



ASSEMBLÉE NATIONALE

DEUXIÈME SESSION

TRENTE-SIXIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

**de la Commission permanente
des finances publiques**

Le mercredi 31 octobre 2001 — Vol. 37 N° 34

Examen des orientations, des activités et de la gestion
de l'Inspecteur général des institutions financières

**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, avenue Honoré-Mercier, 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 mercredi 31 octobre 2001

Table des matières

Exposé de l'Inspecteur général des institutions financières	
M. Jean-Guy Turcotte	1
Document déposé	6
Discussion générale	6
Effets des événements du 11 septembre 2001 sur la mission de l'IGIF	6
Émission de lettres patentes à une corporation religieuse qui fait de la propagande haineuse	7
Redressement de situations critiques	9
Mandat de l'IGIF et évolution du secteur des institutions financières	10
Surplus et tarification	11
Défis actuels	13
Ressources pour exercer le mandat de surveillance	14
Création de nouvelles compagnies d'assurances	15
Objectifs de surveillance et d'assouplissement de la réglementation	16
Institutions financières à charte du Québec	17
Mouvement de personnel entre le réseau Desjardins et l'IGIF	17
Collaboration avec le bureau de surveillance du Mouvement Desjardins	18
Ressources consacrées au contrôle du Mouvement Desjardins	19
Évolution de la structure de revenus et de dépenses	20
Ressources consacrées au contrôle du Mouvement Desjardins (suite)	20
Bureau du Surintendant des institutions financières	21
Frais de consultation téléphonique	21
Information contenue dans le registre des entreprises	22
Numéro d'entreprise du Québec et numéro d'immatriculation	23
Contrôle lié à l'enregistrement des organismes sans but lucratif	24
Dénonciation d'un organisme sans but lucratif pour non-respect de sa mission	25
Mécanisme de retrait d'un numéro d'entreprise du Québec	26
Changement de numéro d'entreprise du Québec et changement de nom	27
Résultats des évaluations périodiques	28
Affectation des surplus à l'augmentation des ressources de l'IGIF	29
Missions diverses des organismes à but non lucratif	30
Procédure de plainte et disponibilité de l'information à ce sujet	30
Fusion de la Commission des valeurs mobilières, du Bureau des services financiers et de l'IGIF	31

Autres intervenants

Mme Rita Dionne-Marsolais, présidente
M. Normand Duguay, président suppléant

Mme Fatima Houda-Pepin
M. Serge Geoffrion
M. André Pelletier
Mme Monique Jérôme-Forget
M. Jean-Guy Paré
M. Russell Williams
Mme Diane Leblanc

- * Mme Klara de Pokomandy, bureau de l'IGIF
- * M. Jacques Henrichon, idem
- * M. Pierre Légaré, idem

- * Témoins interrogés par les membres de la commission

Le mercredi 31 octobre 2001

**Examen des orientations, des activités et de la gestion
de l'Inspecteur général des institutions financières**

(Neuf heures trente-cinq minutes)

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Alors, on constate, donc, que nous avons le quorum, et je vais donc déclarer la séance ouverte. Madame et messieurs, en fait on peut même dire mesdames parce qu'il y a quelques dames, je vous en félicite, bienvenue. La commission des finances publiques est donc réunie aujourd'hui pour examiner les orientations, les activités et la gestion de l'Inspecteur général des institutions financières en vertu de l'article 294 du règlement.

Alors, Mme la secrétaire, pouvez-vous nous annoncer les remplacements, s'il y en a?

La Secrétaire: Mme la Présidente, il n'y a aucun remplacement.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Alors, comme il n'y a pas de remplacement, je vais donc demander à l'Inspecteur général si vous pouvez peut-être vous identifier et présenter les collègues qui sont avec vous pour cet échange.

M. Turcotte (Jean-Guy): Merci, Mme la Présidente. Je suis Jean-Guy Turcotte, Inspecteur général des institutions financières. À ma droite, vous avez M. Jacques Henrichon, qui est l'inspecteur général adjoint, qui est responsable de la surveillance des institutions financières; à ma gauche, c'est Mme Klara de Pokomandy, qui est responsable du secteur des entreprises; à l'arrière, vous avez M. Jean-Pierre April, qui est le directeur général des services à l'organisation; Pierre Morin, qui est le directeur de nos services administratifs; Me Pierre Légaré, qui est responsable de nos services juridiques; et, finalement, M. Rémi Dussault, qui est le secrétaire de l'IGIF. Et plusieurs autres membres évidemment de leur groupe.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Alors, puisque vous êtes vous-même un organisme de surveillance et de contrôle, vous pouvez vous imaginer le genre de préoccupations que nous avons comme parlementaires. Notre objectif, ce matin, c'est d'évaluer si les services que vous offrez aux contribuables, aux entreprises, enfin aux clients publics et privés, si ces services-là sont satisfaisants et si votre organisme est géré selon les règles — j'allais dire — de l'art, là, mais avec efficacité et dans l'esprit d'une saine gestion compatible évidemment avec un bon service.

Alors, voici ce que la commission a convenu. Nous allons vous donner une demi-heure pour présenter votre organisme. Ce n'est certainement pas suffisamment pour vous, mais je tiens à vous dire que la commission a reçu le rapport annuel 2000-2001, les orientations stratégiques 2000-2004 et que les services de recherche de l'Assemblée et de la commission nous ont fait une analyse qui va nous permettre, on l'espère, non seulement

de suivre, mais de questionner efficacement les membres qui sont devant nous. Alors, M. Turcotte, je vous laisse la parole.

**Exposé de l'Inspecteur général
des institutions financières**

M. Jean-Guy Turcotte

M. Turcotte (Jean-Guy): Je vous remercie, Mme la Présidente. Je vais faire une présentation qui dure à peu près 30 minutes, comme vous l'avez demandé, et nous avons préparé, pour faciliter le travail des membres de la commission, un document de soutien auquel je référerai durant la présentation, si vous autorisez la circulation de ce document aux membres de la commission.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): C'est le document que vous avez entre les mains, ici?

M. Turcotte (Jean-Guy): Oui. Donc, à partir de ce document-là, je vais vous présenter l'IGIF, ses activités. Et peut-être, en guise d'introduction, juste vous dire qu'aujourd'hui je pense qu'on convient tous que le monde financier, l'environnement économique dans lequel nous sommes est bien différent de celui qu'on aurait pu imaginer il y a seulement 10 ans. Notamment, la mondialisation des marchés et le développement des technologies posent de sérieux défis pour les organismes de réglementation et de surveillance comme l'IGIF. Et, à mon point de vue, le rythme de ces changements devrait se continuer de façon rapide au cours des prochaines années.

Dans le cours de ma présentation, donc, je vais tenter d'éclairer vos travaux en vous indiquant sommairement comment l'IGIF, dans son champ de responsabilités, s'est positionnée face à ce nouvel environnement, s'est mise à la tâche pour que l'industrie financière, les entreprises du Québec également, opèrent dans un environnement favorable à leur développement tout en protégeant l'intérêt public.

Alors, comme introduction, vous avez, à la première page... je vais vous faire... je vais vous présenter l'IGIF en bref, un tour de nos clientèles, de nos partenaires, les dépenses et les revenus, finalement le contexte de enjeux, nos orientations stratégiques, et je tirerai brièvement quelques conclusions.

● (9 h 40) ●

À la page suivante, vous avez l'IGIF en bref. Donc, la première chose qu'on vous présente, c'est notre mission. L'Inspecteur général — pour vous rappeler — des institutions financières a été créé en 1983. Nous avons hérité à ce moment-là des responsabilités du ministère des Institutions financières et Coopératives. Notre mission, comme vous le voyez au premier tableau, a deux volets: le secteur des institutions financières, où

on assure la surveillance, le contrôle de toutes les institutions financières qui opèrent au Québec, sauf les banques; le deuxième volet de notre mission, c'est le secteur des entreprises, où on assure la gestion des aspects juridiques de la vie des entreprises qui font affaire au Québec.

Pour vous dire, il y a eu peu de changement dans notre mandat au cours des années, à l'exception de deux. Le premier, c'est l'entrée en vigueur de la Loi sur la publicité légale, en 1994, qui est venue nous confier de nouvelles responsabilités en matière de registre des entreprises. Et le deuxième changement, c'est en 1998, où il y a eu l'entrée en vigueur de la loi n° 188, qui cette fois-ci nous a retiré des responsabilités face aux intermédiaires de marché et qui est venue créer un nouvel organisme qu'on appelle le Bureau des services financiers.

Notre mission, aussi elle reflète les responsabilités qui nous sont confiées par 16 lois qu'on administre et aussi 35 lois qui nous attribuent diverses responsabilités et compétences. Et vous retrouvez ces lois-là en annexe de notre rapport annuel, si vous voulez y référer.

