le vice-premier ministre, que le gouvernement s'affirme franchement dans ses orientations, pour ce qui est de la distribution des produits et des services, le gouvernement fait figure de leadership, et je le verrais mal sacrifier ce droit de veto, compte tenu que vous devez continuer à demeurer des leaders dans ce secteur-là. Et je pense que, juste à ce titre-là, vous vous devez de garder le contrôle de l'opération.

Ventes liées. Les ventes liées, oui, il y a des risques actuellement, il y a des risques dans le futur. Les règles que vous avez mises à l'intérieur du document ou qui semblent vouloir se développer nous apparaissent correctes. Il y a des sanctions, qui sont correctes. Et je pense qu'à ce moment-là que ce soit d'un réseau ou de l'autre réseau, il faut quand même donner une chance à tous ces intervenants-là de faire leur preuve de bonne foi. Et il faut toujours aussi se souvenir, M. le vice-premier ministre, que le consommateur a beaucoup plus de force qu'on peut le prétendre à l'occasion. Si les clients sont mal servis, s'ils ont des pressions qu'ils n'apprécient pas, ils vont s'en souvenir, à un moment donné, lors du renouvellement soit d'un contrat ou d'une hypothèque, ou peu importe, ils vont s'en souvenir puis ils vont avoir tendance à aller voir quelqu'un qui les respecte un peu plus. Et je pense que, dans les années qu'on vit, le souci des clients est la première préoccupation de l'ensemble des institutions, parce que c'est la continuité de nos affaires qui passe justement par le respect du consommateur.

● (12 h 40) ●

Pour ce qui est de la caisse-assurance, je pensais bien que vous ne la mettriez pas, celle-là, comme je travaille pour Desjardins. Mais je vais l'éviter en vous disant tout simplement que ce qu'il est important de réaliser par le projet de loi, c'est que les règles, comme je le mentionnais tout à l'heure, les opportunités, les contrôles, les restrictions soient les mêmes pour tous. Et, à partir de ça, que ce soit un ou l'autre des réseaux, je pense que tout le monde va trouver la bonne façon de faire les choses, et le consommateur va en sortir gagnant.

M. Landry (Verchères): M. le Président, juste une petite interruption procédurière. Mon collègue des Relations internationales a de la mortalité dans sa famille, et je dois aller à sa place recevoir un groupe de visiteurs étrangers, qui m'attendent. Et la tradition diplomatique, c'est: au-delà d'un quart d'heure de retard, c'est impoli. Puis là je suis à 12 minutes. Alors, ce n'est pas parce que je n'ai pas pris un grand intérêt à ce que vous avez dit ou à ce que vous demanderez à l'opposition, mais je vous prierais de ne pas m'en vouloir, si je quitte maintenant.

M. Michaud (Pierre): On ne vous en veut pas du tout.

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

M. Maciocia: Merci, M. le Président. Merci M. Michaud, du mémoire que vous venez de présenter avec vos collègues. J'aimerais seulement enchaîner un peu sur la dernière question du vice-premier ministre, du ministre des Finances, sur la caisse-assurance. Si j'ai bien compris, vous ne voulez pas embarquer dans ce domaine-là, étant donné que vous travaillez pour Desjardins, vous ne voulez pas vous prononcer pour ou contre la caisse-assurance. Mais j'imagine que vous avez dit à ce moment-là, je comprends bien que vous avez dit à un certain moment que tous les règlements autour, disons, des qualifications soient pareils pour tout le monde, vous n'y voyez pas de problème, si j'ai bien réalisé ce que vous avez dit. Est-ce que j'ai bien compris ou j'ai mal interprété vos mots?

M. Michaud (Pierre): Oui, effectivement, ce que j'ai mentionné, c'est que peu importe le réseau, ce que la loi doit prétendre faire, c'est de s'assurer que les règles sont les mêmes pour tous, que les opportunités sont les mêmes pour tous, que les limitations sont les mêmes pour tous. À partir de ça, aucun problème.

M. Maciocia: Ma deuxième question: Dois-je comprendre que la seule raison pour laquelle vous ne vous prononcez pas sur la caisse-assurance, c'est parce que vous appartenez au Mouvement Desjardins ou s'il y a d'autres raisons pour lesquelles vous ne vous prononcez pas sur la caisse-assurance?

M. Michaud (Pierre): Simplement parce que je suis chez Desjardins.

M. Maciocia: Est-ce que tous les membres de votre conseil, toutes les compagnies qui font partie de votre groupement sont d'accord avec la caisse-assurance?

M. Michaud (Pierre): Écoutez, j'ai mentionné en début...

M. Maciocia: À part L'Industrielle-Alliance.

M. Michaud (Pierre): Si vous vous reportez à notre mémoire d'octobre 1996, dans lequel on plaçait quelques mots justement sur la caisse-assurance, j'avais à ce moment-là informé la commission que j'avais deux membres qui étaient dissidents sur cette partie-là, et c'était la Belair compagnie d'assurances et Wawanesa compagnie d'assurance.

Maintenant, en ce qui concerne le mémoire qui a été déposé le 2 février dernier, sauf Industrielle-Alliance, tous les autres membres sont d'accord avec les commentaires qui sont passés à l'intérieur du projet parce que tous se disent confiants de réussir à faire de très bonnes affaires

et de protéger le consommateur en autant que les règles, les limitations et les opportunités soient les mêmes pour tous.

M. Maciocia: Dois-je comprendre aussi que ces compagnies-là, comme vous, elles ne se sont pas prononcées sur la question de la caisse-assurance?

M. Michaud (Pierre): C'est ça

M. Maciocia: Ça veut dire qu'il n'y a aucun... disons ni oui ni non sur la question de la caisse-assurance parmi tous les membres de votre organisation.

M. Michaud (Pierre): Ce qu'on dit, c'est que, peu importe la façon dont la distribution se fera, il faut que les règlements, les limitations ou les opportunités soient les mêmes pour tous.

M. Maciocia: C'est bien. Vous avez sûrement eu l'occasion, avant de présenter votre mémoire, de parcourir un peu le rapport qu'on appelle du président, le rapport Baril. Vous avez la recommandation 2 du rapport Baril. Je pense que vous l'avez lue sûrement, cette recommandation 2. Pourriez-vous me dire avec quels items de cette recommandation 2 nous n'êtes pas d'accord?

M. Michaud (Pierre): Vous me posez une très bonne question. J'aimerais me faire mémoriser la recommandation 2. Malheureusement...

M. Maciocia: Je vais vous la lire.

M. Michaud (Pierre): Allez-y.

M. Maciocia: Je pensais que vous l'aviez devant vous parce que, quand même, ce projet de loi là est basé sur le rapport Baril.

M. Michaud (Pierre): J'ai mon projet de loi, mais je n'ai pas le rapport Baril.

M. Maciocia: Vous savez que le ministre... Et tout le monde sait que ce projet de loi là a été déposé en conséquence du rapport Baril. C'est pour ça que je pensais que vous l'aviez avec vous, parce que...

M. Michaud (Pierre): Malheureusement, non.

M. Maciocia: ...j'imagine que vos remarques sont faites aussi en conséquence du rapport Baril.

M. Michaud (Pierre): Oui. Je vais vous laisser aller et je vais vous écouter.

M. Maciocia: Merci. Alors, la recommandation 2, c'est la distribution des produits d'assurance dans les institutions de dépôts: «La commission recommande au gouvernement de ne pas permettre la distribution des

produits d'assurance par les institutions de dépôts sauf aux conditions suivantes:

- «établir un encadrement uniforme;
- «offrir des produits d'assurance par une filiale dédiée à ces activités;
- «assurer la distribution des produits d'assurance par des intermédiaires dûment qualifiés;
- «interdire le cumul des fonctions, double emploi;
- «prévoir des dispositions régissant l'utilisation des renseignements personnels;
- «utiliser des espaces réservés, locaux distincts, pour la vente des produits d'assurance.» C'est ça, la recommandation 2 du rapport Baril.

M. Michaud (Pierre): O.K. Encadrement uniforme, c'est ce que je vous dis depuis tout à l'heure: aucun problème avec ça. Qualifications... Je vais y aller dans le désordre.

M. Maciocia: Oui, oui.

M. Michaud (Pierre): Qualifications. On l'a dit tout à l'heure, c'est écrit dans notre mémoire, toute personne qui traite, sauf pour les produits de convenue qui sont couverts par l'article 353, on vous le dit, il faut que toutes les personnes soient qualifiées pour faire ce travail-là. Donc, on n'est pas à l'encontre du rapport Baril.

Locaux distincts. Je vais vous dire bien franchement, je suis loin d'être convaincu qu'un mur de gyproc va faire la différence dans l'opération. Et, si on pense que ça va être distinct et que ça va être protégé parce qu'il y a un mur de gyproc, je pense qu'on fait fausse route. Que ce soit dans le lieu d'une caisse ou dans un lieu de cabinet de courtage ou n'importe où ailleurs — parce que ça peut être dans un centre d'achats aussi — ce qui est important c'est de s'assurer que la transaction se fait dans un environnement confidentiel pour le client, que l'échange qui a lieu entre le représentant et le client reste entre ces deux personnes-là. Donc, ne le mettez pas dans le trafic, mais placez-le dans un endroit où il peut travailler en toute confidentialité. Ça a beaucoup plus de valeur qu'un mur de gyproc.

Les renseignements personnels, on en a parlé tantôt. Je disais au vice-premier ministre que ce qui était prévu dans la loi n° 188 en matière de contrôle et surtout le fait que la loi sur la protection des renseignements privés est là pour faire un travail, je pense que, de ce côté-là, la protection peut être acquise. Et, si jamais les gens outrepassaient, il y a des sanctions qui sont prévues.

Pas de cumul de permis. Dans notre mémoire du 2 février, on vous dit: si c'est vrai pour les uns, que ce soit vrai pour les autres. Et je reviens à mon point de départ. Je vous disais: encadrement unique. Allez-y pour un encadrement unique. S'il y a des gens qui ont des droits ou des possibilités de faire des choses et qu'ils ne s'en servent pas, c'est leur choix. Mais, s'ils ont le droit d'être décloisonnés ou si on donne le droit de décloisonnement, que les droits aillent aux mêmes places pour tout le monde et se limitent aux mêmes places pour tout le monde. Je pense que ça fait le tour de...

Filiale dédiée. C'est un peu la même chose que le gyproc. D'ailleurs, je ne vois pas ce que ça peut vraiment changer dans l'opération, le fait que ça soit fait par une filiale dédiée. Ce qui est important, à mon avis, c'est que, lorsque le client se présente devant une personne, cette personne-là ait les qualifications, ait les compétences pour lui répondre, pour lui offrir le produit ou le service financier dont il a besoin. Qu'on ait une structure ou une autre sorte de structure en arrière de ça, dans mon livre à moi, c'est ce que le client va recevoir comme service, comme conseil.

M. Maciocia: Dois-je comprendre que la seule objection que vous avez, c'est l'utilisation des espaces réservés et des locaux distincts, si je comprends bien, ou, automatiquement, les filiales dédiées?

● (12 h 50) ●

M. Michaud (Pierre): On a encore des petites différences, je pense. Moi, je vous dis que j'ai une restriction.

M. Maciocia: Sur quoi?

M. Michaud (Pierre): Par rapport à la recommandation 2, j'ai une restriction sur les locaux distincts.

M. Maciocia: C'est ça.

M. Michaud (Pierre): Puis là je ne veux pas parler de la banque-assurance ou de la caisse-assurance. Je vous dis: si c'est vrai pour eux autres, ça doit être vrai dans le cabinet de courtage.

M. Maciocia: Et vous seriez prêts à l'accepter, si c'est pour tout le monde.

M. Michaud (Pierre): Non. Ça, je vous dis, ça n'a pas de raison. Mettez des murs de gyproc, ça ne change pas grand-chose. Ce qu'il faut faire, c'est créer un environnement confidentiel pour le client.

M. Maciocia: Je comprends. Seulement, vous venez de dire au début: Si c'est vrai pour les uns, c'est vrai pour les autres.

M. Michaud (Pierre): Ah! Oui, oui.

M. Maciocia: Dois-je comprendre que, si la commission décide d'aller dans ce sens-là, vous serez d'accord pour tout le monde?

M. Michaud (Pierre): Oui. D'accord pour tout le monde.

M. Maciocia: Pour tout le monde, c'est ça?

M. Michaud (Pierre): Oui.

M. Maciocia: Vous serez d'accord avec «locaux distincts»?

M. Michaud (Pierre): Maintenant, «filiale dédiée», comme je vous expliquais, je ne suis pas très d'accord avec.

M. Maciocia: Parfait. Mon autre question, toujours sur ça, M le président, c'est que vous savez sans doute, et vous en avez parlé beaucoup dans votre mémoire, on parle toujours de protection du consommateur. Et vous n'êtes pas sans le savoir, j'imagine, étant donné que vous tenez beaucoup à ça, comme tout le monde qui est venu ici dans cette commission, vous avez eu l'occasion d'entendre tous les organismes ou les associations de protection du consommateur qui sont venus devant nous, et tout le monde, sans exception, était d'accord avec le libellé de la recommandation 2 du rapport Baril. Et je m'explique: les locaux distincts, on était d'accord; le double emploi, de l'empêcher, tout le monde était d'accord; sur la qualification et la certification du personnel, on était d'accord. Le double emploi, je pense que j'ai pu comprendre. Je ne sais pas.

J'aimerais vous entendre sur la question du double emploi, dans le sens que le cumul des fonctions, si on peut l'appeler comme ça, même là, vous avez dit: Si c'est pour tout le monde, on est d'accord avec ça. Je ne veux pas vous mettre des paroles dans la bouche. J'aimerais quand même vous entendre sur ça. Est-ce que vous êtes d'accord? Parce que, je répète, tous les organismes de protection des consommateurs et, entre autres aussi, le Protecteur du citoyen, sont venus nous dire exactement qu'ils faut resserrer. Et, avec cette recommandation-là, ils se sentaient très à l'aise.

M. Michaud (Pierre): J'avais cru comprendre, à la lecture des rencontres, ici, qu'il y avait quand même certaines distorsions sur ces points-là. Mais, disons, je me fie à votre mémoire, qui est certainement plus grande que la mienne, d'autant plus que vous êtes ici.

M. Maciocia: Pas nécessairement.

M. Michaud (Pierre): Non? Ha, ha, ha! Maintenant, le double emploi, je répète ce que j'ai mentionné tantôt. Si, dans un cabinet de courtage, il se fait du prêt — je pense que c'est là-dessus que ça porte beaucoup — et il se fait de l'assurance, ce n'est pas permis non plus. Et encore une fois, je reviens à ma prétention de base: les mêmes règles pour tous, les mêmes opportunités pour tous, les mêmes limitations pour tous.

M. Maciocia: Quand on a parlé tout à l'heure des locaux distincts, ma question, je pense que ça a été éclairé, dans le sens que vous dites: Si c'est pour les autres ça doit être pour nous aussi, nous sommes d'accord. Est-ce que c'est votre position ou c'est la position de tous les membres?

M. Michaud (Pierre): Moi, je vous dis que c'est la position des membres. Mais ce qu'on vous dit, surtout, c'est que ce n'est pas ça, le point de départ, ce n'est pas

le local physique qui doit compter. Dans n'importe quel endroit, c'est la possibilité d'effectuer ces transactions-là dans un environnement confidentiel. Ce n'est pas le béton, ce n'est pas le gyproc.

M. Maciocia: C'est quoi, pour vous, un endroit confidentiel?

M. Michaud (Pierre): Bien, écoutez, là...

M. Maciocia: Parlons d'une caisse. C'est quoi, un endroit confidentiel?

M. Michaud (Pierre): J'aimerais mieux qu'on parle d'une banque. Parlez-moi d'une banque, et on va mieux s'entendre. O.K.?

M. Maciocia: Voilà. Une banque, oui. O.K. C'est quoi, un endroit confidentiel?

M. Michaud (Pierre): Je vais vous répondre par un endroit qui ne l'est pas: le comptoir où vous allez changer votre chèque, où vous...

M. Maciocia: Après le comptoir?

M. Michaud (Pierre): Les autres endroits... Écoutez, quand vous entrez dans une banque, souvent vous avez des agents-conseils ou des représentants qui sont dans des modules, qui sont avec des écrans séparateurs pour que les gens puissent travailler à l'aise ou tranquillement, comme c'est le cas dans des bureaux de courtiers ou comme c'est le cas dans nos compagnies d'assurances aussi, où on a des succursales... Nos compagnies qui ont des succursales un peu partout, il ne faudrait pas penser que l'agent qui traite avec le client, que chaque agent a un bureau fermé avec une clé, à double tour. Les gens sont placés dans des environnements, des espèces d'isolaires, si on peut appeler ça comme ça. C'est souvent soit par des aménagements physiques des lieux qui font que les bureaux sont placés dans des angles, à des positions qui permettent une certaine confidentialité. Il peut y avoir l'ajout d'écrans séparateurs. Il peut y avoir diverses modalités qui font en sorte qu'on apporte justement cet élément de confidentialité lors de la transaction entre le client et le représentant.

M. Maciocia: Mais c'est justement ça, une certaine confidentialité. Et c'est sur ça qu'on n'est pas d'accord et c'est sur ça que tous les organismes de consommateurs ne sont pas d'accord, avec une certaine confidentialité. C'est de la confidentialité pure, parce qu'on y croit fermement, et je pense que les organismes nous ont convaincus de ça, que ça prend absolument ça. Même Mme Plamondon nous disait très clairement que ça prenait des locaux fermés, que ça prenait, même sur la question du représentant, qu'il ne fasse pas autre chose, parce qu'il a accès très facilement à des renseignements à cause, si je peux dire, de la banque de mégafichiers qu'ont les banques ou les caisses et qu'il

faut éviter, sur ça... Et que justement, il faut avoir un local fermé.