À la page suivante, nous présentons notre organigramme supérieur. Donc, vous constatez que l'Inspecteur général des institutions financières relève de la ministre des Finances, Mme Pauline Marois, et que l'Inspecteur général est également le dirigeant de la Régie de l'assurance-dépôts du Québec, ce qui permet entre les deux organismes des synergies qui ont pour effet de réduire le fardeau administratif et financier des institutions de dépôts qui opèrent au Québec.

Comme tout organisme, nous avons une direction des affaires juridiques, un secrétariat, et notre structure supérieure regroupée en fonction de nos deux grands mandats. À gauche, vous avez la Direction générale de la surveillance et du contrôle des institutions financières; au centre, la Direction des entreprises; et on a regroupé l'ensemble de nos opérations de soutien à l'organisation dans une direction générale également. Je vais vous les présenter à tour de rôle.

À la page suivante, donc, on a la Direction générale de la surveillance et du contrôle. Ici, juste pour faire un bref historique, de la création de l'organisme jusqu'en 1997 il y avait des surintendants, surintendant des assurances, surintendant des institutions de dépôt, surintendant des intermédiaires de marché et du courtage immobilier. Tous ces postes ont été abolis, je crois — si je ne me trompe pas — en 1997, avec pour effet de regrouper nos unités de surveillance sous un même chapeau. Pourquoi? Pour faire face dans le fond aux changements dans l'industrie. Parce qu'il y avait décloisonnement, approche plus intégrée des institutions financières, donc on a fait la même chose au niveau de la surveillance. Ça a été la première étape. C'est pour ça que vous retrouvez ici, sous M. Henrichon, qui est à ma droite, la Direction des assurances de personnes, les assurances IRD, donc assurances de dommage; les institutions de dépôts; la direction également qui surveille la pratique commerciale et le courtage immobilier; et, finalement, une direction de l'organisation du travail et de la gestion de l'information, qui vient en soutien aux opérations des autres organismes et autres directions de surveillance.

À la page suivante, nous vous rappelons nos objectifs en matière de surveillance: d'abord, protéger l'épargne, ça, c'est la base; maintenir la solvabilité des institutions financières; assurer le fonctionnement efficace du secteur financier; et maintenir la confiance du public, en définitive, dans le secteur financier. Pour faire ça, nous vous présentons, à la page suivante, nos activités.

Nos créneaux d'activité: d'abord, le contrôle du droit d'exercice, pour opérer une institution financière au Québec, ça prend un permis; deuxièmement, contrôle de la solvabilité; surveillance des pratiques commerciales; redressement de situations critiques, le cas échéant; et diffusion d'information par divers moyens sur les institutions financières.

Le deuxième secteur, c'est celui des entreprises qui est regroupé aussi sous un seul chapeau, celui madame de Pokomandy, qui dirige le secteur des entreprises, elle est à ma gauche: vous avez le Service de la publicité, qui s'occupe de la diffusion du registre, que ce soit du registre des entreprises, que ce soit par Internet, téléphone, télécopieur, courrier, etc.; à droite, le Service des personnes morales, nous avons Québec, nous avons Montréal, c'est les personnes qui s'occupent des services à nos comptoirs de Québec et de Montréal; nous avons le Service du registre, qui, lui, s'occupe de la mise à jour du registre par le traitement des diverses déclarations; le Service, ensuite, du courrier et de l'encaissement, comme son nom l'indique, et qui fait également l'archivage et la microfilmie des documents chez nous; et le groupe de pilotage des systèmes, qui, lui, à l'instar du secteur des institutions financières, vient en appui au secteur des entreprises et à ses opérations et fait le lien avec nos services également informatiques.

Le secteur des entreprises a comme objectif, à la page suivante, d'administrer les lois qui touchent les personnes morales, les sociétés, les entreprises individuelles. Il contribue donc à la protection des entreprises dans leurs relations commerciales entre elles et à la protection du public dans ses relations de consommation avec les entreprises. C'est ses deux objectifs. Pour ce faire, il a des créneaux d'activité qu'on présente à la page suivante: la constitution de personnes morale; l'attribution du numéro d'entreprise du Québec, le NEQ, par l'immatriculation; l'administration du registre des entreprises; et la diffusion de ce registre qui est un registre public.

La troisième unité, c'est nos services à l'organisation et les normes, le développement des normes, qui sont également, dans un certain sens, des services aux autres secteurs. À gauche, vous avez la Direction du développement des normes et celui du Service d'associations et entreprises, deux groupes qui ont pour objet d'assurer la vigie réglementaire, qui contribuent à développer des normes et des lignes directrices qu'émet l'Inspecteur général des institutions financières et qui préparent, en collaboration avec nos services juridiques, des propositions législatives ou réglementaires que nous soumettons également au ministère des Finances.

Comme tout organisme, on a des services administratifs, ressources humaines, revenu, budget, communications et ressources matérielles et également un webmestre pour des services d'Intranet et d'Internet,

et une direction des ressources informationnelles, qui a deux services, Service à la clientèle et technologies, ça, c'est l'éditique et la bureautique chez nous, et le Service des systèmes d'information, qui assure la gestion, le soutien et le développement de nos grands systèmes corporatifs. Donc, c'est tout regroupé sous une même unité.

Si vous le permettez maintenant, j'aimerais vous présenter nos clientèles, nos partenaires. Donc, c'est la section II. D'abord, dans le secteur des institutions financières, nos clientèles sont constituées de 1 295 institutions financières et, indirectement, de plus de 5 millions d'épargnants et d'assurés québécois. Donc, c'est le grand public.

À la page suivante, je vous donne des détails et vous présente des détails sur les institutions financières au 31 mars 2001. Il y a des institutions financières d'abord, on le voit dans le tableau, à charte du Québec, à charte d'une autre province ou à charte fédérale ou étrangère. Dans le cas des institutions de dépôts, nous avons 912 caisses d'épargne et de crédit et, institutions reliées aux caisses, il y en a 13, qui sont tous à charte du Québec, évidemment. Dans le cas des sociétés de fiducie, il y en a sept à charte du Québec sur 46. Ça, c'est pour les institutions de dépôts.

Au niveau des assureurs, il y a 24 assureurs de personnes, comme on le voit dans le tableau, à gauche, sur 135, qui ont une charte du Québec et 104 qui ont une charte fédérale ou étrangère. Au niveau des assureurs de dommages, il y en a 61 qui ont une charte du Québec sur 184. Et, finalement, quelques assureurs ont une charte d'assureur de personnes et de dommages, un à charte du Québec, pour un total de 1 018 à charte du Québec sur 1 295.

Je pense qu'il est important de vous souligner que, pour le suivi des caisses d'épargne et de crédit, dans un premier temps, nous appuyons nos travaux sur les travaux du Bureau de surveillance du Mouvement Desjardins pour ces 912 caisses d'épargne et de crédit.

Pour les institutions financières qui opèrent au Québec, leur importance doit également être jugée non seulement en termes de nombre d'institutions qui ont une charte du Québec, mais également et surtout, je dirais, en fonction de leur part de marché, de leur chiffre d'affaires au Québec. Le tableau de la page suivante vous présente les parts de marché des institutions financières à charte du Québec. Ce tableau vous présente l'évolution des parts de marché au cours de la dernière décennie, donc de 1990 à 2000. On s'aperçoit qu'en ce qui concerne les institutions de dépôts le réseau Desjardins a vu ses parts de marché passer de 35 à 45 % au cours de la dernière décennie, que les assureurs de personnes au Québec ont une part de marché qui a évolué de 35% en 1990 à 43 % en 2000 et, finalement, qu'au niveau des assureurs de dommages les parts de marché sont respectivement de 31 et 42 % entre 1990 et 2000.

Le secteur financier au Québec se distingue de ce point de vue là de celui des autres provinces, en ce sens que les institutions financières québécoises détiennent un beaucoup plus grande part de marché que dans les autres provinces et les institutions à charte provinciale. J'ai ici des chiffres pour la province de l'Ontario. En 1999 — pour vous donner une illustration — les

assureurs de personnes à charte provinciale en Ontario avaient une part de marché de 1 % comparativement à 43 % pour les assureurs à charte du Québec au Québec. En assurance de dommages, au Québec, leur part de marché — des assureurs à charte du Québec — est de 42 %; en Ontario, les chartes provinciales ontariennes en Ontario, c'est 12 %. Donc, le marché québécois se distingue du marché des autres provinces par l'importance des chartes provinciales au Québec. C'est un système qui, à notre point de vue, a bien servi, je dirais, les épargnants, les assurés, les régions du Québec, en assurant un choix diversifié de produits, une plus grande concurrence et également qui a contribué de façon significative à la création d'emplois.

● (9 h 50) ●

Maintenant, j'aimerais vous présenter également nos partenaires du secteur des institutions financières. Il y a un premier groupe de partenaires qui sont les organismes d'indemnisation, la Régie de l'assurance-dépôts du Québec, la Société d'indemnisation des assurances de personnes, la Société d'indemnisation en matière d'assurances IARD.

Un deuxième groupe de partenaires, c'est le Groupement des assureurs automobiles du Québec, le GAA. Le GAA, c'est l'organisme qui est autorisé par l'IGIF notamment à recueillir des données sur l'assurance automobile au Québec. Il gère pour nous le plan statistique du Québec et également le fichier central des sinistres en assurance automobile au Québec.

Il y a également, comme partenaires, l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec, le Fonds d'indemnisation du courtage immobilier. Leur responsabilité nous a été confiée par la Loi du courtage immobilier, qui a mis en place, si on peut dire, au Québec, un système d'autoréglementation sous supervision gouvernementale par le biais de l'IGIF.

À la page suivante, nous poursuivons les partenaires. Nous avons le Comité consultatif sur les assurances, un Comité consultatif sur les vérificateurs d'institutions financières. Donc, nous nous sommes dotés de comités consultatifs qui nous permettent d'être en lien direct avec nos clientèles des institutions financières de façon à bien connaître leurs préoccupations, l'évolution de leur contexte, et également leur faire part de nos priorités et valider avec eux certains de nos constats, et avoir une rétroaction sur une façon d'opérer les choses dans le secteur financier.

Il y a également les organismes réglementaires canadiens et internationaux. Il y a le Conseil canadien des responsables de la réglementation des assurances. Il y a également... Dans ce conseil-là, nous participons à plusieurs groupes de travail: le Groupe de travail sur la réduction du nombre de catégories d'assurances au Canada, le Groupe de travail sur l'harmonisation des règles sur les fonds distincts et les fonds mutuels. Nous présidons un groupe de travail sur le commerce électronique en assurance, qui comprend l'Ontario, la Saskatchewan, la Colombie-Britannique et le Bureau du Surintendant des institutions financières fédérales, et qui est présidé justement par M. Henrichon au nom de l'IGIF. Donc, nous sommes fortement impliqués dans les travaux d'harmonisation qui concernent la réglementation et l'application de la surveillance des institutions financières au niveau canadien.

Nous participons également à la Conférence des autorités de surveillance de fiducies et des caisses au Canada, au Forum conjoint des autorités de réglementation des marchés financiers. Ce Forum-là regroupe quatre organismes en matière de surveillance d'assurance, quatre en valeurs mobilières et quatre en régime de pensions. Le Québec est représenté, en assurances, par l'IGIF et, en valeurs mobilières, par la Commission des valeurs mobilières du Québec. Nous avons également des relations étroites avec le Bureau du Surintendant des institutions financières fédérales.

Nous sommes également présents au niveau international comme membre de l'Association internationale des contrôleurs d'assurance. Nous sommes également fortement impliqués à ce niveau-là en participant au Groupe de travail sur les règles comptables en assurance, en participant au Groupe de travail sur le commerce électronique en assurance au niveau international, ce qui nous permet d'être aux premières loges pour assister et possiblement influencer le développement des principes directeurs qui, par la suite, sont appliqués dans les diverses régions du monde.

Nous avons également, comme partenaires, les associations professionnelles: l'Institut canadien des actuaires, l'Ordre des comptables agréés et, à l'occasion, le Barreau du Québec. Les regroupements de l'industrie et également les regroupements de consommateurs sont également parmi nos partenaires.

Maintenant, à la page suivante, je vous présente le secteur des entreprises et ses clientèles: d'abord, les personnes désireuses de se constituer en personnes morales, il y en a environ 24 000 par année; les entreprises actives inscrites pour régir ces entreprises, il y en avait 605 000 au dernier décompte, l'an dernier; de nouvelles entreprises également qui viennent s'immatriculer, chercher leur NEQ, environ 75 000 par année; le public — 176 000 demandes téléphoniques, plus de 70 000 clients aux comptoirs de Québec et de Montréal, ce qui représente près de 300 personnes par jour ouvrable, et nous avons eu l'an dernier 2,9 millions de consultations Internet du registre des entreprises. Donc, nos clientèles sont considérables dans le secteur des entreprises.

Les partenaires: d'abord, à la page suivante, nous avons le ministère du Revenu, le ministère de la Justice, qui sont deux partenaires pour l'immatriculation, qui nous permettent d'être présent dans plus de 40 villes du Québec pour l'immatriculation des entreprises; la Commission des transports du Québec, avec laquelle nous offrons un guichet unique aux entreprises de transport; et finalement nos comités consultatifs, et qui ont le même objet que dans le secteur des institutions financières, dont être en ligne directe, avoir la rétroaction de nos clientèles et leur faire part également de nos projets et valider avec eux certaines de nos orientations.

Maintenant, j'aborderais une autre section, puisque le temps passe rapidement, celui de l'évolution des dépenses et des revenus de l'IGIF. Donc, vous avez un tableau qui présente l'évolution budgétaire de l'IGIF au cours des cinq dernières années. D'abord, vous avez les dépenses, qui sont les crédits votés, qui sont passées de 19 millions à 24,7 millions sur la dernière période de cinq ans, après avoir diminué avant 1997-1998. Il y a

des facteurs qui expliquent ça, qui sont généraux, comme, par exemple, les conventions collectives dans le secteur public, qui viennent augmenter notre masse salariale, les règles comptables, qui font maintenant que la provision pour amortissement des immobilisations s'accroît rapidement.

Il y a aussi des dépenses qui nous ont permis, au cours des dernières années, de nous doter, je dirais, de services plus fiables et plus performants. Nos rapports annuels, comme vous avez pu le voir, et notre planification stratégique font état de plusieurs mesures mises de l'avant au cours des dernières années. On a amélioré les services à la clientèle, téléphoniques, comptoirs de Montréal, Internet, amélioré nos items corporatifs aussi. On a mis à niveau nos équipements bureautiques. On a ajouté des ressources en surveillance et des institutions financières et dans le secteur entreprises, comme vous pouvez le voir par l'évolution des effectifs. On a investi également dans le développement et la formation de nos ressources humaines.

Au niveau des revenus maintenant, ce qu'on constate, c'est que les revenus de l'IGIF, en 1997-1998, étaient de 54,7 millions, se sont accrus jusqu'en 1999-2000 et ont diminué par la suite. Ce que vous pouvez constater, c'est que cette évolution-là est surtout attribuable au secteur des entreprises. Nos revenus du secteur des entreprises sont passés de 43 millions à 48,1, un sommet à ce moment-là, en 1999-2000 et ont diminué en 2000-2001 et 2001-2002. Ça s'explique de la façon suivante: en 2001, nous avons diminué des tarifs et réduit certains autres de façon importante. Par exemple, il y a eu la gratuité de la consultation du registre des entreprises sur Internet. Deuxièmement, nous avons réduit de 25 % un tarif stratégique, qui est celui de l'incorporation des entreprises au Québec, qui est passé de 399 \$ à 300 \$, et finalement, pour la première fois depuis 1994, il n'y a pas eu indexation de tous nos tarifs du secteur des entreprises. Ceux-ci se font dorénavant aux trois ans.

En 2001-2002, on estime qu'il y aura une baisse à nouveau, et c'est attribuable à une nouvelle série de réductions de tarifs ou d'abolition de gestes administratifs. Le premier, il y a eu abolition de la déclaration annuelle d'une entreprise durant son année d'incorporation, ce qui vient évidemment réduire nos revenus. Il y a eu également la gratuité de la première déclaration annuelle d'une entreprise, d'une nouvelle entreprise au Québec. Finalement, il y a eu réduction de 25 % des autres tarifs liés à la vie corporative, donc c'est en ce sens une extension de la mesure de l'année précédente, et finalement nos tarifs n'ont pas été indexés à nouveau pour l'année 2001-2002. Donc, c'est ce qui explique l'évolution de nos revenus. Malgré tout, nous présentons quand même un solde budgétaire positif estimé à quelque 26 millions de dollars cette année.

Maintenant, si vous le permettez, je vais aborder le contexte et les enjeux de l'IGIF. Oui. Ici, dans le fond, le message qu'on vous passe, c'est qu'on sait qu'il y a la mondialisation de l'économie, les modifications et les moyens de communication, l'évolution des marchés financiers, et on constate que ça commande de s'adapter. Et nous avons des plans pour adapter l'IGIF à ce nouveau contexte. Je vous présente, dans les pages

suivantes, le contexte des institutions financières, qu'on qualifie de complexe et changeant.

D'abord, la mondialisation de l'économie, qui offre de nouvelles possibilités d'affaires aux institutions financières, mais également en même temps des nouveaux concurrents venus de l'étranger. Pour nous, ça veut dire des principes internationaux de réglementation. Il y a une révolution technologique mondiale. Il y a également une évolution des structures organisationnelles des institutions financières, conglomération de l'industrie, démutualisation d'assureurs, fédération unique Desjardins, partenariat et alliance stratégique entre les institutions financières.