M. Michaud (Pierre): Mais ça a des limites, là pureté.

M. Maciocia: Oui?

M. Michaud (Pierre): Est-ce qu'il va falloir que chaque bureau, sur un étage quelconque, soit blindé ou plombé pour empêcher le bruit ambiant de sortir du bureau? Quand vous parlez d'une confidentialité pure, on peut aller loin.

M. Maciocia: Vous savez tous les renseignements qu'ils ont, à un certain moment, tous les employés des banques, actuellement, sur chaque client, vous êtes au courant de ça?

M. Michaud (Pierre): Oui, je comprends. Mais, encore une fois, ce qui est important, c'est que la loi prévoit que cette confidentialité-là soit au même niveau partout, que les exigences soient les mêmes partout. En partant de ça, on va bien s'entendre.

M. Maciocia: Parfait. Aucun problème. M. le Président, j'aurais une autre question. Au début de votre mémoire, à la page 2, vous dites, au premier paragraphe: «Nous sommes satisfaits [...] que l'esprit de la loi fait en sorte que toute personne physique ayant pour fonction de distribuer des produits et services financiers doit être certifiée.» C'est ça que vous dites, dans le premier paragraphe de votre... Dois-je comprendre — et j'enlève la parenthèse, actuellement — que vous êtes favorable au principe que toute personne qui distribue un produit doit être certifiée?

M. Michaud (Pierre): Je vous ai apporté peut-être une précision, tout à l'heure, dans ma présentation, je vous disais: sauf les produits de convenue que la loi prévoit par l'article 353. Mais, si on parle d'une assurance automobile ou d'une assurance-habitation — ce que sont nos produits — toute personne qui vend de l'assurance automobile ou qui vend de l'assurance-habitation ou qui donne le service sur ces produits-là devrait, à notre avis, être une personne qualifiée, certifiée par le Bureau ou la Chambre.

M. Maciocia: Est-ce qu'une personne qui vend une police d'assurance sur l'auto, comme vous venez de le dire, de 12 000 \$ ou de 15 000 \$, dépendamment de la valeur de la voiture, d'après vous... Elle doit être certifiée parce que c'est logique qu'elle soit certifiée, à cause justement de cette protection qu'elle est en train de vendre à un client. Quelle est la différence, d'après vous, que ce soit une police d'assurance auto d'une valeur de 15 000 \$ et une assurance-hypothèque de 100 000 \$?

● (13 heures) ●

M. Michaud (Pierre): Disons que je ne suis pas tellement au fait de toutes les mécaniques à l'intérieur du

produit hypothécaire, mais ce que je comprends, à la lecture des différents documents, c'est qu'il y a un contrat, celui de l'hypothèque, qui est un contrat collectif, donc qui s'applique d'emblée aux gens et qui ne fait pas l'objet d'une négociation ou d'un échange de conseils parce que c'est le même produit standardisé.

Mais, quand vous dites 15 000 \$ versus 100 000 \$ pour une hypothèque, moi je vous dirais plutôt qu'en automobile c'est 2 000 000 \$ ou 5 000 000 \$. Je comprends que c'est important pour une personne de protéger son bien qui vaut 15 000 \$, mais c'est encore beaucoup plus important de protéger sa responsabilité civile pour des montants supérieurs à la valeur de l'auto. On peut se remettre de la perte d'une auto, mais c'est difficilement... Vous comprenez?

M. Maciocia: Oui, parfaitement. Mais, est-ce que vous êtes d'accord avec moi qu'une assurance-hypothèque, automatiquement, une assurance-vie ou une assurance-salaire, invalidité, qui est vendue par une personne à l'intérieur d'une banque, qu'il y a une maudite responsabilité aussi vis-à-vis le consommateur, parce que, probablement, tout le restant de ses jours, il est obligé, dans le cas où il est mal protégé ou qu'il n'est pas protégé, probablement de travailler pour payer cette prime-là?

M. Michaud (Pierre): Comme consommateur d'hypothèque, j'ai dû souscrire une police d'assurance-hypothèque et je n'ai pas trouvé que c'était un produit qui avait besoin de beaucoup de discussion et de négociation parce que ça m'apparaît un produit standardisé où le tarif est à peu près standardisé — deux, trois petites questions à répondre. Mais, comme je ne connais pas vraiment ce secteur-là, je vous laisserais le soin, peut-être, de poser la question à ceux qui vendent de l'assurance-hypothèque.

M. Maciocia: Je comprends, mais c'est quand même très important, parce que, même, il y en a d'autres qui ne vendent pas d'assurance ou qui ne sont pas au fait des assurances, pourtant vous êtes quand même des représentants de compagnies d'assurances, je pense que vous êtes...

M. Michaud (Pierre): De dommages

M. Maciocia: De dommages, oui. Vous êtes plus familier que quelqu'un qui est complètement en dehors de l'assurance. Et je vous dit, la FTQ, ce matin, disait, à un certain moment: «En effet, nous avons tous en mémoire les plaintes faites par des consommateurs et des consommatrices qui souscrivent des assurances-salaire pour des hypothèques et qui n'ont en réalité aucune protection.» C'est la FTQ.

M. Michaud (Pierre): Comme je vous dis, je préférerais garder mes commentaires pour l'assurance de dommages, n'étant pas un spécialiste en assurance hypothécaire.

M. Maciocia: Oui, mais ça serait important, d'après vous, parce qu'il se dégage un consensus, qu'il y ait un certificat restreint pour vendre d'autres produits comme, par exemple, l'assurance-voyage, comme par exemple l'assurance...

M. Michaud (Pierre): Je vous donne mon feeling bien personnel de consommateur, je ne vois pas beaucoup d'intérêt là.

M. Maciocia: Beaucoup de...

M. Michaud (Pierre): Je ne vois pas d'intérêt là, à être servi par une personne qui aurait un certificat restreint. Le type de produit qu'on m'a présenté une couple de fois, j'ai trouvé ça assez simple et je n'ai pas de problème avec ça, moi.

M. Maciocia: M. le Président, je pense que j'aurais une autre question. Est-ce que je peux ou c'est trop tard?

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Rapidement

M. Maciocia: Donc, si c'est trop tard...

Le Président (M. Baril, Arthabaska): M. le député de Crémazie m'en a demandé une courte aussi

M. Maciocia: ...je peux laisser aller, M. le Président.

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

M. Maciocia: Oui Allez-y!

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

M. Campeau: M. Michaud, je trouve que vous donnez vos réponses précises. C'est limpide, c'est clair, c'est transparent. Puis il y a une maxime ou un énoncé que mon collègue — pour M. le Président, je dirai mon collègue d'Abitibi-Nord — ...

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Campeau: ...prononce toujours: Ce qui se conçoit clairement s'énonce facilement puis les mots pour le dire arrivent aisément. Je trouve que vous pratiquez ça à merveille. Mais je vous jugerai seulement après la réponse à mes trois questions

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Campeau: Premièrement, la profitabilité des compagnies d'assurances de dommages; deuxièmement, l'entente entre les assureurs puis les courtiers; et, troisième question, la restriction du 20 %.

La première. Je posais hier à M. Serge Lyras de l'Association des courtiers d'assurances du Québec: Est-ce que les compagnies d'assurances de dommages font des profits? On a eu une discussion et, d'abord, on arrivait à la conclusion qu'elles ne faisaient pas de profits, et ça me surprenait beaucoup parce que, pour qui est en affaires, si on ne fait pas de profits, on ferme ça, mais finalement pour conclure que ces compagnies-là faisaient des profits sur les placements qu'elles faisaient. Vous, pensez-vous qu'elles font des profits avant d'arriver aux placements?

M. Michaud (Pierre): Ça dépend des cycles. L'assurance, c'est une business qui vit avec des cycles plus ou moins longs, entre cinq et sept ans, généralement. C'est certain, si les compagnies ne faisaient pas d'argent, je ne pense pas qu'il y aurait beaucoup d'investisseurs dans les compagnies d'assurances. Sur une longue période, oui, il y a un profit, et un profit d'assurances pour beaucoup d'assureurs et, en plus, un profit de placements, comme vous le mentionnez. Ces profits-là, si je pense aux profits d'assurance comme tels, sont quand même minimes, parce que la pression concurrentielle est très forte. Si on regarde, au Québec, il doit y avoir quelque 125, 150 compagnies qui se battent pour aller chercher leur part de marché. Et on sait très bien que les 10 premières ont quelque chose comme 70 %, 75 % de l'ensemble du marché. Alors, ça vous donne une idée que ça joue dur sur la concurrence.

Mais, oui, il y a profitabilité, puis il ne faut pas être gêné de ça non plus. C'est ça qui fait que nos entreprises sont capables de se développer. C'est ça qui fait que nos entreprises sont capables d'être innovatrices. C'est ça qui fait que nos entreprises sont capables de la même qualité de service au client.

M. Campeau: Deuxième question: l'entente entre les assureurs puis les courtiers. Pour vous, un agent puis un courtier, ça serait la même chose parce que les courtiers... Est-ce que vous avez avancé que les courtiers, compte tenu qu'ils concentrent leurs affaires, selon vous, avec un seul assureur, c'est comme si c'était des agents? Est-ce que j'ai bien compris là-dessus ou si...

M. Michaud (Pierre): Vous avez très bien compris. Quand on voit le développement des ententes...

M. Campeau: C'est parce qu'on va être obligé de faire revenir M. Lyras, après ça, pour faire un bon débat.

M. Michaud (Pierre): Disons que j'essaierai de lui parler dans le particulier.

M. Campeau: Correct.

M. Michaud (Pierre): Quand on voit le développement des ententes qui se développent dans le réseau de courtage avec les assureurs, on voit de plus en plus des ententes qui se limitent au 20 % de capacité d'achat des actions, mais qui sont assorties de clauses concurrentielles qui font en sorte que l'assureur s'attend — et c'est

mentionné — d'aller chercher 70 %, 80 % du volume. Il reste courtier parce qu'il y a un 20 % d'affaires qui peut être transigé chez d'autres sociétés. Mais l'assureur principal devient très important au niveau de l'opération, et à un tel point — puis je m'en viens peut-être à la limitation du 20 %, votre troisième question — que, même si, en théorie, l'indépendance est là et qu'en cas de mésentente on peut changer le portefeuille de la compagnie A à la compagnie B, en pratique, moi, je vous dirais: Oubliez ça.

Lorsque vous avez transféré votre «back office» chez l'assureur, lorsque vous avez donné à l'assureur la possibilité d'expédier directement au client les contrats, lorsque vous avez donné à l'assureur le travail de facturation et de collecte des primes, votre bureau de courtier indépendant, oui, il est indépendant, mais dans la prospection.

M. Campeau: Donc, la restriction de 20 %, ça ne marche pas. Si le ministre des Finances était là, il vous dirait: Qu'est-ce que vous avez à suggérer pour que ça marche?

M. Michaud (Pierre): Laisser la libre concurrence fonctionner. D'ailleurs, M. Landry le disait tout à l'heure, s'il y a des gens qui veulent vendre leur entreprise, ils ont le droit.

M. Campeau: Non, mais ce n'est pas ça, ma question. Ma question, c'est: Prémûment, supposons qu'on veuille garder le mécanisme du 20 % comme objectif — vous pouvez être d'accord ou pas d'accord — qu'est-ce qu'il faudrait faire pour que ce soit une restriction suffisante pour ne pas que le contrôle des courtiers passe à l'extérieur?

M. Michaud (Pierre): Moi, je vous dis, il n'y a pas de restriction à y avoir.

M. Campeau: Bien, non, je le sais bien, vous venez de me le dire. Mais supposons que vous seriez d'avis avec moi qu'il faut garder le 20 %, qu'est-ce qu'il faudrait faire pour le rendre...

M. Michaud (Pierre): Ah! Écoutez, limiter à 25 % le portefeuille pour chacun des assureurs qui sont dans le bureau. Ça va être assez simple.

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

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

M. Campeau: Je garde le même commentaire: vous êtes clairs, translucides et courts.

M. Michaud (Pierre): Merci beaucoup.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Merci, M. Michaud, d'avoir présenté votre mémoire. Et, pour le bien-être des gens, au lieu de suspendre jusqu'à 14 heures, nous allons suspendre jusqu'à 14 h 30.

(Suspension de la séance à 13 h 10)

(Reprise à 14 h 46)

Le Président (M. Baril, Arthabaska): À l'ordre, s'il vous plaît! À l'ordre! La commission des finances publiques reprend ses travaux afin de poursuivre les consultations particulières sur le projet de loi n° 188, Loi sur la distribution de produits et services financiers

Document déposé

Avant d'entreprendre nos travaux, on m'a demandé de juste corriger quelques données importantes du Mouvement Desjardins dont on a une copie qu'on va faire distribuer au niveau des membres de la commission. La lettre se lit comme suit: «Lors de la comparution du Mouvement Desjardins devant la commission des finances publiques, j'ai affirmé — la personne qui signe, c'est M. Béland — que nous soumettions à l'approbation des associations de consommateurs le libellé des consentements qui sont demandés aux membres lorsque l'échange d'informations s'avère nécessaire entre diverses composantes du Mouvement Desjardins.

«J'ai alors laissé entendre que toutes nos clauses de consentement étaient soumises à une telle approbation, alors que ce n'était pas le cas. Quelques minutes avant notre comparution, on m'avait informé du fait que nous avions consulté les associations de consommateurs en ce qui concerne le formulaire qui sert à adresser une demande d'assurance-prêt à notre filiale Assurance vie Desjardins—Laurentienne, et j'ai, devant la commission, fait l'erreur de généraliser en affirmant que nous avions suivi cette démarche pour l'ensemble de nos formulaires.

«Je comprends que mon affirmation ait pu surprendre et même choquer les associations de consommateurs et je m'en excuse auprès d'eux, tout comme je tiens, par la présente lettre, à rectifier les faits auprès de la commission.» Et c'est signé: M. Claude Béland.

Donc, sur ça, je souhaite la bienvenue aux représentants du Bureau d'assurance du Canada. Et j'inviterais M. Raymond Medza à nous présenter d'abord les personnes qui l'accompagnent et par la suite à nous faire part de leur mémoire. Bienvenue

Bureau d'assurance du Canada (BAC)

M. Lamontagne (Yvon): M. le Président, Mmes et MM. les députés, au nom du Bureau d'assurance du Canada, je désire vous remercier de nous entendre aujourd'hui.

Mon nom est Yvon Lamontagne, je suis chargé de mission auprès du président d'Axa Canada et porte-parole du BAC en matière de banque-assurance. Permettez-moi d'abord de vous présenter les personnes qui m'accompagnent aujourd'hui soit, à mon extrême droite, M. Mark Oppenheim, fondé de pouvoir des souscripteurs d'assurance non maritime membres du Lloyd's de Londres; Me Françoise Guénette, première vice-présidente et chef des affaires juridiques du Groupe I.N.G.; à mon extrême gauche, M. Raymond Medza, directeur général du Bureau

d'assurance du Canada; à côté, M. Louis Pontbriand, vice-président exécutif et chef de l'exploitation de la Compagnie d'assurance Missisquoi; à ma gauche immédiate, M. Richard Boivin, vice-président exécutif et directeur général de Promutuel réassurance. Également, sont avec nous Me René Trépanier, vice-président: en sinistre, Compagnie d'assurance Union canadienne; M. Gaston Ferland, conseiller spécial, Assurance Royale et, enfin, le conseiller juridique au BAC Québec, M. Louis Guay.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): On m'informe que vous êtes M. Yvon Lamontagne. C'est une erreur que j'ai faite.

M. Lamontagne (Yvon): Merci. Bonjour, M. le ministre. Comme vous le savez, le Bureau d'assurance du Canada est l'association la plus représentative des sociétés d'assurance de dommages du secteur privé. Comme association, le BAC ne représente pas seulement les sociétés d'assurance, mais il s'occupe aussi du mieux-être des assurés en s'impliquant activement dans la prévention des sinistres et de la criminalité, dans l'éducation des consommateurs et dans divers projets à caractère social qui visent à améliorer la qualité de vie au sein de la population québécoise.

• (14 h 50) •

D'ailleurs, notre centre d'information répond, annuellement, à plus de 60 000 appels et demandes d'information des consommateurs. Il y a quelques semaines à peine, à l'occasion de la crise du verglas, le BAC s'est avéré être un porte-parole responsable et toujours soucieux de la protection des droits des assurés.

Avant d'aborder le projet de loi comme tel, nous désirons vous rappeler que l'assurance de dommages constitue un secteur tout à fait distinct des autres services financiers. Les sociétés d'assurance de dommages ne sont pas des intermédiaires financiers, comme les institutions de dépôts ou les sociétés d'assurance-vie. Les sociétés d'assurance de dommages ne prennent pas de dépôts, ne vendent pas de produits d'épargne, ni d'hypothèques et ne font pas de prêts. L'assurance de dommages a pour objectif la mise en commun des primes pour faire partager par un ensemble de personnes le coût des sinistres accidentels vécus par quelques-uns d'entre eux.

Nous devons évaluer les dommages reliés à un sinistre, voir à la réparation des biens endommagés et transiger avec des personnes qui viennent de vivre un événement malheureux. En ce sens, le service après vente représente pour nous un défi sans égal et quotidien pour notre industrie.