À la page suivante, nous identifions également une nouvelle dynamique de croissance, une modification du marché de l'épargne qu'on a tous constatée: il y a un déplacement de l'épargne vers des produits à plus haut rendement, l'apparition de nouveaux produits financiers, préoccupation croissante envers les pratiques commerciales. Il y a également un partage de juridictions au Canada qui amène notre régime complémentaire à être en concurrence et qui amène également une problématique de juxtaposition de la surveillance.

● (10 heures) ●

De ce contexte découlent des enjeux. Nous avons identifié trois types d'enjeux: des enjeux en matière de surveillance et de contrôle des institutions financières, comment tenir compte de ces nouveaux facteurs de risque, comment reconnaître l'importance d'une bonne régie d'entreprise en matière de chevauchement de juridiction et comment maintenir une intervention efficace de l'IGIF face aux institutions financières à charte fédérale étrangères, par exemple.

En matière d'encadrement législatif et réglementaire: comment concourir au développement d'un encadrement réglementaire favorisant un secteur financier dynamique et compétitif tout en s'assurant du maintien du caractère prudentiel associé à l'intervention gouvernementale, comment contribuer à maintenir la juridiction du Québec tout en favorisant l'harmonisation.

Dans le secteur des entreprises, le contexte aussi évolue rapidement, un peu de la même manière. Mondialisation de l'économie, nous avons des clientèles considérables et en croissance; l'environnement gouvernemental également change. Puis il y a la Loi sur la normalisation juridique des technologies de l'information; il y a un projet de trousse de démarrage d'entreprises; il y a l'allègement réglementaire, la modernisation de l'administration publique; il y a également une révolution technologique qui fait que, pour les entreprises, le commerce électronique se développe; il y a l'inforoute gouvernementale qui intervient, et, de notre côté également, nous avons une capacité limitée d'évolution de nos systèmes et de nos technologies actuels, dont il faut tenir compte.

Les principaux enjeux sur le groupe en matière de services à la clientèle: comment accroître la disponibilité de nos services sur Internet, comment revoir les délais de traitement des demandes, si c'est possible. En matière d'allègement administratif également: comment créer davantage de partenariats, comment identifier les meilleures façons de poursuivre la révision de nos tarifs qui a été amorcée il y a deux ans. En matière de modernisation et d'encadrement réglementaire:

comment concourir au développement d'un environnement plus favorable à la compétitivité et à la création d'emplois tout en protégeant, je dirais, adéquatement le public.

Pour relever avec succès ces enjeux, l'IGIF s'est donnée cinq grandes orientations stratégiques, que je vais vous présenter. Ces orientations, je dois vous dire, sont le résultat d'une réflexion sur notre contexte, dans lequel on opère, combiné à l'expérience acquise au cours des dernières années en matière de planification stratégique à l'IGIF. Il y a plusieurs éléments de ce contexte, des enjeux qui ont également fait l'objet d'échange avec nos partenaires à diverses occasions.

Donc, à la page suivante, je vous présente notre première orientation qui consiste à développer de nouvelles stratégies d'intervention auprès des institutions financières. On s'est donné deux objectifs: le premier, d'établir un nouveau cadre de surveillance et de l'intégrer aux opérations entre décembre 2001 et décembre 2003; le deuxième, instaurer une divulgation financière harmonisée entre les institutions financières et adaptée aux normes internationales d'ici décembre 2002.

On vous présente les objectifs de ce nouveau cadre: élargir la portée de la surveillance, harmoniser davantage notre approche avec celle des autres juridictions, et finalement améliorer la cohérence intersectorielle face au décloisonnement et à la création de groupes financiers. Nous pensons que ce nouveau cadre va nous permettre de couvrir les nouvelles formes de concurrence, les nouvelles structures d'organisation dont je parlais tout à l'heure, d'effectuer une meilleure surveillance des pratiques commerciales, et finalement, en définitive, une évaluation optimale de la solvabilité des institutions financières qui opèrent au Québec.

Nous avons une deuxième orientation qui est: simplifier l'environnement réglementaire du secteur financier. Nous voulons y concourir en contribuant au développement d'un encadrement législatif harmonisé avec les autres juridictions sur la base de normes internationales, mais aussi tout en s'assurant du maintien de la spécificité québécoise, qui est assez claire, comme je vous l'ai expliqué tout à l'heure. Améliorer l'efficacité du contrôle également, qu'on exerce sur les institutions financières constituées sous d'autres juridictions, et ceci, d'ici décembre 2002, en parallèle avec la mise en place du plan de surveillance.

Notre troisième orientation, c'est de contribuer à la modernisation et à l'allègement de l'encadrement du secteur financier en traitant des suggestions pour soutenir la modernisation de cet encadrement, notamment en ce qui concerne les caisses d'épargne et de crédit et les assureurs.

Notre quatrième orientation, c'est d'améliorer les services à la clientèle. Nous voulons mettre en place des mesures additionnelles entre juin 2001 et décembre 2003. À la page suivante, nous pensons, pour augmenter la satisfaction de la clientèle, accroître les consultations du registre des entreprises et alléger le fardeau administratif et financier des entreprises par ces mesures.

Maintenant, en conclusion, le temps passant rapidement, je dirais que c'est présenté, là, très succinctement: mission, contexte, orientations. Dans nos deux grands domaines d'activité, le secteur de la surveillance des institutions financières; comme j'ai dit,

toutes sauf les banques. Pour faire face au nouveau contexte, il nous a fallu remanier nos modalités de fonctionnement; c'est pourquoi on propose de mettre en place une nouvelle approche de surveillance, et celle-ci est en voie d'être implantée. Dans le secteur des entreprises, pour faire face au nouveau contexte, on a un plan de match qui est axé sur les besoins de nos clientèles.

En résumé, moi, je crois que l'IGIF, son personnel, ils ont réalisé des progrès considérables dans les dernières années, mais on est bien conscients aussi que la tâche est loin d'être terminée et qu'on aura tous fort à faire pour suivre le rythme dans les prochaines années. Il faut mobiliser notre personnel de façon à s'assurer du respect de nos engagements, par exemple, de la déclaration de service à la clientèle. La mise en oeuvre du cadre de surveillance au cours des deux prochaines années constitue un grand défi pour M. Henrichon et son équipe. La technologie également est un enjeu de taille. Et finalement, la poursuite de la révision de la tarification pour s'assurer de l'équité entre les clientèles et le maintien de tarifs concurrentiels est également un autre défi.

Or, voici succinctement l'IGIF et ses préoccupations. J'espère que ça vous a éclairés sur nous et nos travaux. Merci.

Document déposé

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Absolument, M. Turcotte, c'était bien intéressant, et nous allons déposer ce document, cette présentation aux documents de la commission.

Discussion générale

Alors, je vous remercie, et nous allons maintenant passer à cette période d'échange, puisque le but que nous poursuivons, c'est bien sûr d'assurer une surveillance de la part des parlementaires. Je rappelle que les interventions de chaque côté seront de 20 minutes chacune, à la fois, incluant les réponses. Alors, j'ai déjà une première demande de la députée de La Pinière. Mme la députée.

Effets des événements du 11 septembre 2001 sur la mission de l'IGIF

Mme Houda-Pepin: Merci beaucoup, Mme la Présidente. M. Turcotte, mesdames et messieurs de l'Inspecteur général des institutions financières, merci pour votre présentation. J'ai lu vos documents, notamment votre rapport annuel, et je me suis arrêtée à votre mission. Vous avez une mission qui est assez diversifiée parce que vous courez après beaucoup de gens, beaucoup d'organismes. Notamment, à la page 11: «L'Inspecteur général des institutions financières joue un rôle prépondérant dans les aspects juridiques de la vie des entreprises qui font affaire au Québec. Son action se situe autant sur le plan de la législation que sur ceux de la réglementation et de l'application des lois.»

Toujours à la page 11, on dit que «l'Inspecteur général des institutions financières intervient également dans le secteur des entreprises qui exercent leurs activités

au Québec. Il donne l'exigence légale aux nouvelles compagnies ainsi qu'aux associations sans but lucratif. Il modifie les actes constitutifs et assure leur extinction légale.»

Vous avez une direction des entreprises qui se spécialise là-dedans avec des gens qui tiennent un service de registre aussi bien pour les personnes morales que pour les personnes physiques. Alors donc, votre rôle est assez important et, moi, je voudrais voir avec vous, dans le contexte de ce que nous vivons actuellement par rapport aux événements du 11 septembre et l'actualité qui nous interpelle... Je sais que, du côté du directeur de l'état civil, il y a eu une évaluation de la situation, puisqu'on a découvert qu'il y avait un trafic des certificats de naissance, lequel certificat de naissance donne accès entre autres à des passeports. Vous, vous êtes l'organisme qui donne l'existence légale d'une certaine manière aux compagnies, aux entreprises, notamment aux entreprises à but non lucratif, aux associations à but non lucratif. Vous administrez aussi la Loi sur les corporations religieuses. Donc, vous couvrez également les institutions à caractère religieux.

Alors, je voudrais, dans un premier temps, vous demander, compte tenu de votre mandat et compte tenu de l'actualité qu'on vit, si vous avez regardé, à la lumière de ce qui se passe, comment l'Inspecteur général des institutions financières pourrait être interpellé et quels sont finalement les... Quelle est la vulnérabilité de votre institution par rapport à ce qu'on vit actuellement?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Turcotte.

M. Turcotte (Jean-Guy): Merci, madame, pour votre question. Pour la première partie de la question, oui, nous avons fait une analyse de la situation comparative du registre d'entreprises versus le registre d'état civil. Et là-dessus, si vous le permettez, je vais demander à Mme Klara de Pokomandy de vous donner les renseignements et je reviendrais par la suite, en complémentaire, pour donner des explications sur la question des corporations religieuses, si vous le permettez.

• (10 h 10) •

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci, M. l'Inspecteur général. Mme de Pokomandy.

Mme de Pokomandy (Klara): Merci. Alors, effectivement nous avons eu la préoccupation que vous avez, à savoir de quelle façon nous pouvons, nous devons regarder de plus près qu'est-ce qui se passe à l'intérieur de la Direction des entreprises en regard des responsabilités que l'on a par rapport aux différentes lois que l'on doit administrer et par rapport également aux événements qui se sont passés dernièrement, et également des événements qui se passent au niveau du registre de l'état civil.

Alors, nous avons une caractéristique qui est très particulière par rapport au registre de l'état civil, c'est qu'en réalité nous, à la Direction des entreprises puis à l'intérieur du registre des entreprises, toutes les informations qui nous sont déclarées sont déterminées par la loi ou par règlement, mais tout est prescrit. Alors, tout ce qu'on demande, c'est déjà dans la loi et ça doit

être déposé sous un document prescrit également par la loi et qui doit être signé par un représentant. Alors, nous, en réalité, tout ce que nous recueillons, nous le versions intégralement au registre à ce moment-là pour diffusion au public. C'est tout de l'information d'ordre public. Alors, à ce moment-là, c'est très différent par rapport à ce qui se passe au registre de l'état civil, en réalité, où les demandeurs sont différents, les conditions d'encadrement légal sont également différentes, les conditions de vérification de signature, et tout ça, sont très différentes des nôtres.

Nous, nous n'avons pas besoin de... Nous n'avons pas la responsabilité de vérifier la signature qui apparaît sur le document. Le document qui est déposé peut être signé par un représentant de l'assujéti autant que par le demandeur lui-même. Alors, à ce moment-là, vraiment la situation est très, très différente et tout ce qui nous est déposé est intégralement... vient d'une source extérieure qui est celle du demandeur ou de son représentant. Et elle est opposable aux tiers. Quelqu'un peut se lever demain matin pour dire: Bien, l'information qui est là, elle n'est pas... Je la conteste. Et ça peut être contesté, c'est vraiment opposable à ce moment-là, ce qui est vraiment une différence majeure par rapport au registre de l'état civil.

Alors, nous, toutes les informations que l'on a, à ce moment-là, sont... L'information déclarée dans le registre informatique, elle est intégrale par rapport à ce qui est représenté sur le registre papier parce que nous sommes également registraire. Alors, on reflète intégralement ce qu'il y a sur le papier qui nous est demandé.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci. Mme la députée de La Pinière.

Émission de lettres patentes à une corporation religieuse qui fait de la propagande haineuse

Mme Houda-Pepin: D'accord. Alors, écoutez, ça nous donne déjà un élément d'information. Je voudrais vous donner un exemple parce que... On peut parler en théorie, en général, mais en exemple. L'exemple, c'est celui d'un personnage qui est enregistré chez vous, à l'Inspecteur général des institutions financières, sous plusieurs formes. Je lis, dans *Le Devoir* du 5 octobre dernier — donc, c'est tout récent: «Gilles Breault, qui a changé [...] pour Youssef Mouammar — il s'est converti à l'Islam... Selon Radio-Canada, Youssef Mouammar serait l'auteur de communiqués qui annonçaient une attaque terroriste dans le métro de Montréal.» Il fait l'objet d'ailleurs en France concernant actuellement l'enquête juridique qu'elle est en train de mener.

Ce monsieur-là, juste pour vous donner un portrait sommaire, parce que vous me dites que vous utilisez les informations qu'on vous donne... Il y a quelque temps, je suis allée vérifier dans votre registre puis j'ai trouvé M. Gilles Breault qui est enregistré, et il est enregistré en tant que propriétaire unique, sans déclaration de raison sociale. Le type d'activité déclaré, c'est: une société de portefeuille holding, représentant de média, autres services de publicité, autres services aux entreprises.

Le 16 janvier 1987, il y a une Fondation internationale islamique du Québec enregistrée. Les

administrateurs, c'est encore Joseph Gilles Breault, société commerciale. Elle a duré quatre mois avant d'être dissoute et elle a été reconstituée sous un autre nom. Le 14 mai 1987, on voit apparaître la Fondation internationale islamique du Québec à nouveau, avec Joseph Gilles Breault comme l'un des administrateurs, société commerciale, et c'est une entreprise qui a été dissoute. Après, il y a une autre entreprise, de nom de Breault, Joseph Gilles, propriétaire unique avec déclaration de raison sociale. L'état est actif et c'est une société commerciale. Le 18 janvier 1998, la Fondation internationale musulmane du Canada, enregistrée sous son nom anglais aussi, International Muslim Foundation of Canada. C'est une compagnie qui est enregistrée selon une charte fédérale et c'est une organisation civique et amicale.

Le 30 novembre 1998 — notez bien celle-ci — une entreprise au nom de la Communauté de la nation musulmane du Grand Montréal, selon la Loi sur les corporations religieuses que vous administrez, qui est toujours active. Et j'ai regardé hier très rapidement — vous savez, moi, je n'ai pas évidemment vos ressources — très rapidement le fichier que vous avez et donc j'ai encore Breault, Joseph Gilles — parce qu'il fonctionne selon différents... même son nom, il le modifie — une entreprise créée en date du 1er mai 1986 et qui est un dossier actif selon vos registres, en date d'hier. C'est toujours une société de holding et de services média. Et, parmi les administrateurs, il y a Goyette, Yolande, qui est la conjointe de M. Breault. Ensuite, une autre, sous Breault, Joseph Gilles, constituée cette fois-ci en date du 8 juillet 1991; elle a duré 16 ans. Ensuite, un autre Breault, Joseph Gilles, créé le 1er mai 1986 pour un mois.

Ensuite, un autre Breault, Joseph Gilles, créé le 15 juin 1987; ça a duré trois mois et demi. Un autre Breault, Joseph Gilles, qui a créé, là, cette compagnie le 8 juin 1987, dissoute le 1er septembre 1988, pour un an et trois mois à peu près. Un autre Breault, Joseph Gilles, selon vos registres, créé le 3 décembre 1987, disparu le 1er avril 1991, pour quatre ans. Un autre Breault, Joseph Gilles, créé le 30 mars 1989; fin des activités le 1er avril 1991; durée d'existence, deux ans. Un autre Breault, Joseph Gilles, 11 mai 1989, fin des activités, 1er avril 1991, pour une durée de deux ans.

Et, à chaque fois, ce qui est intéressant dans ces organismes-là, faut-il le rappeler, c'est sous des sociétés de portefeuille, services de recherche économique, statistique et marketing, organisation, planification, soutien à services sociaux, enseignement maternelle, élémentaire et secondaire, enseignement maternelle, élémentaire, secondaire, organisation, planification, soutien à services sociaux. Et j'arrive à la Fondation internationale islamique du Québec qui a été créée donc le 16 janvier 1987 et dissoute le 14 mai de la même année. Et, dans ce cas-là, c'est une société commerciale. C'est une société commerciale et puis l'associé, c'est toujours Breault, Joseph Gilles. Ensuite, on a la Fondation internationale islamique du Québec qui a remplacé l'autre, la Communauté de la nation musulmane du Grand Montréal qui est toujours active, qui a été créée le 30 novembre 1988. C'est une organisation religieuse. Ce qui m'intéresse, moi... Et il y a également la Fondation internationale musulmane du Canada, celle-là — tantôt, on a parlé du Québec, là on

parle du Canada — qui est enregistrée selon une loi de la Corporation canadienne, la partie II. Toujours, M. Joseph Breault qui est derrière ça. Et il y a également une autre série d'organismes, je vous fais l'économie de ça.