Un autre trait distinctif de notre industrie, la concurrence féroce que se livrent les quelque 130 sociétés actives au Québec. Finalement, vous n'êtes pas sans savoir que l'industrie de l'assurance de dommages génère beaucoup d'emplois au Québec, 28 000 emplois directs dans les sociétés, auprès, notamment, d'intermédiaires comme les courtiers et agents et plusieurs dizaines de milliers d'emplois indirects.

À l'heure où le gouvernement envisage une réforme en profondeur de la distribution de produits et services financiers, il importe de tenir compte des particularités propres à notre industrie, c'est-à-dire l'industrie de l'assurance de dommages.

D'entrée de jeu, nous désirons rectifier la perception que certains peuvent avoir quant à notre position en matière de caisse et de banque-assurance. Soyons clairs, nous ne sommes pas contre la venue des institutions de dépôts dans le domaine de l'assurance de dommages; c'est une réalité avec laquelle nous vivons déjà depuis plusieurs années. Ce que nous ne pouvons accepter, cependant, c'est que les règles de distribution de produits d'assurance de dommages ne soient pas les mêmes pour tous les joueurs.

Comme plusieurs groupes qui se sont présentés devant vous, nous sommes convaincus que, dans sa forme actuelle, le projet de loi n° 188 aura un effet négatif sur les réseaux de distribution en place, ce qui avantagera les institutions de dépôts et amènera à moyen terme une concentration de la vente des produits d'assurance. Le décloisonnement est une réalité incontournable, on en convient, mais cet exercice ne doit pas mettre en péril la protection des droits des consommateurs et la saine concurrence qui règne dans notre industrie.

Même si, au départ, nous avons manifesté certaines réserves quant aux recommandations du rapport Baril, celui-ci constitue à nos yeux un compromis acceptable entre la position des institutions de dépôts et celle des courtiers et sociétés d'assurance de dommages. Or, le projet de loi n° 188 nous apparaît être un nouveau compromis entre le rapport et la position des institutions de dépôts, et c'est pourquoi nous nous y opposons dans sa forme actuelle.

Cette précision étant apportée, abordons maintenant le projet de loi n° 188, pour lequel notre intervention est axée sur trois points principaux: la vente d'assurance de dommages par les institutions de dépôt, l'assujettissement des experts en sinistre et les obligations de divulgation. Sans reprendre point par point le contenu de notre mémoire, nous vous en livrerons ici les grandes lignes.

Un des objectifs du processus de révision de la Loi des intermédiaires de marché, tels qu'énoncés dans le rapport quinquennal, était de renforcer la protection du consommateur et de l'investisseur tout en leur permettant un accès aux produits et services financiers au meilleur coût possible. C'est donc en fonction de cet objectif que le BAC a évalué les dispositions du projet de loi n° 188 et est en mesure de dire aujourd'hui que le décloisonnement, tel que suggéré par le projet de loi, ne procurera pas d'avantages significatifs additionnels au consommateur par rapport à la situation actuelle, au contraire.

À la lumière des dizaines de milliers d'appels que nous traitons au centre d'information, la protection du consommateur se traduit de quatre façons: l'accès aux produits au meilleur coût possible, donc le choix et le prix; la protection des renseignements personnels; l'interdiction des ventes liées et de la coercition; et l'équité dans le règlement des sinistres.

Comme nous l'avons démontré dans notre mémoire, la vente d'assurance dans les institutions de dépôts survenue au cours de la dernière décennie n'a pas donné réellement plus de choix au consommateur; c'est même le contraire qui est survenu. En effet, depuis 1988, le nombre de courtiers d'assurances de dommages a diminué de 6 % au Québec, alors qu'au cours de la même période il a augmenté de 23 % dans le reste du Canada. Pour les cabinets de courtage qui sont des PME, la situation est encore pire. Entre 1988 et 1997, leur nombre a connu une baisse drastique de 42 %, contre une baisse de 23 % dans le reste du Canada.

Ces baisses considérables survenues au Québec ont inévitablement entraîné un rétrécissement de la gamme des produits offerts au consommateur. C'est clair, chaque courtier qui a disparu a fait disparaître dans sa région, avec lui, entre cinq et dix choix de sociétés d'assurance différentes. De même, le coût des primes des polices vendues par les institutions de dépôts se situe dans la moyenne du marché, contrairement à ce qu'on aurait pu espérer.

Au niveau de la protection des renseignements personnels, plusieurs ont aussi manifesté leur inquiétude avant nous. Le projet de loi pose toute la problématique de l'utilisation des renseignements par les institutions de dépôts et du contrôle à peu près impossible que pourra exercer le gouvernement en matière de protection des renseignements.

Nous ne doutons point ici de la volonté du gouvernement d'assurer la protection des renseignements personnels. Cependant, le libellé du projet de loi n° 188 rendra extrêmement difficile, voire impossible le contrôle efficace de l'utilisation des renseignements personnels. En effet, les moyens technologiques dont on dispose de nos jours et la concentration de l'information dans les institutions de dépôts, jumelés au cumul des fonctions, et tout cela dans les mêmes locaux, rendront inefficace toute loi visant la protection des renseignements personnels.

Toujours au plan des contrôles, nous craignons également que le projet de loi n° 188 ne puisse véritablement interdire les ventes liées. De fait, une institution de dépôts a récemment approché les consommateurs en leur proposant le marché suivant. En contractant une hypothèque avec elle, l'institution en question offrait au client une assurance-habitation gratuite pour un an, et ceci, à la condition qu'il souscrive à une assurance-invalidité. Or, une assurance, quelle qu'elle soit, n'est jamais gratuite. Comment l'institution de dépôts va-t-elle financer son opération d'assurance? En augmentant les frais des services bancaires ou autrement. Résultat: le consommateur aura été trompé, puisque, contrairement à ce qu'on lui aurait fait croire, sa prime ne sera pas gratuite. Il n'y a pas de meilleur exemple de la problématique des ventes liées et de l'interfinancement par une institution de dépôts lors de la vente des divers produits financiers. Cet exemple démontre aussi que le phénomène de l'interdistribution et des ventes liées est une réalité et que ce phénomène nous apparaît déjà hors de tout contrôle gouvernemental. Le projet de loi n° 188 ne fera qu'empirer la situation.

Enfin, en ce qui touche le règlement des sinistres, encore une fois, ici, la concurrence qui règne dans notre industrie constitue la meilleure garantie qui soit pour les consommateurs. Ces derniers sont d'ailleurs satisfaits, dans l'ensemble, des services offerts à ce niveau. En effet, un sondage effectué pour le BAC en septembre dernier a révélé que plus de 80 % de la population québécoise s'est dite satisfaite des services que lui rendent les sociétés d'assurance et du coût rattaché à ces services. La crise du verglas a sans doute permis de hausser ce taux de satisfaction. La diligence et la souplesse dont ont fait preuve les sociétés, entre autres celles membres du BAC, ont été remarquables.

● (15 heures) ●

Dans notre mémoire, nous signalons également une autre conséquence qu'entraînera l'adoption du projet de loi n° 188 au chapitre des champs de compétence du Québec. En septembre 1996, alors que la Loi des banques était à l'étude à Ottawa, plusieurs affirmaient que la vente d'assurance de dommages dans les banques était acquise et que la loi fédérale serait amendée dans les semaines suivantes. Or, il en a été tout autrement.

Comme vous le savez, le ministre fédéral des Finances, M. Paul Martin, annonçait en 1997 qu'il n'était pas de son intention de revoir les règles en cette matière et qu'il fallait se donner le temps de bien évaluer les conséquences des pouvoirs déjà conférés aux banques en matière d'assurance, en 1992, avant d'accroître de nouveau ces pouvoirs. Il nous apparaît inévitable qu'en permettant aux institutions de dépôts de vendre des produits d'assurance de dommages aux conditions stipulées dans le projet de loi n° 188, les banques à charte exerceront des pressions énormes sur le gouvernement fédéral et sur le groupe de travail présidé par M. Harold McKay pour obtenir les mêmes privilèges.

Vous le savez, les actifs des banques à charte canadiennes sont de loin supérieurs à ceux de toute institution de dépôts québécoise. La venue des institutions de dépôts dans la vente d'assurance au comptoir causerait un tort énorme à l'ensemble de l'industrie de l'assurance de dommages, particulièrement aux courtiers, qui constituent près de 1 500 petites et moyennes entreprises sur l'ensemble du territoire québécois, et tout cela, sans amélioration significative pour le consommateur.

Le rapport Baril a clairement fixé les paramètres qui devraient encadrer la vente de produits d'assurance dans les institutions de dépôts. Même si le BAC a toujours été contre la vente de produits d'assurance dans les caisses ou les banques, au comptoir, nous sommes prêts à nous rallier à la proposition du rapport Baril. Malheureusement, selon nous, cette proposition ne se retrouve que partiellement dans le projet de loi, ce qui lui enlève toute son efficacité.

En bref, le BAC a constaté que les dispositions du projet de loi n'établissent pas un encadrement uniforme des distributeurs d'assurances, que les institutions de dépôts pourront distribuer leurs produits sans passer par une filiale dédiée, que le double emploi partiel sera permis, que l'utilisation d'un local distinct n'a

pas été retenue et que l'échange de renseignements personnels entre l'institution de dépôts et le représentant sera possible.

Ainsi, tel que libellé dans le projet de loi, la vente d'assurance de dommages par les institutions de dépôts procurerait à des joueurs qui constituent déjà un oligopole, un avantage concurrentiel indu et réduirait éventuellement la forte concurrence et l'émulation qui prévaut actuellement au sein de l'industrie de l'assurance de dommages.

Le BAC s'oppose donc à ce que les institutions de dépôts soient autorisées à vendre des produits d'assurance de dommages de la façon prévue au projet de loi et souhaite que, si le gouvernement décide de permettre la vente d'assurances par ces institutions, il le fasse selon les termes et les recommandations du rapport Baril.

Un autre volet de notre mémoire concerne le statut des experts en sinistre. Là encore, nous nous interrogeons sur la pertinence des visées du projet de loi n° 188. Avant 1989, il existait deux associations d'experts: ceux qui étaient mandatés par les assureurs et ceux qui étaient mandatés par les assurés. Aucun n'était soumis à une loi particulière. En 1989, la loi 134 modifiait le statut de 600 experts indépendants et de 40 experts publics en les déclarant dorénavant intermédiaires de marché.

Rappelons ici que le rôle des experts en sinistre se résume à enquêter sur un sinistre, à faire l'estimation des dommages et à en négocier le règlement. Ces experts n'offrent donc pas de produits ou de services financiers. Donc, le BAC ne saisit pas pourquoi ils devraient être assujettis à une loi sur la distribution des services financiers.

Avec le projet de loi n° 188, le gouvernement veut réglementer, en plus des experts déjà mentionnés qui ne faisaient pas partie de la réglementation avant 1989, quelque 3 000 employés et cadres de sociétés d'assurance qui sont déjà sous la responsabilité des assureurs. Pour illustrer la non-pertinence du projet de loi à cet égard, citons en exemple la tempête de verglas. Depuis janvier dernier, les assureurs et les courtiers, au Québec, ont reçu plus de 500 000 réclamations, c'est-à-dire à peu près le total des réclamations d'une année complète. Pour répondre adéquatement à ce nombre exceptionnel de demandes d'indemnisation, l'industrie a dû affecter toutes ses ressources humaines à la crise du verglas, et pas seulement le personnel spécialisé en sinistre; souscripteurs, experts de l'Ontario, on en avait de partout. Or, si le projet de loi n° 188 tel que libellé avait été sanctionné au moment de cette crise, la moitié des assurés probablement n'auraient pas encore reçu un appel ou la visite d'un expert, au moment où on se parle, pas parce qu'ils n'auraient pas voulu, ça aurait été physiquement impossible.

Nous tenons enfin à souligner que notre position sur le statut des experts en sinistre est partagée par toutes les sociétés d'assurance de dommages. En conséquence, nous signifions à la commission que le BAC est d'avis, comme le rapport Baril, que les experts en sinistre ne devraient pas être assujettis comme ils le sont présentement au projet de loi n° 188. Pour ce qui est des experts en sinistre au service des consommateurs, le BAC n'a aucune objection

à ce qu'ils soient visés par un encadrement législatif, mais nous croyons qu'il serait préférable que des dispositions pertinentes soient placées dans une loi de protection des consommateurs.

En ce qui a trait aux obligations de divulgation prescrites par les articles du projet de loi n° 188, elles désavantagent principalement un type de distributeurs: les courtiers. Nous estimons que les lois actuelles protègent bien les consommateurs, et, en ce sens, de nouvelles obligations n'auront pour effet que d'ajouter des lourdeurs à la distribution par courtiers, ce qui les rendra moins compétitifs. Ces nouveaux contrôles législatifs n'amélioreraient en rien la qualité des services offerts au consommateur. Pour ces motifs et à l'instar de ce qu'a fait valoir l'Association des courtiers de la province de Québec, nous recommandons que les obligations de divulgation prévues au projet de loi n° 188 soient limitées à la situation qui prévaut actuellement avec la Loi sur les intermédiaires de marché.

Finalement, certains articles du projet de loi n° 188 paraissent non appropriés à la réalité vécue sur le terrain au quotidien, notamment l'article 120 relatif au paiement des primes en argent. Cet article obligera les consommateurs à payer par chèque, par carte de débit ou par carte de crédit. En quoi cela améliorera-t-il la situation actuelle? Quel est le problème que cette solution tente de régler?

Par ailleurs, avec les articles 64, 161, 162 et 163, le gouvernement veut obliger les cabinets, les courtiers autonomes et les sociétés autonomes à souscrire une assurance-responsabilité. Par le biais de l'article 163, le Bureau des services financiers pourrait, avec l'autorisation du ministre, constituer un fonds à cet effet. En vertu de cet article, le gouvernement pourra retirer aux sociétés d'assurance de dommages la vente de produits d'assurance de type administrateur et dirigeant, erreur et omission, responsabilité civile, qui constituent notre métier et des domaines où il n'existe pas de problème et qui desservent bien les consommateurs. Le BAC ne voit donc pas l'utilité de ces articles.

En conclusion, nous souhaitons que le gouvernement modifie son projet de loi afin de se rapprocher des conclusions du rapport Baril, lequel, rappelons-le, constitue le meilleur compromis entre les différentes positions énoncées tant par les assureurs et les courtiers que par les institutions de dépôts. Nous sommes confiants que le gouvernement saura faire montre de sensibilité quant aux conséquences indésirées que pourrait entraîner le projet de loi n° 188 sous sa forme actuelle, et ce, au plan de la protection du consommateur, de la concurrence et du développement économique auquel contribuent largement les sociétés d'assurance tant québécoises, canadiennes qu'étrangères.

Nous espérons que ce témoignage apportera une contribution positive aux objectifs communs que visent l'industrie et le gouvernement pour le bénéfice des consommateurs et de l'ensemble de la société québécoise. Nous vous remercions de votre bienveillante attention.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Merci, M. Lamontagne, de cette présentation. Je laisse la parole tout de suite au ministre des Finances.

M. Landry (Verchères): Je vous remercie, monsieur, pour votre présentation. Je rappelle très brièvement, puisque vous l'avez mentionné, que le gouvernement a eu des contacts très satisfaisants avec votre Bureau durant cette épreuve du grand verglas. J'étais moi-même, comme vous le savez, chargé du comité interministériel qui a eu à faire face à cette crise, et on a eu de votre part une coopération vraiment exemplaire.

Je me borne à souligner le fait que vous ayez accepté comme équivalent à «ordre d'évacuation» la fameuse allocution du premier ministre où il ne donnait pas l'ordre aux gens de sortir de leur maison, mais le leur conseillait vivement si leur sécurité n'était pas assurée. Vous auriez peut-être pu prendre une attitude de rigidité et vous rabattre sur des virgules, ce que vous n'avez pas fait. Effectivement, même si généralement les réclamations sont de petites réclamations pour le citoyen et la citoyenne ordinaires, ça a été expédié quand même rondement. Il doit y avoir quelques gros cas aussi, je ne connais pas tout le détail, mais généralement c'est des...

M. Lamontagne (Yvon): On peut penser que le chiffre atteindra le 1 000 000 000 \$ pour le Québec, ce qui est historiquement...

M. Landry (Verchères): Oui. Vous savez comment froidement les économistes interprètent ça — des fois, des économistes ça parle, comme des chirurgiens, d'une façon assez brutale: C'est un passage de la réserve des compagnies d'assurances à l'économie générale pour le plus grand bien de tous.

• (15 h 10) •

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Lamontagne (Yvon): On dit qu'après une guerre c'est un désastre naturel qui est le plus créateur d'emplois.

M. Landry (Verchères): Hélas! D'ailleurs, avez-vous vu que les emplois... On a perdu 46 000 emplois le mois passé; c'est un phénomène statistique aberrant. On les a pratiquement tous regagnés ce mois-ci, et la qualité des emplois et leur durabilité ont l'air d'être affirmées par rapport à ce qui est arrivé avant. Alors, c'est le paradoxe de ces grandes épreuves. On a vu la même chose au Saguenay—Lac-Saint-Jean. Sur le coup, évidemment, ça fait souffrir hommes et femmes, ça fait très mal, et puis, quelque temps après, des fois, on se rend compte que si on fait un peu de judo, ça peut se retourner en notre faveur. En tout cas, c'est ce que j'espère qui arrivera. Et j'espère que les consommateurs reconnaissants reconstitueront vos réserves rapidement.

Cela dit, nous vous avez parlé du rapport Baril à plusieurs reprises. Vous l'avez présenté comme le meilleur compromis. Si Jacques Baril et moi avons pensé que

c'était le meilleur compromis, on n'aurait pas eu le plaisir de vous revoir parce qu'on n'aurait pas reconvoqué cette commission parlementaire et recommencé toutes ces auditions. C'est parce que le président Baril, comme moi-même, comme bien d'autres, comme nous l'avons dit à plusieurs reprises au cours de cette commission, a évolué. La pensée de chacun a évolué.

Mais je vais vous donner un exemple précis pour vous montrer que cette évolution, des fois, est minime et beaucoup plus consensuelle. La vente d'assurance dans les institutions de dépôts, par exemple, vous n'êtes pas contre, en principe, comme le rapport Baril n'était pas contre, en principe, il mettait des conditions. Alors, vous avez, au cours de cette commission, entendu beaucoup de gens partager exactement ce point de vue et mettre des conditions. Souvent, c'est sur la modalité des conditions qu'on ne s'entend pas. Dans celles que vous dites, par exemple, il y en a à peu près rien qu'une qui est carrément rejetée par le projet de loi, c'est la filiale dédiée. C'est un exemple d'évolution du président Baril, de moi-même et d'autres.

Pour le reste, ça se recoupe presque. Sur les mots «espace réservé pour la vente d'assurance», on a évolué vers une notion qui est «assurant la confidentialité des écrits ou des conversations verbales». Je pense que, là, il n'y a pas un casus belli entre nous, comme on dit, on est pas mal près les uns des autres. C'est pour cette raison que je vais aller à des points, maintenant, plus spécifiques. Si vous avez suivi la commission, vous m'avez entendu 100 fois dire ce que j'avais à dire sur ça, et je ne veux vous ennuyer.

M. Lamontagne (Yvon): C'est toujours bon de vérifier notre compréhension.

M. Landry (Verchères): Oui.

M. Lamontagne (Yvon): Je pense que c'est intéressant.

M. Landry (Verchères): Mais là je pense que... Je ne sais pas si on diverge sur l'objectif, mais au moins on est sur la même longueur d'ondes, hein?

M. Lamontagne (Yvon): Oui

M. Landry (Verchères): Je vais vous poser quelques petites questions, maintenant. Étant donné la fusion annoncée de la Banque de Montréal et de la Banque Royale, croyez-vous que le gouvernement fédéral va autoriser les assureurs à recevoir des dépôts et à avoir accès aux systèmes de paiement, afin de favoriser la concurrence? On sait que l'Association des banquiers du Canada a déposé un mémoire en ce sens favorable aux assureurs. Puisque vous êtes le Bureau d'assurance du Canada, vous devez avoir une opinion sur cette question fondamentale.

Ne croyez-vous pas, maintenant, que l'obligation de s'inscrire comme cabinet a pour effet de responsabiliser l'institution de dépôts qui vend de l'assurance?

Quant aux questions de protection des renseignements personnels, la Commission d'accès à l'information nous a informés qu'en vertu de la loi sur la protection des renseignements personnels, l'information recueillie à certaines fins spécifiques ne peut être utilisée à d'autres fins. Le projet de loi n° 188 prévoit plusieurs autres articles, 91, 94, 96, 192, pour renforcer cette protection. M. Comeau nous a même fait le léger reproche d'y être allé peut-être un peu fort, parce que, si, dans une loi particulière, on va plus loin qu'une loi générale, ça peut donner l'impression qu'on affaiblit la loi générale. Ne pensez-vous pas qu'on a pris suffisamment de précautions, à l'exception peut-être de la question des consentements, où M. Comeau nous dit qu'on peut aller plus loin, puis on est d'accord, et quelques autres petites choses, appliquer les mêmes exigences aux chambres, par exemple? Ne pensez-vous pas qu'on a largement agi dans l'intention, en tout cas, de rassurer vos craintes?

Concernant le double emploi, on nous a mentionné lors de ces audiences que le véritable problème était la possibilité pour un représentant de se servir des informations détenues par l'institution de dépôts pour faire de la sollicitation et ainsi jouir d'un avantage concurrentiel sur les autres représentants. Est-ce que vous partagez ce point de vue?

Quant aux experts en sinistres, là, c'est le cas de le dire, les experts se divisent. On les a entendus eux-mêmes, ils sont venus nous dire des choses intéressantes. On a proposé, évoqué que ça soit la Loi de protection des consommateurs qui prenne charge de cet aspect des choses. On a eu une excellente suggestion ce matin, qui préconisait plutôt une fourchette. Vous pourriez nous rendre service en nous donnant une opinion plus détaillée que ce que vous avez dit.

Ne croyez-vous pas également qu'il serait intéressant pour le consommateur de connaître les incitations financières dont dispose le représentant qui veut lui vendre un produit plutôt qu'un autre? C'est pour une question de transparence, que le consommateur sache ce qui se trouve derrière la tête de la personne qui le démarché. Si vous pouviez nous parler de ça, vous nous auriez déjà rendu pas mal service.

Une autre petite chose, peut-être, pour vous donner raison, d'ailleurs. Vous vous opposez à l'introduction de la disposition prévue au paragraphe 2° de 366 concernant l'assurance-location, s'il n'est pas précisé que la seule assurance-location de court terme y est visée. C'est ce qu'on vise, et nous allons le préciser.

Vous mentionnez qu'il ne faut pas empêcher que des rabais soient consentis pour la souscription de plus d'une police d'assurance. Est-ce que ce commentaire s'appliquerait aussi aux autres types de produits financiers, par exemple les prêts consentis par une institution de dépôts? Vous dites qu'il ne faut pas empêcher que des rabais soient consentis pour la souscription de plus d'une police d'assurance. Est-ce qu'on peut extrapoler?

Enfin, quant aux pouvoirs réglementaires, vous vous demandez quels sont les critères qui ont servi pour apprécier que tel règlement a été approuvé par le Bureau

ou par la Commission des valeurs mobilières, etc. Croyez-vous que le gouvernement devrait conserver par-devers lui davantage de pouvoirs réglementaires ou le contraire ou le statu quo?

M. Lamontagne (Yvon): Alors, je vais essayer de les prendre, et vous m'excuserez si j'en échappe quelques-unes, mais...

M. Landry (Verchères): On reviendra.

M. Lamontagne (Yvon): ...nous pourrions revenir. D'abord, un, merci de reconnaître toute la dimension de l'attitude des assureurs. Lorsque j'ai commencé en assurance, en 1957, je peux vous assurer qu'à l'époque l'attitude d'un assureur, c'était une attitude rigide: C'est couvert, c'est écrit, on te paie; ce n'est pas couvert, ce n'est pas écrit, on ne te paie pas. Aujourd'hui, la concurrence est tellement forte que l'assureur qui s'aviserait de prendre un type de position comme ça serait, je dirais, très rapidement écarté de l'industrie en tant que telle. Je pense qu'on doit trouver les raisons pour indemniser une victime plutôt que les raisons de lui refuser une indemnité.

Vous parliez des consommateurs et de la réserve qui a été mise par M. Comeau relativement aux informations, etc. J'ai pris connaissance du verbatim, si vous le voulez, de cette commission et je vois qu'au paragraphe où la question est abordée, M. Comeau dit, dans un paragraphe, ici, je voudrais vous le citer: «La Commission doit constater, curieusement, qu'on ne suit pas le même fondement pour appliquer une obligation à cet égard — on parle toujours, évidemment, de la divulgation d'informations — en ce qui concerne les institutions de dépôts et les autres organismes. Il y aurait quelque chose qui nous pose un certain nombre de problèmes, notamment aux articles 26 et 27 de la loi n° 188. La Commission recommande vivement que le même traitement soit réservé à tous ces renseignements de santé, d'habitudes de vie», etc. C'est à 10 h 5, en date du 26, 2... 3 de 6, dans le verbatim, dans la partie en bas.

M. Landry (Verchères): Dans la commission, plus loin aussi, j'ai dit qu'on appliquerait les mêmes règles à tout le monde, justement à cause de ce qu'a dit M. Comeau.

M. Lamontagne (Yvon): C'est ça.

M. Landry (Verchères): C'est le bon sens même.

● (15 h 20) ●

M. Lamontagne (Yvon): C'est le bon sens, et je pense que nous reconnaissons cet aspect-là. Maintenant, quant à la partie à laquelle vous référez pour la vente dans les institutions de dépôts, la partie qui touche les locaux distincts et la partie qui touche le double emploi, nous disons qu'il est impossible d'assurer la confidentialité de l'information si une même personne peut être appelée à jouer des deux côtés de la clôture, c'est-à-dire du côté bancaire et du côté assurance à la fois.

Encore une fois, moi, je vous parle d'un point de vue d'assurance de dommages. Je voudrais juste que l'on... C'est pour ça qu'au tout début de ma présentation j'ai fait la distinction entre l'assurance de dommages et l'assurance de personnes. Je ne vends pas d'hypothèques, je ne vends pas de prêts, je fais de la protection contre des accidents éventuels. Donc, pour moi, le double emploi va amener, dans les mêmes locaux, en plus... Comme je le disais tout à l'heure, ce n'est pas un des éléments pris exclusivement qui est dangereux, c'est lorsqu'on les accumule. La technologie, la concentration de l'information, le double emploi dans les locaux distincts, pour moi, c'est une combinaison qui va faire que ça va être extrêmement difficile. Et je reconnais l'intention, répétée à plusieurs reprises par vous-même, de vous assurer que ça ne se passe pas. Mais ce que je dis, c'est que, dans la vraie vie, ça va être extrêmement difficile à faire lorsque vous vivez dans la même maison.

La question de prendre des dépôts et la question du système de compensation. Le Bureau d'assurance du Canada, comme je le disais tout à l'heure, traite de toute la question qui touche l'assurance de dommages seulement. Alors, quant à nous, la question de la prise de dépôts et du système de compensation... Le BAC a fait une intervention, à un moment donné, relativement au système de compensation, relativement aux banques étrangères qui interviennent ici, et qu'il y ait, si on veut, un niveau de concurrence égal entre tous les intervenants. Mais, pour nous, cette question de prise de dépôts et de système de compensation, nous la regardons avec une certaine distance. Nous voulons nous concentrer sur un métier, le nôtre, qui est le métier d'assurance.

M. Landry (Verchères): Mais vous êtes conscients que le gouvernement fédéral s'apprête, en tout cas, à vous donner la virtualité de faire plusieurs métiers.

M. Lamontagne (Yvon): J'ai eu l'occasion personnellement d'avoir un entretien prolongé avec M. Harold MacKay, et nous avons eu l'occasion d'échanger sur ces questions. Ma perception — je ne voudrais pas parler pour lui, on va attendre son rapport, au mois de septembre — c'est que la commission a maintenant reconnu que l'assurance de dommages, c'était différent des autres lignes d'assurance. Ça a été reconnu. Donc, à ce moment-là, il va falloir qu'il y ait des distinctions qui se fassent. Et je ne voudrais pas parler pour l'assurance de personnes, qu'est-ce que vous voulez, le métier des compagnies du BAC, c'est l'assurance de dommages.

M. Landry (Verchères): Bien compris.

M. Lamontagne (Yvon): Maintenant, vous avez également... J'ai parlé de la question du double emploi. La question des experts en sinistre. Ce n'est pas que nous n'apprécions pas ces personnes. Au contraire, nous les engageons. Ils sont l'extension de l'assureur. Donc, on n'a aucun problème avec ça.

M. Landry (Verchères): Il y en a qui trouvent que vous les engagez trop.

M. Lamontagne (Yvon): Pardon? Bien, présentement, on est en manque — alors, il n'y a pas de problème — avec le verglas, et on va porter ça jusqu'à la fin de la présente année. On ne peut pas recevoir en deux mois les réclamations d'une année et penser que... Il manque de ressources. Mais, voyez-vous, où le projet de loi — et je suis certain que ce n'est pas l'intention que vous aviez — a un effet négatif, à mon avis, important, c'est que, nous, lorsque la crise s'est produite, nous avons mobilisé sept jours par semaine toute personne dans l'entreprise que je représente, souscripteur d'assurance, intervenant, cadre, etc., incluant le président de la Société, qui, sept jours par semaine, ont pris des téléphones, ont fait des règlements. C'est un congélateur, votre problème? De quelle somme parlons-nous? De 250 \$. Le chèque va partir par la malle, etc. Si la loi n° 188, telle que nous l'avons, avait été là, on n'aurait pas été capable de prendre cette initiative-là, impossible. Et on ne voit pas pourquoi on a besoin...

Et je vais plus loin. Pour les experts en sinistre, on va aussi loin que de dire: Là, on est parti avec 600, là, on aspire 3 000 experts qui travaillent pour des assureurs, dont les assureurs sont responsables. Puis on dit, en plus: Pour pouvoir pratiquer il va falloir que vous soyez ou Fellow ou associé. Si vous n'êtes pas l'un des deux, vous allez retourner à l'école pour aller prendre un petit cours, alors que vous avez des individus qui n'ont ni l'un ni l'autre des titres et qui pratiquent comme experts en sinistre depuis 40 ans. Qu'est-ce qu'on va faire? On va envoyer ces gens-là chez eux?

M. Landry (Verchères): Là, franchement, vous venez de nous mettre un gros sujet de réflexion sur la table, surtout que ça complète ce qui a été dit par d'autres précédemment aujourd'hui. C'est une belle leçon de choses.

M. Lamontagne (Yvon): Oui. Enfin, j'é mets cette opinion dans le pratico-pratique. Maintenant, connaître l'incitation financière, moi, je vous avoue que je n'ai vraiment pas de problème à divulguer quelles sont les commissions; ce n'est pas le problème. Le problème, c'est que nous avons des courtiers qui font un travail, disons, de vente, point. Eux, ils ont un type de commission. Vous avez d'autres courtiers qui font la vente, l'émission du contrat et plusieurs travaux accessoires, donc ils assument des charges additionnelles.

On dit: Quel serait le bénéfice pour le consommateur de savoir que le courtier Untel a 25 % de commission ou 30 %, alors que l'autre en a 20 % et que le direct est autour de 20 %, en fait, alors que ce qu'il ne sait pas, c'est que celui qui a 30 % assume toute une série de responsabilités que généralement l'assureur assume? Alors, ça serait inéquitable. On ne peut pas, uniquement sur la foi de la commission, dire: On va vous juger comme étant... Alors, nous, on pense que cet élément de divulgation n'ajoute rien. Au contraire, il va créer une confusion au niveau du consommateur.

La location à court terme. Justement, c'était plus une question que nous posions. Et je disais à mon collègue M Guay, qui m'en avait particulièrement saisi: je ne pense certainement pas que ce soit l'intention de vouloir indirectement faire ce qu'on ne veut pas faire directement, c'est-à-dire, par exemple une banque à une société de location, on loue le véhicule pour un an, puis l'assurance vient avec évidemment, parce qu'elle est accessoire. Ce n'est certainement pas ça que vous visiez. En tout cas, je l'ai interprété comme ça. Mais je suis content de vous l'entendre confirmer.

Le rabais relativement aux autres produits versus les services financiers. Il a toujours été de pratique... Moi, quand j'ai commencé, vous achetiez une police d'assurance-habitation toute seule, pour le feu. Puis, après ça, on vous disait: On va vous vendre une police combinée, feu et vol. Evidemment, ça coûtait moins cher parce qu'on n'avait qu'une seule police à émettre. Et là on disait: Feu, vol et responsabilité. Et, ainsi de suite, les polices se sont enrichies de différentes garanties qui ont été ajoutées au fil des ans. Lorsqu'un courtier est en mesure d'avoir les deux polices d'assurances, on va comprendre qu'il y a certains frais qui sont moindres et qu'à ce moment-là on peut, en collaboration avec eux, suggérer des escomptes. Mais, si on dit: On va donner un escompte parce qu'il y a un service financier qui s'ajoute à ça, moi je dis: je ne suis pas d'accord avec ça, puisque mon métier, c'est l'assurance, l'assurance de dommages.

Maintenant, les pouvoirs réglementaires. Effectivement, ce que j'ai noté, c'est que le Conseil des assurances... — je m'excuse, le Bureau des services financiers, on n'est pas encore habitué à l'appeler comme ça — le Bureau des services financiers va avoir de très larges pouvoirs réglementaires, et le gouvernement intervient très peu. J'ai fait partie du premier Conseil des assurances de dommages, lorsque tout ça a été mis en place en 1989, et je peux vous assurer qu'en échange avec le gouvernement on a bonifié des choses. C'est vrai qu'on a mis en place des règlements, mais on en a bonifié d'autres, après discussion avec le gouvernement: Oui, c'est raisonnable. Moi, je trouve, en tout cas, qu'à ce niveau il faudrait faire attention pour que le gouvernement puisse se garder un certain droit de veto sur les règlements qui vont être mis en place. Autrement, ça pourrait être extrêmement dangereux puisque, s'ils n'avaient qu'à rendre compte et... Enfin, sur une période de cinq années, moi je trouverais ça quelque peu dangereux.