● (10 h 20) ●

La Fondation internationale musulmane du Canada a émis de nombreux communiqués. Elle est dans l'actualité depuis au moins une quinzaine d'années. Ce que je vous rapporte là, ce n'est pas nouveau. Moi-même, en 1994, j'ai posé une question à l'Assemblée nationale, au mois de décembre 1994, parce que cette fondation distribuait des communiqués pour appeler les musulmans du Québec à s'attaquer aux Juifs et aux Américains au Canada. Et donc, ce n'est pas pour rien que ça rebondit également en France, connaissant les liens qui existent entre ces gens-là. Dans ce communiqué, entre autres, ils disent: «Nous considérons la lutte armée comme étant la seule issue pour provoquer la disparition définitive d'Israël de la carte du monde.» Ça, c'est un exemple. Il y a des communiqués qui font des liens avec ce qui se passe aux États-Unis.

Bref, il y a, entre autres... Ce qui m'intéresse, c'est la fameuse Communauté — j'apprends ça qu'il y avait une nation musulmane du Grand Montréal — la Communauté de la nation musulmane du Grand Montréal, qui est constituée selon la Loi sur les corporations religieuses, laquelle loi, à l'article 2, on dit: «L'Inspecteur général des institutions financières peut, sous ses seing et sceau, accorder des lettres patentes à tout nombre de personnes n'étant pas moindre que trois qui demandent la constitution d'une corporation privée ayant pour objet d'organiser, d'administrer et de maintenir une église, une congrégation ou une oeuvre dont elles sont membres et dont les fins sont la charité, l'enseignement, l'éducation, la religion ou le bien-être.» Alors, si on croit ce qui est ici dans vos fichiers, ça correspond, comme disait madame: Vous, vous collectez les informations qu'on vous donne.

Comment est-ce qu'on peut, dans une société démocratique, permettre à un organisme qui a fait l'objet de plusieurs articles dans les médias, de plusieurs reportages à la télévision comme étant un organisme qui fait de la propagande haineuse — pour le moins que l'on puisse dire, sinon des appels à la violence — d'être considéré comme une organisation religieuse? Si vous voulez me répondre d'abord à cette question, j'aurai d'autres...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Alors, M. Turcotte.

M. Turcotte (Jean-Guy): Oui. Alors, en ce qui concerne les corporations religieuses, vous avez raison, on peut accorder, comme vous l'expliquez, à des personnes, qui sont pas moins que trois, à certaines conditions, des lettres patentes de corporation religieuse. Je voudrais vous expliquer comment on procède pour le faire, madame, en réponse à votre question, Mme la Présidente.

D'abord, la façon de procéder. Donc, il doit y avoir au moins trois requérants. Ils doivent compléter une requête pour constitution et un mémoire de convention selon les prescriptions de la loi, fournir la preuve qu'ils ont été autorisés à le faire en présentant

une requête qui est entérinée par l'autorité religieuse dont ils relèvent, lorsqu'ils relèvent d'une autorité religieuse. S'ils ne relèvent pas d'une autorité religieuse, ils doivent à ce moment-là présenter un affidavit indiquant qu'ils ne relèvent pas et certifiant qu'ils ne relèvent pas d'une autorité religieuse. Donc, c'est fait habituellement devant un commissaire à l'assermentation.

Deuxièmement, ils doivent établir, au moyen d'affidavits, la vérité, la suffisance des faits énoncés dans leur mémoire et leur requête. Donc, encore là, nous avons, à chaque fois, des déclarations assermentées à cet effet. Ils doivent de plus fournir la preuve, dans la plupart des cas de corporations religieuses, qu'ils ont des certificats de bonne conduite — donc, nous exigeons pour chacun des requérants — qui sont un certificat produit par la Gendarmerie royale du Canada ou la Sûreté du Québec ou le corps de police municipal dans lequel ces gens-là résident pour s'assurer qu'ils ont une bonne conduite. Donc, des certificats fournis par les corps policiers. Et, par la suite, ils nous fournissent en plus une lettre ou un document établissant la philosophie de leur corporation. C'est à la suite de ces documents que nous émettons les lettres patentes établissant les corporations religieuses. Donc ça, c'est la façon dont nous procédons à chaque fois. Maintenant...

Mme Houda-Pepin: Donc...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci, M. Turcotte. Mme la députée de La Pinière, il vous reste trois minutes.

Mme Houda-Pepin: Merci, Mme la Présidente. Effectivement, excusez-moi, parce qu'on est très coincé par le temps. Donc, je comprends que le 30 novembre 1998, lorsque vous avez accordé l'enregistrement à la Communauté de la nation musulmane du Grand Montréal, vous avez fait toute vérification que c'était un organisme qui correspondait à tous les critères de validation. Je veux juste terminer là-dessus. On a parlé des certificats de naissance et des problèmes que ça pose au niveau du trafic des passeports. Ici, là, j'ai deux communiqués de la Fondation internationale musulmane: «Décret du gouvernement du Québec. Sur la proposition du ministre de la Justice du Québec, il a été ordonné, conformément au sous-paragraphe de l'article 9 de la Loi sur les corporations religieuses, que la personne mandatée à cette fin soit autorisée à tenir les registres de l'état civil de la corporation religieuse désignée sous le nom de la Communauté de la nation musulmane du Grand Montréal. Dorénavant, toutes les personnes voulant se marier selon le rite de la religion musulmane et en conformité avec les lois régissant les mariages au Québec, etc., doivent passer par cette fameuse Communauté de la nation musulmane du Grand Montréal.» Ça, c'est un communiqué de...

Et, dans les faits, cette Communauté de la nation musulmane, selon les informations que j'ai, ne fait pas que les mariages, elle fait aussi les divorces par voie de répudiation. Savez-vous ce que c'est? C'est-à-dire que l'imam se présente dans une maison et il dit à la dame: Désormais, vous êtes divorcée. Alors, lui, il empêche

évidemment l'argent pour le service rendu et la dame se retrouve sur le bien-être social, sans protection, sans rien.

Également, selon un autre communiqué de la même Fondation internationale musulmane du Canada, je lis: «De plus, en qualité de commissaires à l'assermentation, pour tous les districts judiciaires du Québec et pour l'extérieur du Québec, nous devons faire prêter serment ou recevoir l'affirmation solennelle dans tous les cas où le serment ou recevoir l'affirmation solennelle est requis.» Est-ce que vous êtes réellement conscient — ce n'est pas un reproche que je vous fais; je comprends que c'est des informations que peut-être vous n'avez pas, ou peut-être vous n'avez pas les ressources appropriées dans votre institution pour analyser et comprendre les ramifications et les implications de tels enregistrements, de tel... je dirais de crédibiliser des organismes qui fonctionnent sous plusieurs têtes de chapitre. Ils couvrent pratiquement toute la vie de la communauté pour la contrôler de la naissance à la mort, sous couvert de la loi québécoise. Parce que, ces gens-là, ils sont enregistrés au registre de l'Inspecteur général des institutions financières.

M. Turcotte (Jean-Guy): Je sais...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Alors, oui, M. Turcotte, je ne sais pas dans quelle mesure vous pouvez répondre à cela. Nous allons compter le temps et le remettre de l'autre côté après. Alors, allez!

M. Turcotte (Jean-Guy): Écoutez, je vous ai expliqué... Je ne pourrai pas répondre à tous les aspects de cette question, c'est sûr, puisque certains des éléments mentionnés, si j'ai bien compris, relèvent, par exemple, du ministère de la Justice ou d'autres organisations. Par contre, juste réitérer que, lorsque nous émettons des lettres patentes, on prend tous les soins requis, comme je l'ai expliqué, pour s'assurer que les personnes ont fourni les certificats de conformité requis, ont fourni les affidavits requis devant les commissaires à l'assermentation et également les certificats fournis par les services policiers concernant leur bonne conduite. Évidemment, au-delà de ça, c'est sûr que nous n'avons pas les ressources ni, je pense, le mandat de suivre au jour le jour ce que chacun fait.

En fait, il faut réaliser que, dans le registre d'entreprises, il y a 605 000 entreprises actives et, en termes de corporations religieuses, il y en a, en date d'aujourd'hui, 573, selon les chiffres qu'on m'a fournis. Donc, là-dessus également, on doit bien prendre soin d'indiquer que l'Inspecteur général des institutions financières ou son personnel ne se prononce pas non plus sur les croyances religieuses lorsqu'il émet les lettres patentes de corporations religieuses, mais plutôt la démarche que nous avons expliquée.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci, M. Turcotte. Nous allons maintenant passer au député de La Prairie.

Redressement de situations critiques

M. Geoffrion: Oui. Merci, Mme la Présidente. M. Turcotte, bienvenue à cette commission ainsi qu'à

toute votre équipe. Dans votre présentation, vous avez parlé des principaux créneaux d'activité. Il y en a un que je connaissais moins, qui est le quatrième, où on parle de redressement de situations critiques, le cas échéant. Donc, si c'est un des... Dans votre présentation, vous parlez d'une activité qui est quand même importante. J'ai regardé dans votre dernier rapport annuel et dans la documentation qu'on nous a fournie pour cette journée de travail, je n'ai pas retrouvé d'exemple ou, bon, comment ça fonctionne, dans quel créneau justement on parle de, bon: «L'Inspecteur est chargé d'appliquer les pouvoirs prévus par les lois afin de corriger des situations qui mettent en danger la sécurité des épargnes et la confiance du public.»