Maintenant, si vous me permettez, M. Landry, peut-être une dernière précision sur l'ensemble des... dans le but justement d'éclairer l'ensemble de cette discussion. Je pense que le problème le plus grand que nous vivons, nous, assureurs et courtiers également, les assureurs directs que représente mon collègue ici, de Promutuel, le plus gros problème que nous vivons, quand on parle de niveau équivalent d'information... Moi, je suis obligé de faire parvenir au banquier ma police d'assurance parce qu'il assure ma propriété. C'est légitime, il veut savoir que j'ai une police, il veut connaître la date de son expiration et il veut être certain que les garanties sur le contrat seront

appropriées. C'est légitime. Mais, à compter du moment où ce dossier sert à d'autres fins, là, je commence à avoir des problèmes. Et c'est là que je dis que c'est inéquitable, parce que, moi, de mon côté, je n'ai pas cette possibilité. Si je l'avais, je ne viendrais pas me plaindre. Je dirais: Ils l'ont, je l'ai, pas de problème. Mais là, actuellement, je vends un contrat d'assurance et je dépose ce contrat dans les mains de mon concurrent, qui va venir faire une offre à mon assuré; je trouve que c'est inéquitable. Et c'est à ce niveau-là que je trouve que l'inéquité la plus importante se retrouve dans le système. Et je vous le soumets respectueusement.

● (15 h 30) ●

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

M. Landry (Verchères): Oui. Bien, sur le dernier point. Ceux qui agissent ainsi et qui sont de charte québécoise agissent dans l'illégalité. Comme M. Comeau nous l'a bien dit, nous l'a bien répété, on a une loi, une législation très avancée de protection des renseignements; ils ne doivent pas servir à tous les usages imaginables, et je pense qu'avec notre loi on va encore resserrer ces critères.

M. Lamontagne (Yvon): Mais, M. Landry, moi, quand vous affirmez ça là, non seulement je vous crois et je respecte ce que vous dites, et je suis convaincu que votre intention, c'est ça. Au quotidien, je regrette de le dire, ce n'est pas ça qui se passe. Je viens de me faire enlever, comme assureur, un contrat où une institution de dépôts prend contact avec mon assuré — les deux polices sont chez nous — pour dire: Nous apprenons que votre assureur vient de majorer la franchise; savez-vous? nous, on ne fait pas ça; si on pouvait vous offrir quelque chose, une soumission, vous auriez avantage à transiger avec nous. Comment se fait-il que cette compagnie d'assurances soit au fait de cette information? C'est une information que l'institution de dépôts a probablement. Mais comment se fait-il qu'elle a cette information-là en main?

M. Landry (Verchères): Une fois que cette loi sera en vigueur, celle sur laquelle on travaille aujourd'hui, ceux qui agiront comme vous venez de le décrire prendront des risques énormes de lourdes pénalités et de perte de leur permis, de leur gagne-pain. Évidemment, le meilleur filet juridique laisse toujours échapper certains éléments, mais ceux qui violeront la loi et qui seront poursuivis vont se rappeler longtemps qu'il valait mieux ne pas la violer. C'est un progrès, il me semble.

M. Lamontagne (Yvon): Si celui qui fait ça, M. Landry, est un représentant isolé? Je peux avoir un employé chez moi qui va avoir un comportement répréhensible, puis, tant que je ne l'ai pas à ma connaissance, bien, évidemment... Mais, quand je l'ai à ma connaissance, j'interviens. Mais, quand il s'agit du premier vice-président de cette société...

M. Landry (Verchères): Leur peine va être encore plus lourde, là...

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Landry (Verchères): ...parce qu'ils risquent beaucoup plus qu'un isolé. De toute façon, l'isolé, on l'a entendu jusqu'à plus soif ici, et je le crois, c'est un professionnel. S'il fait des fautes professionnelles, il va être sanctionné par sa responsabilité professionnelle, qu'il soit isolé ou qu'il soit groupé dans un cabinet. Mais, si c'est un cabinet, plus le cabinet est grand, plus le désastre de la pénalité sera grand, c'est proportionnel.

Ensuite, vous me dites que vous me croyez. Bien, on est entre gens de bonne foi, je vous crois aussi puis je crois aussi... M. Garneau est venu, pas nous donner des louanges, il était complètement opposé à la banque-assurance — on a eu un échange assez rigoureux — mais il a dit que, lui, il ne faisait pas ça. Lui, il vend de l'assurance puis il vend des hypothèques. Puis, d'ailleurs, c'est le cas répandu: le volume hypothécaire détenu par les compagnies d'assurances est énorme. Il a dit: Jamais il ne passe le moindre renseignement de l'un à l'autre. Alors, vous allez me croire, je vais vous croire, puis on va croire M. Garneau, j'imagine.

M. Lamontagne (Yvon): Écoutez, moi, je peux difficilement intervenir pour M. Garneau. Ce que je peux dire, c'est: Nous, nous ne faisons que de l'assurance de dommages. Donc, moi, je n'ai pas cette possibilité-là. Si je faisais du prêt hypothécaire, je pourrais le faire.

M. Landry (Verchères): Non, votre cas est spécifique, c'est sûr.

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

M. Landry (Verchères): Bon, je vous remercie beaucoup pour ces renseignements supplémentaires.

M. Lamontagne (Yvon): Je ne sais pas si j'ai couvert tous les...

M. Landry (Verchères): Je pense que oui.

M. Lamontagne (Yvon): Je pense que la majorité des...

M. Landry (Verchères): Je pense que oui.

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

M. Maciocia: Merci, M. le Président. Merci, M. Lamontagne, d'être devant nous avec vos collègues. Votre mémoire est très explicite et je pense que, si quelqu'un veut trouver les renseignements nécessaires pour faire les changements qui s'imposent à l'intérieur du projet de loi

n° 188, on peut très facilement les repérer dans votre mémoire sur la question des assurances de dommages.

M. le Président, j'aimerais quand même justement faire cette remarque que M. Lamontagne a faite au début en disant que la première option, ce n'était pas celle d'être en faveur de la banque-assurance ou la caisse-assurance, mais qu'à un certain moment il se pliait de bon gré pour que le rapport Baril soit, si je peux dire, des conditions préalables au projet de loi n° 188. Et dois-je dire, M. le Président — c'est le dernier organisme qui vient devant nous — que ça me fait chaud au coeur pour les membres de la commission, parce que je pense que, à beaucoup de répétitions, beaucoup d'organismes sont venus devant nous pour nous dire le travail remarquable qu'a fait cette commission pour donner la possibilité d'éclairer le ministre sur les dangers du projet de loi n° 188.

Nous sommes convaincus, M. le Président et M. Lamontagne, que, comme le ministre le disait tout à l'heure, il y a des pénalités, des pénalités énormes, des grosses pénalités en cas qu'on est fautifs sur ce que le projet de loi empêche. Mais, moi, je dis, M. le ministre, que prévenir, c'est guérir. C'est mieux prévenir que guérir. Alors, il faut absolument trouver des solutions, comme on le disait et vous le disiez vous-même, que vous êtes de bonne foi, trouver des solutions au lieu... Probablement qu'il faut avoir des pénalités aussi, mais, avant d'arriver aux pénalités, il faut trouver des solutions qui puissent encadrer et prévenir justement ces cas qui pourraient arriver après. M. le Président, c'est tellement vrai que, sur la question des locaux distincts, sur la question du double emploi, de la «cumulation» des fonctions, je pense que tout le monde, tous les organismes de protection du consommateur, ils nous ont dit qu'il fallait absolument aller avec le rapport Baril. Il faut avoir des locaux distincts, tout le monde l'a dit, tous les organismes de consommateurs, et aussi la question du double emploi.

J'espère que le ministre, dans ses remarques finales ou après, il va prendre ça en considération parce que le projet de loi n° 188, au moins dans l'intention du ministre et dans l'intention du gouvernement, c'est la protection du consommateur en premier puis les autres choses après. Alors, moi, je trouve que ça serait très important que le ministre prenne en considération ces choses-là, à part la question de la qualification, de la certification et autres, et la responsabilisation de l'individu.

Je veux poser quelques questions à M. Lamontagne, et vous pouvez élaborer sur ce que je viens de dire si vous voulez. À la page 4 de votre mémoire, vous affirmez que le nombre de courtiers a diminué de 6 % au Québec dans les 10 dernières années alors qu'il a augmenté de 23 % dans le reste du Canada. Dois-je vous poser la question, à savoir... premièrement, j'imagine que ça représente un bon nombre d'emplois qui se sont perdus au Québec. Et, deuxièmement, plus important encore, si le projet de loi n° 188 est adopté de la façon dont il est actuellement, est-ce que, d'après vous, il y aura encore des pertes d'emplois et où particulièrement? Est-ce que ce sera en région, à Montréal, à Québec, où il y aura, d'après vous, encore des pertes d'emplois?

M. Lamontagne (Yvon): Je voudrais essayer d'éviter de faire des prévisions apocalyptiques et dire que, si jamais le projet de loi passe, évidemment, c'est la destruction totale de ce qui reste. Je vais essayer juste de me référer à ce qui s'est passé au cours des dernières années.

Vous avez dit, à juste titre — les chiffres que vous avez mentionnés — au Québec par rapport au reste du Canada... la seule distinction qu'il y a eu, c'est qu'au Québec les institutions de dépôts avaient le pouvoir de le faire; dans le reste du Canada, elles ne l'avaient pas. On voit que les cabinets de courtage, les courtiers individuellement ont été en croissance de 23 % dans le reste du Canada alors qu'ils ont été, entre ces deux périodes, en diminution de 6 %. Certains ont dit: Oui, mais il y a eu des fusions de cabinets de courtage là-dedans, ce qui n'a rien à voir avec la banque-assurance. On reconnaît ça, c'est vrai, tout à fait. D'ailleurs, la preuve, c'est que, dans le reste du Canada, le nombre de cabinets de courtage a diminué de 23 %. Donc, le phénomène de fusion puis de concentration, il est exact. Il a eu lieu ailleurs au Canada. Sauf que, pendant la même période, au Québec, il a été de 42 %. Cette diminution a été de 42 %. Le seul phénomène qui distingue le reste du Canada du Québec, c'est la vente dans les locaux des institutions de dépôts.

On n'est pas contre la banque-assurance parce que, actuellement, la banque CIBC vend de l'assurance à travers le Canada, ils peuvent venir, on est capables de concurrencer avec eux en tant que tel parce qu'ils n'ont pas le droit d'avoir accès à l'information puis ils n'ont pas le droit de travailler dans les mêmes locaux. On est capables de travailler avec ça. C'est quand on arrive avec cette particularité, ici, de la vente dans les locaux comme tels, que la situation se complique.

• (15 h 40) •

Maintenant, la question que vous me posez, c'est: Si ce projet de loi passe, quelles seront les conséquences? Bien, pour moi, la première conséquence, j'essaie de m'imaginer comment le gouvernement fédéral va être capable de résister à la pression des banques à charte. Pour moi, ça va être une chose faite, il va devoir céder le pas. Au Québec, la moitié des institutions de dépôts sont des caisses Desjardins et l'autre moitié, l'ensemble des autres banques. Donc, on peut penser raisonnablement que, si les autres banques se voyaient donner le même pouvoir, on pourrait reprendre les chiffres que je vous ai donnés tout à l'heure et dire que, bon an, mal an, on pourrait avoir une autre réduction de l'ordre d'à peu près 20 % à 25 % des cabinets de courtage. Encore une fois, je ne veux pas en faire une prévision apocalyptique, puis je souhaite que ceux qui restent sont les meilleurs, les plus dynamiques, puis qu'ils résistent à cette pression-là. Mais, à mon avis, ça va être extrêmement, extrêmement difficile.

Et, souvent, on a entendu dans les commentaires: Oui, mais, quand les banques arrivent et quand les caisses arrivent, ça fait un choix additionnel. C'est là qu'on se trompe. Ce n'est pas exact. Ça ne fait pas un choix additionnel. Momentanément, ça en fait un. Mais je pourrais prendre une région. À la dernière commission, j'avais pris l'exemple de Saint-Félicien, par exemple. Bon, bien, vous

avez deux courtiers à Saint-Félicien. Si une banque est autorisée à vendre là-bas, et la caisse, puis un des deux courtiers disparaît, ce n'est pas un courtier qui disparaît, c'est huit marchés, parce que chaque courtier représente en moyenne huit assureurs. Donc, c'est à ce niveau qu'il m'apparaît que la menace, si vous le voulez, est assez grande. Maintenant, je ne voudrais pas m'aventurer surtout dans des prévisions et essayer de lancer des chiffres en disant: Il va y avoir une réduction de 30 %, 40 % encore des courtiers. Ce que je dis, c'est que ça va être extrêmement difficile pour les courtiers, en région particulièrement, de subir une telle concurrence additionnelle.

M. Maciocia: M. Lamontagne, à la page 5 de votre mémoire, au paragraphe 3, vous nous dites qu'en termes de prix Desjardins se classe dans la moyenne.

M. Lamontagne (Yvon): Oui.

M. Maciocia: Mais je dois vous dire que c'est un peu curieux, votre affirmation, parce que Desjardins, il nous a dit, devant cette commission, en 1996, puis encore tout dernièrement, et ils le disent un peu partout au Québec, que c'est grâce à eux si les prix des polices d'assurance n'ont pas augmenté comme au Canada, comme ailleurs au Canada.

M. Lamontagne (Yvon): D'accord.

M. Maciocia: Pourriez-vous nous expliquer, si vous dites qu'ils sont dans la moyenne, comment les autres peuvent affirmer que, si les prix au Québec n'ont pas augmenté, c'est à cause de Desjardins?

M. Lamontagne (Yvon): Bon. D'abord, tout de suite, et je voudrais que ce soit bien clair, M. le ministre, si vous me permettez, et M. le député, moi, je ne voudrais surtout pas que mes commentaires et les commentaires de mes collègues, notre travail, soient perçus comme étant anti-Desjardins. Desjardins, c'est une société respectable, une institution respectable, où j'ai pas mal de mes affaires, soit dit en passant, via Desjardins, Laurentienne, etc. Et ce sont des assureurs de métier, il ne faut pas oublier ça. Ils sont là. Ce n'est pas depuis hier qu'ils sont assureurs. Donc, c'est un métier qu'ils connaissent.

Quand nous parlons de tarification et de distinction, on n'essaie pas de dire: Desjardins, c'est les pires. On a regardé quel était le niveau de tarification pratiqué par Desjardins. Pas nous. L'Association de protection des consommateurs a fait ce travail, dans sa revue *Protégez-vous*. Ils ont fait un profil d'environ 70 consommateurs, je crois, ou autour de, et regardé combien de fois Desjardins était le meilleur marché. Et, dans l'ensemble, ils étaient dans la moyenne. Ils n'étaient pas pires, puis ils n'étaient pas meilleurs. Des fois, ils ont, dans des niches, des meilleurs taux, ils remportent la donne, si on veut; à d'autres moments, ils sont moins bons, ils sont moyens. Comme, en fait, vous avez bon nombre d'assureurs: dans

certaines territoires, ils sont plus concurrentiels; dans d'autres, ils le sont moins. Ce que la revue *Protégez-vous* faisait ressortir, il n'y avait pas de cas spécifique où ils étaient systématiquement plus bas. Maintenant, il faut faire attention. À quelques occasions, c'était Promutuel. À quelques occasions, c'était Groupe Commerce. À quelques occasions, c'était Lloyd's, c'était Missisquoi. Il y a une variation là-dedans. Chaque assureur choisit la niche qu'il croit être la plus favorable pour son commerce et tente d'attirer la clientèle à ce niveau-là. Donc, sur le plan de la tarification, tout ce que notre rapport dit, c'est que ce n'est pas pire puis ce n'est pas mieux. C'est moyen.

M. Maciocia: Je comprends. Ma question, c'était dans le sens où on a entendu depuis le début du débat sur la question de la vente d'assurance dans les caisses qu'une des raisons pour lesquelles Desjardins tentait d'avoir cette possibilité-là, c'était justement de dire: À cause de ça, les prix vont diminuer et le consommateur va se trouver face à une situation privilégiée, dans le sens qu'il aurait à payer moins qu'il paie actuellement.

M. Lamontagne (Yvon): Écoutez, l'affirmation que vous mentionnez, moi, malheureusement, je ne l'ai pas entendue telle qu'elle a été dite. Ce que je peux vous mentionner cependant, c'est que, si vous voulez prendre un exemple de ce que je veux dire par taux d'administration vraiment en bas de la moyenne, eh bien là — et je ne vous dis pas qu'on ne s'en va pas vers ça là, éventuellement — je vais vous parler de Direct Line, en Angleterre, avec un taux d'administration de 10 %, je vais vous parler de USAA qui assure les forces armées américaines, avec un taux de 16 %. Ça, ça commence à être des taux qui sont pas mal en bas de la moyenne. Puis là-dessus je peux vous dire: Autant Desjardins que nous, on a un sapré bout de chemin à faire pour arriver là. Mais il faut qu'on s'en aille là parce que la détermination et le choix de la clientèle tout à l'heure vont se faire à partir de l'élément très tangible qu'est le prix. Mais qu'on prétende à ce moment-ci qu'un a fait infiniment mieux que les autres à ce niveau-là, je ne peux pas acheter cette affirmation.

M. Medza (Raymond): Si vous permettez, M. le Président.

M. Maciocia: Oui.

M. Medza (Raymond): Sur la question de la tarification, il y a trois éléments dont il faut tenir compte. Quand on compare les taux au Québec par rapport aux taux en Ontario, par exemple, l'Ontario a changé cinq fois de régime en deux ans. Qu'est-ce que vous voulez que je vous dise? Et on a mis la responsabilité sans égard à la responsabilité partielle, on l'a remise, on l'a enlevée, on l'a augmentée, on l'a baissée. C'est certain que les tarifs sont plus élevés quand on fait la responsabilité des tiers également, il ne faut jamais oublier ça. Quand on compare les taux, il faut comparer les taux au complet: les taux de la Société de l'assurance automobile, qui n'ont pas bougé

depuis 20 ans ou à peu près, et ceux des privés. En Ontario, quand on compare, eux, ça comprend le 85 \$ que, nous, on charge au Québec; mais eux, c'est 230 \$, 325 \$, 400 \$. Alors, on ne parle pas de la même chose.

Deuxièmement, au Québec, vous avez eu une chute phénoménale des réclamations au cours des dernières années, c'est parti... D'ailleurs, tout le monde s'est plaint, que ce soient les carrossiers, que ce soient les estimateurs, que ce soient les centres d'estimation, sauf que les assurés, pour eux, ça a été très bien, les taux n'ont pas augmenté; c'est sûr, il n'y avait pas de réclamations. On est parti de 16 ou à peu près, 16 accidents par 100 véhicules assurés puis on est tombé à neuf. Bon, bien, c'est sûr que les taux n'ont pas augmenté, c'est sûr que les primes sont restées basses.

Et, troisièmement, il y a le facteur concurrence. Il y a 187 joueurs, dont à peu près 80 qui sont actifs. Alors, il faut mettre les choses dans leurs perspectives propres.

M. Maciocia: M. le Président, ma dernière question à M. Lamontagne, je pense qu'on en avait déjà parlé un peu, c'est: Si on ouvre tel qu'il est le projet de loi n° 188 pour la caisse-assurance, vous avez dit, je pense, dans votre mémoire, et c'est clair, que le débat canadien... vous avez dit que l'ouverture aux banques de la part du gouvernement fédéral, elle ne se ferait pas beaucoup attendre. Est-ce que j'ai compris ou, d'après vous...

M. Lamontagne (Yvon): Oui, vous avez bien compris. Écoutez, je vous assure qu'on va poursuivre, nous, ce qu'on pense être raisonnable comme démarche pour convaincre le gouvernement fédéral de ne pas aller dans cette direction, mais j'ai l'impression qu'ils vont pouvoir difficilement résister aux pressions des banques à charte. Lorsque j'avais eu l'occasion de parler avec certains collaborateurs du gouvernement, on nous avait demandé, en fait, des suggestions. On en avait fait à l'époque pour dire: Est-ce qu'il n'y aurait pas moyen d'essayer de protéger un peu certains acquis en établissant certaines règles, etc.? Malheureusement, on n'a pas été entendus. Donc, écoutez, je ne peux pas me soulever contre ça. On a essayé. Mais, moi, je crois qu'au niveau fédéral ça va devenir intenable pour le gouvernement fédéral de maintenir sa position. Je souhaite me tromper, vraiment.

M. Maciocia: Merci.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): M. le ministre, vous aviez une question, une minute, vous m'avez dit.

M. Landry (Verchères): Oui, une petite question que j'ai posée à quelques reprises. C'est un des paradoxes de cette commission: il y a eu beaucoup de choses tragiques, beaucoup de choses amusantes aussi. Vous êtes en train de nous dire que le gouvernement fédéral du Canada n'écouterait pas le Bureau d'assurance du Canada pour une politique essentielle, mais qu'il va écouter un ministre souverainiste du Québec. C'est bizarre, ça

M. Lamontagne (Yvon): Ce n'est pas tout à fait ce que j'ai dit. Ce que j'ai mentionné, c'est que, si la situation du Québec va dans le sens de confirmer les pouvoirs actuels et de les élargir, je dis simplement qu'on n'aura pas le choix, de l'autre côté, de faire la même chose. Ce n'est pas ce que je souhaite, je vous l'ai mentionné tout à l'heure, ce n'est pas ce que je souhaite.

• (15 h 50) •

M. Landry (Verchères): Et votre raisonnement pourrait être réversible: s'ils le faisaient, on serait obligés de le faire.

M. Lamontagne (Yvon): Bien, écoutez, s'ils le faisaient, on serait obligés de le faire. Moi, je vous avoue qu'on affaiblirait grandement mes arguments.

M. Landry (Verchères): Ce n'est pas le sens de ma question. Vous dites: Parce qu'on le fait, ils le font. Alors, si on ne le faisait pas et qu'ils le faisaient, nous, on serait obligés de le faire.

M. Lamontagne (Yvon): Vous seriez obligés.

M. Landry (Verchères): Alors, ça me porte à penser qu'on est mieux de le faire le premier.

M. Lamontagne (Yvon): Oui, mais écoutez, vous présumez que la décision... Je vais vous dire bien honnêtement de ma part: après avoir conversé avec Harold MacKay — soit dit en passant, ce n'a pas été une sollicitation de ma part, il nous a demandé d'aller le rencontrer pour lui redonner notre point de vue... Ma lecture à ce moment-ci, quant à la banque-assurance, moi, je dirais qu'au niveau fédéral, l'aiguille, sur 10, est plutôt à 4 qu'à 7, et j'ai l'impression qu'ils ont reconnu dans le premier mémoire qu'ils ont déposé — le groupe de travail de M. Baillie, à l'époque, juste avant qu'il ne cède sa place à M. MacKay — ils ont reconnu la dimension distincte de l'assurance de dommages. Je me veux peut-être un peu trop insistant là-dessus, mais, pour moi, elle est importante, parce que l'assurance de dommages, c'est tout à fait différent des autres produits financiers.

M. Landry (Verchères): O.K. Merci bien.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Ça va? Je vous remercie, M. Lamontagne, ainsi que les représentants... Si vous voulez, excusez, si vous permettez, M. le ministre, on n'a pas tout à fait fini. Je vais...

M. Landry (Verchères): ...les adresses finales.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Bien, voilà, c'est ça. J'allais inviter les gens, nos invités, s'ils veulent rester à leur place pour les remarques finales des deux partis, qui seront sans doute intéressantes. Mais je voulais d'abord vous remercier de vous être présentés devant nous.

M. Landry (Verchères): Une chance que...

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Ah! on pourra faire ça après. On pourrait faire ça après.

M. Landry (Verchères): ...

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Bon. Là, puisqu'ils veulent les faire tout de suite, on va suspendre pour deux minutes. Mais là on perd du temps.

(Suspension de la séance à 15 h 52)

(Reprise à 15 h 53)

Le Président (M. Baril, Arthabaska): S'il vous plaît! S'il vous plaît, puisque la commission n'a pas fini ses travaux... S'il vous plaît, j'inviterais les membres de la commission à reprendre place. S'il vous plaît, mesdames et messieurs! J'inviterais les membres de la commission à reprendre place parce que la commission n'est pas terminée, et c'est ça que j'ai voulu vous expliquer tout à l'heure, parce que sans aucun doute vous êtes tous et toutes intéressés à entendre les remarques finales et du ministre et du représentant de l'opposition responsable de ce dossier, et, moi-même, j'ai quelques petites remarques finales à faire également. Les miennes ne seront peut-être pas intéressantes, mais celles des autres vont l'être sans doute.

Mémoires déposés

Également, avant de passer aux remarques finales, je me dois de déposer les mémoires des organismes qui n'ont pu être entendus, soit l'Association des courtiers indépendants multidisciplinaires, Assurance vie Desjardins-Laurentienne, la Banque Nationale du Canada, le cégep de Sainte-Foy, la Chambre des notaires du Québec, la Confédération des syndicats nationaux, la Fédération nationale des associations de consommateurs, Groupe Promutuel, fédération de sociétés mutuelles d'assurances générales, Protection prolongée des concessionnaires d'automobiles Itée, et Standard Life, compagnie d'assurances. Ce sont tous des groupes qui avaient déposé un mémoire. Certains se sont désistés, d'autres auraient aimé être entendus, mais, faut de temps, nous n'avons pu les recevoir. Donc, les mémoires sont déposés. Ils seront sans doute pris en considération au même titre que s'ils étaient venus les exposer devant nous.

Sur ce, j'inviterais le représentant de l'opposition à faire ses remarques finales. M. le député de Viger.

Remarques finales

M. Cosmo Maciocia

M. Maciocia: Merci, M. le Président. Notre devoir en tant que parlementaires est de légiférer de façon

équilibrée. Il nous faut être progressistes mais prudents. Or, les nombreuses critiques que nous avons entendues au cours de ces auditions nous ont démontré que le projet de loi n° 188 ne répond pas aux critères d'équilibre et de prudence élémentaires que nous devons avoir en tête en tant que législateurs.

M. le Président, je vais résumer un peu le projet de loi n° 188 en ayant toujours en tête la protection des consommateurs et la non-disparition des 2 500 PME, ici, au Québec.

Premièrement, plutôt que d'établir des règles justes, le projet de loi n° 188 favorise la caisse-assurance au détriment évident des autres joueurs en permettant aux représentants en assurance de la caisse d'avoir accès à tous les renseignements que l'institution de dépôts possède sur ses clients.

Deuxièmement, il favorise encore la caisse-assurance en éliminant l'exigence de procéder à travers une filiale dédiée, ce qui est pourtant le meilleur moyen de garder séparés les directions, le personnel, les systèmes informatiques, les renseignements, les locaux; donc, le meilleur moyen de protéger les consommateurs contre les abus propres à la caisse-assurance. Et nous avons dit, moi et vous, M. le Président, que, s'il y a un moyen encore plus étanche que les filiales dédiées, nous sommes d'accord avec ça.

Troisièmement, le projet de loi permet le double emploi à hauteur de 70 % du personnel des caisses, ce qui rend caduque, à toutes fins pratiques, toute tentative de contrôler la circulation des renseignements personnels.

Quatrièmement, il met de l'avant une notion d'espace réservé que tous les consommateurs que nous avons entendus ont décriée, revendiquant une définition plus précise qui ne prête pas à interprétation et exigeant que l'offre des produits d'assurance, autant que la vente, se fasse dans un espace fermé.

Cinquièmement, le projet de loi ouvre la voie à la distribution sans intermédiaire par des produits d'assurance dits afférents à un bien. Il permet même, dans son libellé actuel, l'élargissement quasi illimité de cette forme de distribution potentiellement très préjudiciable pour les consommateurs.

Sixièmement, il impose aux petits distributeurs des exigences d'encadrement et de divulgation plus contraignantes que jamais, ce qui va encore favoriser les plus gros, c'est-à-dire les institutions de dépôts.

Septièmement, il affaiblit le professionnalisme des intermédiaires en confiant une partie de la surveillance de la pratique au cabinet et en créant des Chambres électives qui sont des coquilles vides. En ce qui nous concerne, M. le Président, nous plaidons pour le renforcement du professionnalisme des intermédiaires, pas pour son affaiblissement.

Ces sept points, vous le savez, ne sont que les plus importants parmi tous les problèmes qui ont été soulevés par nos invités. Le moins qu'on puisse dire, M. le Président, c'est que le projet de loi n° 188 est très imparfait. J'ai dit, à l'ouverture de nos travaux, que le défrichage fait par le rapport Baril nous sera très utile pour approfondir

notre réflexion. Après six jours d'audiences, les recommandations du rapport Baril m'apparaissent aujourd'hui plus pertinentes que jamais.

Il a été aussi beaucoup question de mondialisation pendant nos audiences. La mondialisation, c'est bien beau, mais la concentration du pouvoir financier est aussi une réalité. On est en droit de se demander s'il est bien nécessaire, au Québec, d'aller sans retenue vers une plus grande concentration en permettant au Mouvement Desjardins de concurrencer, de façon déloyale, les autres assureurs et de s'emparer du marché de l'assurance au Québec. Je n'ai rien contre la concurrence de Desjardins dans le secteur de l'assurance en autant qu'elle soit équitable. C'est d'ailleurs notre responsabilité de s'assurer qu'elle le soit. Or, le projet de loi n'assure pas cette équité.

• (16 heures) •

Autre sujet très important dont il a été question, le professionnalisme. Le ministre, dans ses propos d'ouverture, a parlé de participation et de dynamisation du milieu. Le projet de loi, lui, va dans le sens contraire. On nous l'a démontré au cours de ces audiences. J'ai été très sensible, M. le Président, à l'argument selon lequel le meilleur moyen de garantir le professionnalisme chez les intermédiaires est de consolider, pas d'affaiblir, les organismes électifs en leur donnant des pouvoirs réels. L'Assemblée nationale retirerait ainsi sa confiance dans l'autoréglementation, l'autogestion et l'autodiscipline des professionnels de l'assurance.

Le projet de loi doit maintenir et renforcer l'équilibre entre les intérêts commerciaux des assureurs et la culture professionnelle des intermédiaires. Rien ne vaut des intermédiaires agissant comme de véritables professionnels pour assurer une protection efficace des consommateurs. Plus précisément, une piste de solution concrète a été déposée devant nous pour maintenir la vocation de protection du public des Chambres et la prise en charge de l'autodiscipline par les professionnels. L'AIAPQ et l'ACAPQ y souscrivent. Nous devrions accorder la plus grande attention à ce modèle. Sans être la version traditionnelle de l'encadrement professionnel — je parle des ordres professionnels — cette proposition est une adaptation propre à assurer une bonne adéquation avec la Commission des valeurs mobilières tout en donnant aux Chambres les pouvoirs qui permettront à tous dans le domaine de mieux comprendre la raison d'être de ces Chambres.

Nous avons aussi beaucoup parlé, M. le Président, de protection des renseignements personnels. Les associations de consommateurs, les associations d'intermédiaires, les compagnies d'assurances, M. Comeau, le Protecteur du citoyen et plusieurs autres nous ont mis en garde contre les dangers du projet de loi. Ils sont venus nous dire, entre autres, que les institutions de dépôts contournaient sans difficulté la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé en faisant signer des consentements très larges aux consommateurs au moment de l'ouverture de comptes. Qui d'entre nous a déjà demandé des modifications à ce genre de clause au moment

de s'ouvrir un compte de banque? Qui a déjà renoncé à s'ouvrir un compte sous prétexte que ce genre de consentement apparaissait sur le formulaire? Personne, j'en suis sûr, M. le Président. La réalité, malheureusement, c'est que les institutions de dépôts possèdent déjà tous les consentements dont elles ont besoin pour exploiter massivement les informations qu'elles détiennent sur leurs clients.

Dans le cas du Mouvement Desjardins, on parle ici, M. le Président, de 5 400 000, je dis bien 5 400 000 personnes dont les renseignements pourront circuler sans retenue vers les représentants en assurance des caisses si le projet de loi n° 188 est adopté tel quel. J'ai été rassuré d'apprendre aujourd'hui, M. le Président, que, dans l'État de New York, pour éviter les abus de la banque-assurance, on interdit à une banque de vendre des produits d'assurance pour les biens qu'elle finance. Voilà qui démontre que les règles en vigueur ailleurs, dans des marchés pourtant beaucoup moins soucieux de la protection des consommateurs que le Québec, sont parfois beaucoup plus contraignantes que chez nous. Peut-être faudrait-il agir en matière de mondialisation avec plus de discernement, surtout lorsque la protection des consommateurs est en jeu ainsi que des milliers de PME et d'emplois. Il faudrait tenir compte aussi des récents sondages qui révèlent que 68 % des Canadiens réclament le resserrement des règles s'appliquant à l'industrie bancaire. Les banques, faut-il le rappeler, ne vendent pas d'assurance dans leurs succursales. L'opposition des consommateurs serait certainement encore plus élevée si c'était le cas.

J'aimerais dire un mot aussi au sujet des nominations de consommateurs au Bureau. Cette commission nous aura appris, entre autres, à distinguer les différentes sortes de représentants de consommateurs. Il serait important à cet égard que le pouvoir de nomination du gouvernement soit bien encadré: en fait, premièrement, qu'il y ait des représentants de consommateurs sur le Bureau et, deuxièmement, que ceux-ci soient choisis parmi les représentants des associations de consommateurs reconnues au Québec. On s'assurera ainsi que leur engagement vers la protection du public soit le plus authentique possible.

Je pourrais continuer longtemps, M. le Président, à faire état de tous les changements que nécessite le projet de loi. Il y a sûrement un certain nombre de ces changements que nous pourrions faire via des papillons — ça, c'est clair. Mais il faudra aussi, M. le ministre, des ajouts et des retraites importants à ce projet de loi pour qu'il soit le reflet de ce que nous avons entendu. Le gouvernement a donc des devoirs à refaire. Il faudra certainement partir d'un point de vue moins partisan à l'endroit de la caisse-assurance et trouver le moyen de la permettre dans un cadre acceptable.

Finalement, M. le Président, le ministre a pris en cours de route des engagements sur différents sujets. J'ai compris, moi, qu'il s'est engagé à propos de la limite du 20 % sur la propriété des cabinets de courtage. C'est donc réglé, d'après moi. On ne reviendra plus là-dessus. J'ai compris aussi qu'il ferait ce qu'il faut faire pour garantir le professionnalisme des intermédiaires et répondre à leurs

revendications à ce sujet. On verra comment ça se traduira concrètement. Nous, nous avons confiance. J'ai entendu aussi le ministre affirmer qu'il ne permettrait pas de transfert d'informations qui créerait une concurrence inéquitable. Là-dessus, M. le Président, le rapport Baril peut nous aider. Il y en a d'autres engagements de la part du ministre qu'il faudra recenser précisément à partir des transcriptions, parce que ça serait trop long, je ne les ai pas tous ici. Tout le monde, c'est sûr, voudrait s'assurer maintenant que ces engagements se reflètent précisément et complètement dans le projet de loi.