● (10 h 30) ●

Donc, si c'est une activité principale, j'imagine que ce n'est pas marginal, mais je ne retrouve pas nulle part d'exemples où... Je ne sais pas si vous pourriez me donner un cas d'espèce. Comment ça fonctionne, qu'est-ce que vous faites pour... On parle quand même de redressement en situation critique, j'aimerais ça connaître un petit peu le fonctionnement de cette activité-là.

M. Turcotte (Jean-Guy): Oui.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Turcotte.

M. Turcotte (Jean-Guy): Alors, merci de votre question. Effectivement, là, on mentionne qu'on contrôle le droit d'exercice, le contrôle de la solvabilité, etc. Donc, on voit bien que notre objectif principal, c'est d'éviter d'avoir à redresser des situations critiques. Donc, on pourra revenir tout à l'heure et vous donner des explications sur la façon dont on s'acquitte du mandat de surveillance, que ce soient des assureurs, des institutions de dépôts, que ce soient les fiduciaires ou les caisses d'épargne et de crédit. Donc, le redressement de situations critiques, pour nous, c'est le dernier recours, c'est l'exception.

Mais ça peut, à l'occasion, arriver qu'il se développe des situations critiques malgré le fait que notre travail est tout à l'effet de les éviter, et donc c'est pour ça qu'on ne retrouve pas, là, de longs rapports sur le redressement des situations critiques. Ce n'est pas la norme, c'est exceptionnel.

Ça peut arriver pour beaucoup de raisons. Je vais vous donner quelques exemples, là. Ça peut arriver, par exemple, parce qu'une institution financière présente, année après année, une rentabilité déficiente. Ça peut être pour toutes sortes de causes. Le déficit peut arriver de façon récurrente à cause d'une structure de tarification, à cause de frais de règlement de sinistre. Ça peut... à cause de la gestion des actifs. Donc, il y a toutes sortes de raisons, et, évidemment, les correctifs vont dépendre de la raison.

Habituellement, ce qu'on fait — et M. Henrichon pourra compléter tout à l'heure — nous recevons, des institutions financières, des divulgations chaque année. Ça se fait durant la période, là, des deux premiers mois de l'année. Par la suite, on analyse rapidement, de façon informatisée, ces différentes divulgations pour établir ce qu'on appelle un «contrôle sommaire». Par la suite, le

contrôle sommaire peut amener notre personnel — qui, soit dit en passant, est formé de spécialistes; on parle d'avocats, on parle d'actuaire, on parle d'analystes financiers, notamment — à identifier certaines problématiques. À ce moment-là, ils font ce qu'on appelle un «contrôle à distance» de l'institution financière, en vue d'approfondir certaines des problématiques ou tendances.

Ça nous permet par la suite d'établir, je dirais, un plan d'intervention sur place et de visites aux institutions financières pour toutes sortes de raisons et, à l'occasion, ça peut révéler, comme on dit, une situation critique. Mais c'est, je dirais, le dernier élément. D'autres éléments qui peuvent amener les situations critiques, c'est, par exemple: l'institution financière s'approche d'un capital insuffisant. Ça peut être pour diverses raisons; probablement parce que sa rentabilité a été déficiente, ça ne peut pas être corrigé. À ce moment-là, ça peut amener toutes sortes de suggestions ou de plans d'action; par exemple, des limites au volume d'affaires, aux lignes d'affaires, par exemple.

Ça peut être aussi parce qu'il y a un appariement déficient entre les obligations de l'institution financière, mauvaise qualité de certains actifs. Je dois dire que chaque situation est unique et, dans le fond, se règle au cas par cas. Notre objectif à l'IGIF n'est pas de gérer les institutions financières, mais plutôt de s'assurer que l'institution financière prend les moyens nécessaires pour corriger la situation. Et c'est ce qui se passe dans la grande majorité, sinon la totalité des cas. À chaque fois, on informe l'institution évidemment des lacunes constatées et des conséquences du non-respect, de sorte qu'on établit un plan de redressement et on surveille l'action jusqu'à temps que ce soit complété. Merci.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci, M. Turcotte. M. le député de La Prairie...

M. Geoffrion: Oui, enfin, je présumais que c'était l'exception, mais, comme vous le mentionniez comme une activité principale, c'est ça qui m'a un petit peu mêlé, là.

Mandat de l'IGIF et évolution du secteur des institutions financières

Juste une dernière question, un petit peu plus large celle-là. Vous avez parlé au tout début de votre présentation que le mandat de l'institution n'avait pas tellement été modifié depuis 1983, mais, en même temps, on est dans un... vous êtes dans un monde en perpétuelles modifications. Comment vous arrivez à vivre avec ces changements perpétuels dans le domaine financier, et autres, tout en ayant... tout en disant, là, dans votre préambule que le mandat n'avait pas tellement été modifié depuis la création en 1983? Comment vous conciliez ces deux réalités, là?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Turcotte.

M. Turcotte (Jean-Guy): Merci. Alors, comment on concilie ça? Ce n'est pas facile. Maintenant, la façon de faire, c'est d'avoir des liens, je dirais, avec nos clientèles, être bien au fait de l'évolution de notre

environnement. C'est également en étant, je dirais, actif dans les forums d'organismes réglementaires comme le nôtre où on partage, je dirais, les mêmes préoccupations face aux mêmes problématiques d'évolution, par exemple, dans le secteur financier ou aux mêmes problématiques dans le cas, là, de l'administration de la vie corporative des entreprises.

La même chose aussi... on identifie les tendances qui peuvent être significatives pour nous. J'ai indiqué tout à l'heure qu'une des tendances, par exemple, dans le secteur des institutions financières, c'est sous l'effet de la mondialisation puis du décloisonnement des économies, des institutions financières, la tendance de plus en plus à observer, au niveau international, l'établissement de principes directeurs en matière de surveillance, en matière d'encadrement. Ensuite, chaque pays, chaque province établit une réglementation qui essaie d'adapter à leur contexte particulier mais conforme à des principes internationaux.

Il y a également une tendance de plus en plus grande, par exemple, à l'échelon canadien, à l'harmonisation des encadrements. Donc, on fait beaucoup d'efforts pour simplifier la vie des institutions financières et également pour rendre efficaces l'encadrement et la surveillance des institutions financières. Donc, nous, ça nous amène, là, évidemment, sur le plan interne, à revoir nos façons de faire. Donc, cette façon de réagir dans un contexte comme ça, dans le secteur des institutions financières, ça a été de faire une revue, sous la direction de M. Henrichon, de l'efficacité des opérations de surveillance. Et nous avons convenu de redéployer nos façons de faire et de mettre en place, à partir de décembre 2001, comme je l'indique dans les documents, une nouvelle approche de surveillance des institutions financières au Québec qui est largement inspirée de ce qui se fait ailleurs et pas très différente de ce que va faire aussi le Bureau du Surintendant des institutions financières fédérales. Donc, nous pourrions vous expliquer tout à l'heure en quoi ça consiste, comment on le fait.

Dans le secteur des entreprises, maintenant, le contexte évolue rapidement et une des choses qui nous influencent beaucoup, c'est l'utilisation de plus en plus d'Internet pour effectuer des transactions, comme moyen également d'accroître l'efficacité des opérations. Alors là, cette fois-là, nous avons fait une étude qu'on appelle de «conception administrative» du secteur des entreprises, au cours de la dernière année, qui nous a permis de se doter d'un plan d'affaires qui vise à nous donner des cibles pour les trois prochaines années pour améliorer nos opérations et les rendre plus conformes et conviviales pour nos clientèles. Donc, c'est notre façon de réagir à l'évolution de ce contexte dans le secteur des entreprises, dans le secteur des institutions financières.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci, M. Turcotte. M. le député d'Abitibi-Est.

M. Pelletier (Abitibi-Est): Mme la Présidente, combien est-ce qu'il nous reste de temps?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Il nous reste 12 minutes.

Mme Jérôme-Forget: ...nombre de fois qu'on ne pouvait pas changer d'une personne à l'autre. C'est toujours le même député qui pose la question. Est-ce que c'est ça?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): On a 20 minutes par côté de la commission. C'est ce que j'ai dit au début, là.

Mme Jérôme-Forget: Bien, écoute bien, là...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): C'est ce que j'ai dit au début, là.

Mme Jérôme-Forget: ...

M. Paré: Oui.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Oui, par côté.

M. Paré: 20 minutes, 20 minutes, 20 minutes.

Mme Jérôme-Forget: ...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Il n'y a pas de problème.

Mme Jérôme-Forget: ...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Je l'ai dit au début, qu'on ferait 20 minutes par côté.