Le ministre a aussi indiqué que certains groupes les plus touchés par le projet de loi seraient invités à travailler avec lui pour revoir le projet de loi. Je m'engage pour ma part à suivre de près le respect de cet engagement. Il faudrait d'ailleurs que ces groupes soient rencontrés avant l'adoption du principe du projet de loi. Il me semble que, si on procédait à l'adoption du principe du projet de loi sans que ces rencontres aient eu lieu, ce serait perçu comme un affront.

J'espère aussi, M. le Président, que le temps qui sera donné à cette commission et à l'Assemblée nationale sera suffisant pour nous permettre de bien légiférer. J'espère enfin que la commission aura le loisir de travailler dans le même esprit non partisan que celui qui a présidé aux travaux de la commission du budget et de l'administration de 1996, c'est-à-dire avec des parlementaires tous soucieux de légiférer avec sagesse, en respectant les équilibres qui s'imposent dans une matière aussi délicate.

M. le Président, je vous remercie de votre excellent travail. Je veux remercier aussi tous nos invités et souligner l'excellence des représentations que nous avons reçues. Il appartient maintenant aux membres de la commission de tirer des conclusions de ce que nous avons entendu. Merci, M. le Président.

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Merci, M. le député de Viger. M. le député de D'Arcy-McGee m'a demandé quelques minutes.

Des voix: ...

Le Président (M. Baril, Arthabaska): S'il vous plaît! Comme je vous en ai informé ce matin, on n'a pas le droit de manifester dans cette auguste Assemblée et, comme j'en suis le responsable pour la journée, je vous demanderais de respecter, s'il vous plaît, ma volonté ou la directive du règlement de l'Assemblée nationale.

● (16 h 10) ●

M. le député de D'Arcy-McGee.

M. Lawrence S. Bergman

M. Bergman: Merci, M. le Président. Je suis heureux de constater que la protection du consommateur est au cœur même des préoccupations du gouvernement. On pouvait lire dans le livre vert que le premier objectif était, en effet, la protection du consommateur. Cependant, plusieurs organismes qui représentent au premier plan les

consommateurs émettent certaines réserves à propos du projet de loi n° 188. Parmi eux, on trouve le Service d'aide aux consommateurs, la Fédération des ACEF du Québec, la Fédération nationale des associations de consommateurs du Québec, l'Office de la protection du consommateur, le Protecteur du citoyen et les représentants des consommateurs et des conseils des assurances de personnes et des assurances de dommages.

Leur principale préoccupation touche le fait que le projet de loi ne semble pas assurer une pleine protection des renseignements personnels. Entre autres, le Protecteur du citoyen souhaite interdire à un représentant d'effectuer toute autre tâche que celle dévolue à un représentant; aussi, d'interdire tout échange de renseignements relatifs à leurs clientèles entre l'institution financière et son représentant. De plus, tous prétendent que les règles qui s'appliquent aux institutions de dépôts devraient être étendues à tous. Outre ces dernières recommandations, certains resserrements sont nécessaires au niveau de la terminologie dans ce projet de loi. Par exemple, à l'article 21, il serait souhaitable que l'on parle de «renseignements nécessaires» plutôt que de «renseignements pertinents».

La deuxième préoccupation majeure est celle des ventes liées. Le ministre doit s'assurer que les représentants des consommateurs soient à l'aise avec le libellé, entre autres, des articles 17 et 188, qui semblent vouloir éliminer toute forme de vente liée, mais qui n'accomplissent pas ce défi.

Troisièmement, plusieurs groupes de protection des consommateurs semblent émettre de sérieuses réserves quant à la vente d'assurance-voyage par des distributeurs qui n'ont aucune certification. Le Conseil des assurances de personnes, appuyé par le Service d'aide aux consommateurs, nous dit: «Il ne faudrait pas attendre d'autres épouvantables histoires avant d'exiger des agences de voyage qu'elles soient titulaires d'un certificat restreint pour offrir des produits d'assurance.»

Quatrièmement, on reproche au projet de loi l'absence d'encadrement des produits de vente directe.

En cinquième lieu, les représentants des consommateurs souhaitent retrouver explicitement à l'intérieur du projet de loi leur représentation équitable au sein du conseil d'administration du Bureau des services financiers.

Sixièmement, je crois qu'il serait sage de suivre les recommandations de Mme Plamondon et de M. Langlois et d'assurer la mise en place du registre des polices d'assurance individuelles.

Et, finalement, il y a un consensus pour s'assurer que le consommateur puisse se retourner vers un seul groupe, soit pour obtenir de l'information ou pour y déposer une plainte contre un représentant, un cabinet, une société autonome, un assureur direct, un distributeur ou un de ses employés.

Bref, M. le Président, le projet de loi apporte certaines améliorations, mais il reste beaucoup à faire pour s'assurer que cette législation garantisse une protection adéquate et nécessaire pour le consommateur. Merci, M. le Président

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Merci, M. le député de D'Arcy-McGee. Maintenant, ce serait au tour du ministre à nous faire ses remarques finales pour cette commission-ci.

M. Bernard Landry

M. Landry (Verchères): M. le Président, je remercie très sincèrement ceux et celles qui sont venus présenter leur point de vue devant notre commission. Il y a eu 36 organismes, il y a eu 45 mémoires. Malheureusement, on n'a pas pu voir tout le monde, mais on lira tous les textes.

Je remercie aussi mes collègues parlementaires, des deux côtés de la table, membres de cette commission, pour leur assiduité et leur intérêt exemplaires aux travaux de cette commission, et, bien sûr, je vous remercie personnellement d'avoir présidé, M. le Président, ces travaux avec une dignité exemplaire et d'avoir participé au fond des choses bien au-delà de votre présence à cette table.

Au cours de ces audiences, on nous a fait plusieurs propositions que nous avons commencé à examiner. Ces propositions concernaient en particulier la protection du consommateur, la protection des renseignements personnels, l'équité de traitement pour tous les participants dans l'industrie des services financiers, le pouvoir réglementaire du Bureau et du gouvernement, les structures d'encadrement, la responsabilisation et l'organisation professionnelles, et autres. Nous avons pris note de ces propositions. Je les rappellerai globalement tout à l'heure.

J'aimerais auparavant vous réitérer les trois grandes orientations que j'ai mentionnées dès le début de nos audiences: primauté de la protection des intérêts du public, notamment des consommateurs de produits et de services financiers; ferme intention du gouvernement de parachever le décloisonnement de la distribution des produits et services financiers, et ce, dès ce printemps; et l'allègement et la simplification de la réglementation comme leitmotiv constant de cette réforme et des autres réformes que l'État a entreprises.

Je l'ai déjà mentionné, nous avons pris l'initiative de déposer le projet de loi n° 188, car nous croyions et croyons toujours qu'il est important de travailler à la modernisation de l'économie du Québec. La vague de décloisonnement est à nos portes. Il n'est pas question d'encourager les replis protectionnistes qui, tôt ou tard, seraient emportés par cette vague, mais plutôt de mettre en place les conditions pour que tous puissent s'y préparer et y trouver leur profit.

J'ai déjà parlé des mouvements de concentration à l'échelle de la planète. Il y en aura au Canada dans le domaine bancaire, de très spectaculaires, comme chacun sait, mais, heureusement, de nouveaux joueurs viendront raviver la concurrence. Certains proviendront de l'extérieur, d'autres du Canada. En effet, comme nous l'a dit hier un représentant de l'industrie canadienne de l'assurance — et je l'ai rappelé aujourd'hui — il n'est pas loin le temps où les compagnies d'assurances du Canada seront autorisées par le gouvernement fédéral à recevoir

des dépôts et à participer au système de paiement canadien. Cela signifie que les compagnies d'assurances pourront devenir d'ici peu, à toutes fins pratiques, des institutions bancaires. Mon collègue fédéral, Paul Martin, n'aura d'autre choix, après avoir approuvé la fusion de la Banque Royale et de la Banque de Montréal, que de permettre aux compagnies d'assurances de devenir des institutions bancaires faisant surtout de l'assurance, bien entendu.

Les consommateurs et les petites entreprises exigeront en effet que d'autres joueurs entrent dans l'activité bancaire afin de redynamiser la concurrence et, s'il est une chose qui a fait l'unanimité dans cette commission et dans ces audiences, c'est bien l'état assez mince de la concurrence dans le secteur bancaire. Au niveau fédéral, la banque-assurance pourrait donc nous venir par le biais des compagnies d'assurances, par un phénomène inversé. Elles auront le loisir d'établir à travers leurs réseaux d'agents et de courtiers un vaste système bancaire alternatif, et ce, à l'aide des nouvelles technologies. Si CIBC a pu conclure avec la chaîne de magasins alimentaire Loblaws une entente de distribution de produits et services financiers, je ne vois pas pourquoi les compagnies d'assurances ne pourraient en faire autant avec leurs réseaux d'agents et de courtiers. On est rendus dans les supermarchés.

Grâce à leur compétence et leur expertise, ces derniers, les agents et les courtiers, seront en position de ramasser le meilleur du marché des produits et services financiers sur mesure. Cette concurrence nouvelle sera bénéfique au consommateur qui aura ainsi plus de choix et de meilleurs prix. Rappelez-vous les bénéfices importants qu'ont retirés les consommateurs du Québec à la suite de l'entrée de Desjardins dans la vente directe des produits d'assurance de dommages après le premier mouvement de décloisonnement amorcé par un de mes prédécesseurs, Jacques Parizeau. Pendant que les prix augmentaient partout au Canada, cette concurrence plus vive au Québec a permis une relative stabilité des prix.

La Fédération de l'entreprise indépendante nous a également mentionné hier les avantages que retireront les petites entreprises de Montréal par rapport à celles de Toronto du fait de la présence des caisses Desjardins dans le crédit à la petite entreprise. Le projet de loi n° 188 doit s'inscrire dans cette mouvance et favoriser de nouveaux mouvements de concurrence lorsque des phénomènes de concurrence se développent.

J'aimerais vous signaler ce qui se dessine actuellement dans la distribution de l'assurance. On pouvait lire dans *Le Journal de l'Assurance* d'octobre 1997 qu'un phénomène nouveau, la concentration du portefeuille d'assurance chez les courtiers, a fait son apparition. Au moins deux grandes compagnies d'assurances se sont fixé comme objectif de conclure des ententes de concentration avec un nombre significatif de ces courtiers. Par ces ententes de concentration, on vise des concentrations d'affaires autour de 60 % à 70 % et d'au moins 50 %. Posons-nous la question: Devant cette tendance du marché de l'assurance à se diriger vers une concentration plus forte de la

distribution, ne devons-nous pas nous réjouir que de nouveaux joueurs viennent y maintenir la concurrence? En tout cas, les consommateurs ne s'en plaindront pas. Or, le gouvernement est au service de l'intérêt public d'abord et avant tout.

● (16 h 20) ●

Les intérêts des différents groupes qui ont témoigné devant cette commission, on a pu le constater, sont souvent divergents, pour ne pas dire carrément opposés. C'est le propre d'une démocratie et en santé. Le rôle du gouvernement est de considérer les intérêts de chacun de ces groupes et de trouver un équilibre juste où l'intérêt des consommateurs prime. Je crois que le projet de loi présente pour l'essentiel un bel équilibre qui favorisera les intérêts du consommateur tout en permettant à tous les intervenants de participer à un marché concurrentiel. Néanmoins, plusieurs propositions nous ont été faites qui pourront bonifier le projet de loi. Toutefois, nous ne ferons pas de modifications qui viendraient modifier l'équilibre actuel. Je n'ai pas l'intention non plus d'accepter des modifications qui nécessiteraient de nouvelles décisions du Conseil des ministres, puisque les grands principes ont déjà été approuvés par le gouvernement.

Je vais donc parler maintenant d'une façon plus détaillée de la protection du consommateur. Il a été beaucoup question de protection du consommateur durant ces audiences et les mieux placés pour en parler sont les groupes de consommateurs eux-mêmes ou leurs représentants et représentantes. Ces derniers nous ont dit qu'ils étaient favorables au projet dans son ensemble. Le Service d'aide aux consommateurs, que préside Mme Plamondon, mentionne dans son mémoire, que je cite: «Le projet de loi n° 188, même s'il n'est pas parfait, reflète une volonté qui va dans le sens de la protection du consommateur.»

Option consommateurs nous a dit, et je cite de nouveau: «Pour les consommateurs, l'enjeu est simple. Il s'agit de protéger leurs biens et leur santé financière en couvrant des risques aussi réduits que possible. On y arrivera en instaurant, à notre avis, un cadre qui met l'accent sur la simplicité, la discrétion et la sécurité. Nous sommes d'avis que, dans sa charpente, le projet de loi paraît aller dans cette direction.»

L'Office de la protection du consommateur nous a mentionné qu'il souscrivait, et je cite de nouveau, «aux grands objectifs poursuivis par l'État dans la mise en place de ce cadre législatif qui est de favoriser la déréglementation, le décloisonnement des produits et des services financiers et la concurrence, dans un contexte où le Québec s'inscrit dans une conjoncture qui est internationale.»

Me Langlois, également cité par mon collègue de l'opposition, le représentant des consommateurs au Conseil des assurances de personnes, nous a fait un témoignage remarqué. Il a déclaré, entre autres, et je cite: «La loi doit faciliter l'acquisition de l'assurance tant pour les moins fortunés...» Là, je fais une petite parenthèse. Il y a quelqu'un qui est venu nous dire qu'un très grand nombre de locataires au Québec n'était pas assuré, pour ne pas dire

une majorité. Donc: «La loi — dit Langlois — doit faciliter l'acquisition de l'assurance tant pour les moins fortunés qui sont plus vulnérables que pour les mieux nantis qui ont plus de biens matériels et de revenus à protéger. À cette fin, on doit donc accroître les façons, les lieux, les moments où le consommateur peut obtenir des protections nécessaires tout en améliorant la diversité des garanties, leur qualité et leur prix. Le projet de loi n° 188 va dans cette direction en proposant de parfaire le décloisonnement, ce qui favorisera un plus large accès aux produits et une plus grande concurrence.» Fin de la citation.

Ces groupes nous ont dit essentiellement: Bravo! vous avez placé le consommateur au centre de vos préoccupations. À la lecture des différents mémoires présentés, nous constatons que les représentants des consommateurs sont favorables en particulier à l'instauration du Bureau des services financiers, aux dispositions concernant la protection des renseignements personnels, à l'encadrement imposé à la distribution sans représentant, aux exigences de divulgation et à la responsabilisation des cabinets.

Ces groupes nous ont même indiqué que nous serions allés trop loin dans notre désir de protéger le consommateur en interdisant les paiements en argent comptant. On se souvient de cette intervention qui en a surpris plusieurs. Elle était probablement fondée parce qu'il est probablement illégal d'interdire les paiements en argent comptant à cause des lois concernant la monnaie. La monnaie a pouvoir libérateur. Par ailleurs, on nous a reprochés de ne pas être allés assez loin en n'obligeant pas l'établissement du registre des polices d'assurance-vie. Notons cependant que d'autres nous ont indiqué qu'il était possible d'atteindre les mêmes objectifs au moindre coût. Mais, à première vue, sous réserve d'examiner les modalités, je crois que nous devons accepter cette proposition concernant le registre.

Ces témoignages de représentants de consommateurs sont très importants lorsque vient le temps d'évaluer la place qui a été donnée aux intérêts des consommateurs dans le projet de loi. Le projet n'est pas parfait. S'il l'avait été, nous n'aurions pas mobilisé toutes ces énergies, toutes ces bonnes volontés et toute cette intelligence. Les représentants des consommateurs nous ont fait des propositions et d'autres nous ont fait des propositions. Nous les avons examinées pour certaines d'entre elles et nous allons les examiner plus avant dans les heures et les jours qui viennent.

Un mot plus spécifiquement de la protection des renseignements personnels. Il a été également question de protection des renseignements personnels lors de ces audiences, et nous avons entendu toutes sortes de choses: certaines parfaitement fondées, d'autres moins. Nous avons cependant eu la chance de recevoir le témoignage du président de la Commission d'accès à l'information, M. Comeau, dont je redis ce que c'est un des meilleurs experts au monde sur la question, flanqué de deux grands spécialistes de sa Commission. Ce sont des spécialistes non pas de l'assurance ou de l'intermédiation financière, ce sont des spécialistes de la question de la protection des renseignements personnels, mais dans les plus pointus que

nous puissions imaginer. Ces experts nous ont rappelé qu'il est important de considérer les effets de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, loi unique au monde, pour bien évaluer l'étendue de la protection accordée aux renseignements personnels.

Permettez-moi de citer M. Comeau. Il dit: «En vertu des seuls principes actuels qui composent le régime québécois, une institution financière, quelle qu'elle soit, collige des renseignements, par exemple pour accorder une police d'assurance à son client. Ces renseignements personnels, dans l'état actuel du droit, avant même la loi n° 188, ne peuvent être utilisés pour apprécier la possibilité d'accorder un prêt hypothécaire à ce même client.» M. Comeau ajoute: «Parmi les ajouts significatifs du projet de loi n° 188, il nous faut d'abord pointer l'attention qui a été accordée aux renseignements de santé et aux habitudes de vie. Alors, ces renseignements bénéficient, dans la loi n° 188, d'un traitement particulier qui va au-delà de ce que reconnaît le régime actuel de protection des renseignements personnels. Là-dessus, nous sommes contents, rassurés.»

Il a été beaucoup question de locaux désignés, également, pour la vente d'assurance. Certains ont réclamé des locaux fermés qui ne serviraient qu'à la vente d'assurance. Je crois qu'à ce sujet Me Langlois, celui dont on a parlé plus haut, a fait un commentaire assez sage et que je cite: «Je ne crois pas qu'il soit sage d'aller imposer à tous les courtiers dans la province, pas plus qu'il soit sage d'imposer à toutes les institutions financières qui pourraient être appelées à faire de l'assurance dans les années à venir, de construire des cloisons. La question n'est pas là.» Fin de la citation. La vraie question, c'est: la confidentialité, pas la configuration physique des lieux. Nous l'indiquerons clairement dans une loi plutôt que de renvoyer cette question majeure à un règlement à adopter plus tard.

Au-delà de la question de la confidentialité, d'autres sont venus nous dire que les institutions de dépôts jouiraient d'avantages concurrentiels si elles pouvaient utiliser les informations recueillies lors des transactions bancaires pour faire de la sollicitation. Je l'ai dit durant ces audiences, il n'est pas question d'accorder des privilèges aux institutions de dépôts, pas plus d'ailleurs qu'à quiconque. Cependant, la législation québécoise est claire à ce sujet, on ne peut utiliser l'information qu'aux fins pour lesquelles elle a été recueillie.

Par ailleurs, nous n'empêcherons pas les individus d'autoriser l'utilisation de l'information les concernant. C'est la fameuse question des consentements. Le consommateur doit conserver ses droits qui sont prévus au Code civil et à la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. Nous allons donc nous assurer que les institutions de dépôts, comme tous les autres, se conforment aux exigences de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé et que les informations qu'elles détiennent ne servent qu'aux fins pour lesquelles elles ont été recueillies.

M. Comeau nous a toutefois fait part des problèmes rencontrés avec les formulaires actuels de

consentement — il y a un problème avec les formulaires actuels de consentement — lesquels problèmes, je le souligne, sont communs à tous les utilisateurs de renseignements et non pas seulement aux institutions de dépôts, comme certains ont voulu nous le faire entendre. Nous allons donc travailler avec M. Comeau et ses collaborateurs de la Commission d'accès à l'information pour examiner ce qui pourrait être fait à cet égard pour accroître la protection du consommateur.

• (16 h 30) •

Quant au traitement équitable ou équivalent, bien que tous soient en faveur de l'intérêt public, les gens que nous avons entendus sont venus d'abord et avant tout défendre, dans certains cas, certains intérêts des groupes qu'ils représentent. C'est normal et c'est légitime, je l'ai souligné à plusieurs reprises, il n'est pas question de reprocher à quiconque de vouloir faire valoir son point de vue par tous les moyens légitimes.

Chacun de ces groupes a donc étudié le projet pour voir s'il était équitable envers le groupe qu'il représente et nous avons pris note des commentaires qui nous ont été faits. On nous a dit en particulier que les règles qui s'appliquent aux institutions de dépôts devraient également s'appliquer à tous les joueurs de l'industrie, et on a donné plusieurs exemples de clauses discriminatoires: exigence sur double emploi, article 22; exigence concernant un renseignement de nature médicale, articles 25, 26, 27, 28; exigence concernant l'endroit où est vendu l'assurance, article 83; exigence concernant les ventes liées, article 378. Soyez rassurés, les mêmes règles s'appliqueront à tous. Les problèmes d'équité ne touchent pas seulement les institutions de dépôts. Par exemple, on nous a fait valoir que les assureurs devaient être traités comme les autres en matière de distribution sans représentant.

Quant au pouvoir réglementaire, plusieurs nous ont dit que le gouvernement devait conserver un contrôle plus significatif sur la réglementation du secteur financier, notamment chaque fois que l'intérêt public est en jeu. On nous a aussi mentionné qu'il serait préférable de prévoir un plus grand nombre de paramètres directement dans la loi plutôt que de les définir plus tard par règlement. Finalement, on nous a souligné l'importance du processus de consultation pour l'établissement de la réglementation. Nous allons certainement examiner attentivement toutes les propositions faites sur cette question.

Quant aux structures, les Bureaux et les Chambres ont également fait l'objet de nombreux commentaires.

Le Bureau. La plupart sont favorables à l'instauration de l'organisme unique, le Bureau des services financiers. Certains organismes nous ont recommandés de baliser les nominations et de nous assurer que le consommateur y soit représenté. L'opposition officielle vient de nous faire une suggestion analogue. Par-dessus tout, on nous a demandé que soient nommés des gens d'expérience sans autre intérêt à servir que l'intérêt public. On ne peut qu'acquiescer à ce genre de demande et préciser ici formellement que le Bureau sera le guichet unique pour le consommateur et ses griefs. C'est peut-être ce que nous aurons fait de mieux pour les consommateurs et les

consommatrices du Québec dans l'avenir, qu'ils n'aient pas, dans le cas de problèmes avec l'intermédiation financière, à se faufiler à travers un dédale, mais simplement à se rendre à un guichet unique, le Bureau, dont relèvera le syndic.

Les Chambres, maintenant. La très grande majorité des intervenants, dont tous les groupes représentant des consommateurs, nous ont recommandés purement et simplement de renoncer aux Chambres, de les abolir. Certains posaient même comme condition à leur maintien qu'elles soient dépouillées de leurs responsabilités en matière de déontologie. Je peux citer à ce sujet le mémoire d'Option consommateurs: «L'incohérence est flagrante, disent-ils, d'autant que, comme on l'a noté, les conseils d'administration des Chambres sont formés de représentants de l'industrie. C'est donc le loup qui formulera les règles devant protéger les agneaux.» Je ne partage pas cette vision, je l'ai dit à plusieurs reprises durant la commission, mais elle illustre à quel point les représentants des consommateurs sont inquiets lorsqu'on confie une partie de la réglementation et de la surveillance à ceux qui poursuivent de façon légitime, je le redis, des intérêts professionnels et aussi commerciaux en plus de la protection des consommateurs.

La responsabilisation, maintenant, et l'organisation professionnelle. Les associations intermédiaires sont venues nous dire que le projet de loi désresponsabilise le professionnel qu'est le représentant. Ce n'est pas notre intention. D'ailleurs, plusieurs articles du projet de loi imposent une lourde responsabilité au représentant. Si cela est possible, nous allons faire en sorte que la responsabilité du représentant soit encore plus claire et sans équivoque. Nous ne croyons pas, cependant, que les cabinets ont pour effet de désresponsabiliser les représentants. Il faut comprendre que, pour les consommateurs, cette double responsabilité du représentant et du cabinet représente une protection accrue qui apparaît nécessaire.

Sur cette question de la responsabilisation du représentant, je crois que les préoccupations des associations ont trait surtout à leur organisme professionnel. Les associations d'intermédiaires réclament davantage de pouvoirs pour les Chambres alors qu'un très grand nombre d'organismes, on l'a vu, sont venus nous demander de les abolir. Les organismes représentant des consommateurs s'opposent en bloc à l'existence des Chambres à cause de la complexité qu'elles impliquent. Les consommateurs veulent avoir un organisme unique où se faire entendre, où ils pourraient adresser leurs plaintes et obtenir leur réparation le cas échéant.

Quant aux représentants des institutions financières, ils s'opposent aux Chambres aussi, car ils craignent à juste titre qu'un mode de distribution ne contrôle toute l'industrie des services financiers. Je demande aux organisations de consommateurs de même que je demande aux représentants des institutions financières d'être souples sur cette question et de comprendre que cette question des Chambres a été introduite à la suite de discussions intenses entre des associations d'intermédiaires, des fonctionnaires du ministère des Finances et d'autres, et moi-même qui ai

participé à ces représentations, et j'ai retenu la conviction que certaines traditions du monde de l'assurance, certaines traditions associatives et électives méritaient d'être conservées.

Alors, je leur ai promis, à ces associations, que nous étions prêts à écouter, ce que nous avons fait, et à agir pour déterminer s'il est possible de trouver d'autres accommodements. En effet, entre la première version de la loi, celle qui fut déposée à l'Assemblée nationale, et notre arrivée en commission, plusieurs d'entre nous avaient déjà évolué sur plusieurs points de vue précisément à cause du travail qui avait été fait pour nous en convaincre. Nous avons évolué davantage durant cette commission, mais il est clair cependant dans mon esprit que les consommateurs n'auront pas à subir les effets de nouveaux compromis qui les obligeraient à traiter avec deux ou trois organismes pour le traitement de leurs plaintes. Le bureau unique, c'est pour eux.

Il ne sera pas question non plus de donner le contrôle de l'industrie à un segment du marché, il faudra que tout le monde, dans des proportions raisonnables, s'assoit autour de la même table, autour de plusieurs tables, en fait, puisqu'il y a deux Chambres puis il y a un Bureau, pour mieux servir les consommateurs.

Ces audiences, à mon point de vue — et ça fait quand même plusieurs années que je fais ce métier — ont été extraordinairement utiles. Si je dis «extraordinairement», c'est qu'elles l'ont été d'une façon plus spectaculaire, en tout cas, que la plupart des travaux du genre auxquels j'ai eu à participer dans ma vie politique. Les nombreux mémoires ont permis de mettre en lumière certaines lacunes du projet, ce qui nous oblige à porter un second regard plus critique sur plusieurs dispositions.

On avait promis d'écouter; nous l'avons fait. Nous avons entendu et acquiescé parfois sur le champ à certaines demandes qui nous ont été faites. Quand on nous dit, par exemple, qu'il serait préférable d'utiliser le terme «nécessaires» plutôt que «pertinents» lorsqu'il s'agit de renseignements personnels, nous acquiesçons. Quand on nous dit qu'un urbaniste comme l'Institut québécois de planification financière peut continuer à jouer un rôle essentiel dans la nouvelle loi, nous sommes d'accord. Que l'on tienne au maximum de la limite de propriété de 20 % des cabinets de courtage, nous sommes également d'accord avec la suggestion. Que l'on désire maintenir la distinction courtier-agent, une chose fondamentale qui nous est venue encore une fois des intermédiaires eux-mêmes et qui ont bien le droit le plus élémentaire de nous renseigner sur la façon dont ils veulent qu'on les désigne, cette distinction sera maintenue. Qu'on veuille continuer à vendre dans les Caisses certains produits qui étaient déjà vendus, c'est accepté aussi. Qu'il ne faut pas confondre vente croisée et vente liée, parfaitement, la distinction sera faite. Qu'il ne faut pas priver les cabinets de la liberté de s'assurer eux-mêmes pour la responsabilité auprès d'assureurs de leur choix, une suggestion qui nous apparaît judicieuse. Le registre, j'ai déjà dit que nous étions d'accord.

Nous n'avons pas seulement écouté, nous avons lu aussi chacun des 45 mémoires très attentivement. Tout un

ensemble de modifications techniques nous ont été recommandées, qui, sans modifier la nature des dispositions qu'elles visent, les rendraient plus efficaces ou plus claires. Nous ferons une étude minutieuse de ces recommandations de façon à améliorer autant que possible le projet de loi. Ensuite, ça sera l'adoption du principe et des procédures d'adoption, y compris l'étude que nous en ferons article par article. Cependant, comme l'a suggéré mon collègue de l'opposition le député de Viger, avant d'aller à l'adoption de principe, il serait judicieux, je crois, de rencontrer des intervenants qui ont des suggestions techniques précises à nous faire et qui veulent faire des discussions techniques avec nous. Les hommes et les femmes qui m'accompagnent au plan de l'administration sont disponibles et, moi-même, je me rendrai disponible pour participer à de telles discussions si la chose est nécessaire.

• (16 h 40) •

Je tiens à souligner enfin la participation exceptionnelle à ces audiences d'un grand nombre de personnes, celle des membres de cette commission, bien sûr, ainsi que la qualité des mémoires qui nous ont été soumis. Je crois que l'exercice a été extrêmement utile. Les nombreux témoignages nous permettront de procéder à plusieurs ajustements afin de corriger certaines inéquités, d'éliminer des irritants inutiles, d'atteindre plus efficacement les buts visés, de rendre plus claires certaines dispositions du projet.

Le nombre d'amendements nécessaires ne sera pas négligeable, mais je crois que les membres de cette commission seront d'accord pour les appuyer, compte tenu qu'ils ont entendu les mêmes témoignages que nous. La loi n° 188 qui sera donc adoptée ce printemps ou au début de l'été sera meilleure que le projet déposé en décembre, et c'est ma conviction profonde que l'économie du Québec aura besoin de cette loi et que tous les acteurs de l'industrie des services financiers sauront s'y adapter rapidement et profiter des nouvelles virtualités qu'elle leur offre et des nouveaux défis qu'elle leur propose. Avec cette loi, ils seront plus forts et mieux armés pour faire face aux défis de notre temps, aux défis des années qui viennent.

Encore une fois, il y a plusieurs décennies, certains groupes humains et même de grands pays pouvaient se considérer en autarcie et considérer qu'ils étaient pratiquement une île. Même les États-Unis d'Amérique ont pratiqué pendant longtemps une procédure d'autarcie et d'isolationnisme en ce qui concerne l'économie et les interventions politiques. La Deuxième Guerre mondiale a bouleversé complètement cet équilibre et pour de bonnes raisons, et des raisons positives et des raisons nobles. Encore une fois, la globalisation des marchés, elle n'a pas été instaurée par les compagnies multinationales, elle a été instaurée par les États et les peuples qui, d'une façon extrêmement cruelle, avaient payé le prix du sang trois fois en 75 ans à cause du mercantilisme des nations, à cause de l'agressivité que développaient les frontières et les barrières, et les pays d'Europe en particulier, qui ont été l'objet le plus aigu de ces catastrophes, incluant bien

sûr celle de l'Holocauste, ont compris immédiatement après le deuxième conflit qu'il fallait favoriser entre les pays de l'Europe de l'Ouest les quatre libertés: liberté de circulation des biens, des services, des personnes et des capitaux.

L'Europe a payé cher pour apprendre cette leçon et l'Europe a donné cette leçon au monde. Et la globalisation qui s'en est suivie découle directement de ces pénibles expériences humaines, mais qui vont finir par améliorer beaucoup le niveau de vie des peuples et des nations tout en assurant la paix et les rapports harmonieux. Le Québec ne peut pas se tenir à l'écart de ce mouvement. Le Québec doit même essayer de l'accueillir de façon exemplaire et en profiter pour augmenter le niveau de vie et la qualité de la vie de ses citoyens et de ses citoyennes.

M. Jacques Baril, président

Le Président (M. Baril, Arthabaska): Merci, M. le ministre. Maintenant, si vous me permettez, j'aimerais à mon tour vous faire part de certains commentaires ou de certaines remarques que j'ai griffonnées tout au cours de nos travaux.

Et, depuis 18 mois que la commission des finances publiques fut sensibilisée à cet épineux dossier sur la Loi sur les intermédiaires de marché, qui est devenue aujourd'hui la Loi sur la distribution de produits et services financiers, la commission des finances publiques a joué un rôle important dans ce débat et continuera à jouer son rôle de législateur à l'écoute des besoins du milieu et des consommateurs.

À la fin de cette consultation, je réalise, je constate que bien des gens ont évolué. Si on recule il y a un peu plus d'un an, pas beaucoup de personnes ou de groupes étaient pour la banque ou la caisse-assurance. Aujourd'hui, il y a un «oui, mais», et c'est justement sur le «mais» qu'il faut travailler.

Aujourd'hui, quasiment le monde à l'unanimité est d'accord avec le principe de la banque ou de la caisse-assurance. Maintenant, il nous reste à nous entendre, à définir le comment, la forme, le fonctionnement par lesquels cette caisse ou cette activité se réalisera. L'important — tout le monde le veut et, avec raison, le souhaite — c'est de préserver la confidentialité des informations personnelles par l'interdiction du double emploi ou des ventes liées, la définition claire et nette sur les espaces réservés à cette fin.

Il y a aussi la reconnaissance de l'acte professionnel de l'intermédiaire qu'il faut reconnaître, définir, préciser. Ainsi, comme le ministre l'a dit tout au cours de nos travaux, les intermédiaires ne seront pas moins responsables demain qu'ils ne l'étaient hier. Il me semble que les spécialistes qui rédigeront la loi pourront trouver une formulation pour répondre aux besoins de ces gens.

Après cette consultation, avec les ouvertures que le ministre a faites au cours des auditions, avec tous les témoignages entendus, je suis plus optimiste que jamais que nous puissions arriver à l'adoption de ce projet de loi à l'unanimité. Si nous arrivons à ce résultat tout en

donnant une loi qui permettra au milieu de se développer, de grandir, nous aurons aussi, comme résultat, fait grandir le parlementarisme québécois et la démocratie.

Merci aux membres de la commission pour leur assiduité, leur écoute. Merci aux permanents de la commission des finances, parce que, des fois, j'ai été exigeant envers eux, et je vous informe tout de suite que je vais continuer à l'être. Merci aux fonctionnaires qui participent actuellement à bonifier cette loi. Merci au ministre pour l'écoute qu'il a démontrée tout au long de nos travaux ainsi qu'aux ouvertures qu'il a démontrées durant nos travaux. J'espère beaucoup que la commission continuera à jouer son rôle et qu'on pourra bonifier, comme je l'ai dit tout à l'heure, cette loi pour arriver à des fins — ce sera le milieu qui va vivre avec cette loi — où le milieu se sente bien, soit capable de vivre et puisse progresser.

Puisque notre mandat, qui nous a été confié par l'Assemblée nationale, se termine par ces propos, j'ajourne nos travaux sine die.

(Fin de la séance à 16 h 47)