Mme Jérôme-Forget: C'est ça. Le point que je veux faire, Mme la Présidente, est le suivant: c'est que, dans le passé, quand une personne... J'ai été empêchée, moi, de confier un droit de parole à un autre intervenant pendant le même 20 minutes, on m'a privée de ça à plus d'une reprise. Alors, je suis prête à m'accommoder, mais c'est simplement que, comme j'ai été empêchée dans le passé de le faire — je suis tout à fait ouverte — c'est que je suis étonnée qu'on change les règles.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Je vous remercie. Je pense que c'est à la discrétion du président... de la présidente.

M. Williams: Non...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Ah bon.

M. Williams: Mme la Présidente, sans retarder notre... Parce que c'est assez important, notre échange aujourd'hui. Mais, habituellement, il y a un 20 minutes par député, pas par parti. Mais avec ça, anyway, on va essayer de continuer. Mais c'est ça que j'ai compris, Mme la Présidente, quand vous avez annoncé que c'est... Vous avez le droit de 20 minutes chaque député. Si vous ne l'avez pas utilisé, vous passez la parole en alternance, mais on va essayer de continuer dans les plus brefs délais.

● (10 h 40) ●

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Bon. Alors, écoutez, si vous n'y voyez pas d'inconvénient, je vais maintenir le 20 minutes par côté, parce que c'est l'information que j'ai eue, et on va le comptabiliser correctement pour que chacun ait son 20 minutes, quel que soit le député qui fasse l'intervention. Maintenant, la parole est au député d'Abitibi-Est.

M. Pelletier (Abitibi-Est): Merci, Mme la Présidente. J'étais aussi d'opinion que, par le passé... Peut-être que c'est arrivé autrement, mais, par le passé, ça se faisait par alternance. Chaque côté avait le même temps divisé entre les différents députés.

Mme la Présidente, j'ai des questions... j'aurais des questions d'ordre strictement administratif de l'Institution, M. le président, et les personnes qui vous représentent, et aussi certaines questions d'ordre de surveillance, là, des sociétés.

Surplus et tarification

J'irais au niveau des dépenses et revenus de votre... de la société. Je remarque que vos revenus dépassent les dépenses de 26 millions dans une année. Est-ce que ça fait partie de votre mission de faire des surplus?

M. Turcotte (Jean-Guy): Pas...

M. Pelletier (Abitibi-Est): Mais comment se fait-il qu'on fait des surplus? Parce que, là, on est... En pourcentage, on fait des surplus très importants. J'essayais de comprendre l'objectif ou la raison de surplus de cette importance.

M. Turcotte (Jean-Guy): Alors, je vais vous expliquer comment fonctionne notre tarification. Il y a deux éléments de tarification dans le secteur... à l'Inspecteur général. Il y a d'abord le secteur des institutions financières où nous récupérons les coûts de la surveillance des institutions financières auprès des institutions financières qui utilisent... qui opèrent au Québec; c'est un peu le principe de l'utilisateur-payeur. Sur ce plan-là, à toutes fins utiles, nous ne faisons pas de surplus ni de déficit. Il en apparaît des variations parce qu'il y a un décalage d'une année à l'autre et il y a certains tarifs et permis qui s'ajoutent.

Maintenant, dans le secteur des entreprises, maintenant, notre tarification est établie de la façon suivante: chacun des gestes qu'on pose est tarifé. Il est tarifé, il est assorti de tarifs qui dépassent, on le voit, le budget de fonctionnement du secteur quand on considère le tableau que je vous ai fourni. En fait, il y a un écart positif entre nos revenus et nos dépenses qui a été croissant, là, jusqu'en 1999-2000. Cette évolution-là a été créée à la fois par le fait qu'on nous a confié en 1994 le registre des entreprises, une nouvelle responsabilité, et aussi parce que, depuis 1994, les tarifs de l'IGIF ont été indexés. Donc, il y avait eu une analyse au départ qui avait établi les tarifs, et ces tarifs ont été indexés. Par la suite, nous avons fait des analyses de ces tarifs et, comme j'ai expliqué tout à l'heure, il y a eu des réductions d'un certain nombre de tarifs, notamment notre tarif stratégique concernant l'incorporation des personnes morales.

Maintenant, comment on établit ces tarifs-là? Nous, ce qu'on regarde, ce n'est pas seulement le prix de revient. On regarde également plusieurs paramètres: Comment notre tarif notamment se compare? Est-ce qu'il est équitable entre les différents utilisateurs de nos services? Donc, on analyse notre marché.

Là-dessus, je peux vous donner l'exemple de plusieurs des tarifs là, dans le fond, de «compétiteurs», entre guillemets, si on peut dire. Nous nous assurons que notre tarif soit concurrentiel et nous pensons qu'il l'est. Je vais vous donner quelques exemples de tarif, là, et on pense que notre tarif est concurrentiel. Par exemple, pour la constitution de personnes morales, au Québec, nous chargeons 300 \$; on Ontario, c'est 360 \$; pour une incorporation du gouvernement fédéral, c'est 250 \$, mais il faut ajouter aussi 212 \$ pour l'immatriculation au Québec, donc ça revient à 462 \$. Pour un organisme sans but lucratif, c'est 145 \$ au Québec, 155 \$ en Ontario, 200 \$ pour le gouvernement fédéral, plus l'immatriculation.

Quand il s'agit de modifications à ces personnes morales, lorsqu'il s'agit d'une compagnie, c'est 140 \$ au Québec, 150 \$ en Ontario et 200 \$ au gouvernement fédéral. Pour un organisme sans but lucratif, c'est 65 \$ au Québec, 130 \$ en Ontario. Mais je voulais juste dire qu'il y en a, par contre, où c'est plus cher au Québec qu'ailleurs, là. Donc, je ne prétends pas qu'ils soient tous plus bas.

M. Pelletier (Abitibi-Est): Oui, mais, Mme la Présidente...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Oui, M. le député d'Abitibi-Est.

M. Pelletier (Abitibi-Est): Je veux seulement comprendre. Je vois que ce n'est pas l'année passée, je vois que ça semble être toujours la même tendance que les soldes, les surplus sont deux fois supérieurs au coût réel d'administration des services. Est-ce qu'il... Il doit y avoir une raison. Ça fait... J'ai cinq années devant moi. Il doit y avoir une raison pourquoi on va toujours chercher le double, là. En d'autres mots, c'est comme si les tarifs seraient toujours le double de ce qu'ils devraient être. Vous me dites que vous avez des tarifs semblables à la compétition, est-ce qu'on doit comprendre qu'en Ontario et au Canada ils font exactement la même chose, c'est-à-dire qu'ils vont chercher deux fois plus d'argent que les besoins?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Turcotte.

M. Turcotte (Jean-Guy): Alors, je ne peux pas dire quelle est la situation en Ontario ou pour le gouvernement canadien parce qu'il faut voir aussi que nos revenus dépendent du volume de gestes administratifs qui sont posés et du nombre, par exemple, d'incorporations que nous pouvons faire et/ou de modifications. Donc, il y a à la fois un effet de tarif et un effet de volume.

Dans le cas qui nous concerne, au Québec, on a quand même un fort volume. Ce volume-là a été croissant, et nos tarifs ont été établis... leur base, la base

tarifaire a été établie autour... en 1994, au moment où la Loi sur la publicité légale est entrée en vigueur. Par la suite, les modifications, il y a eu simplement, jusqu'en 1999, à ma connaissance, l'indexation de ces tarifs. Donc, ces tarifs-là ont été établis en fonction des règlements à la base et ont évolué seulement pour l'indexation. Donc, ils ont été indexés par la suite.

Comment ils ont été établis en 1994? C'est entre l'IGIF et le ministère des Finances. Malheureusement, je n'ai pas la réponse pour vous donner comment ça a été fait. Je n'étais pas là à ce moment-là. Par contre, ce que je peux vous dire, c'est que nous avons analysé nos tarifs en 1999 et nous avons convenu et recommandé au gouvernement, qui a donné suite à notre recommandation, par exemple, d'établir la gratuité de nos services sur Internet pour le registre des entreprises, de réduire de 25 % un tarif stratégique de façon à maintenir notre position concurrentielle, et la même chose, l'année dernière, le budget 2001-2002 est venu annoncer des réductions de tarifs de l'IGIF.

M. Pelletier (Abitibi-Est): Mais, à plus long terme...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Oui, M. le député d'Abitibi-Est.

M. Pelletier (Abitibi-Est): Mme la Présidente. À plus long terme, M. le président, est-ce que votre objectif est de maintenir des tarifs qui sont le double de vos besoins ou de tout simplement les réduire?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Turcotte.

M. Turcotte (Jean-Guy): À plus long terme, comme je l'ai indiqué puis qu'on l'indique également, je crois, dans nos documents, c'est de poursuivre la révision de nos tarifs pour s'assurer que nos clientèles sont traitées équitablement et que nos tarifs demeurent concurrentiels. Un bon exemple qui va se poser dans les prochaines années: lorsqu'on sera en mesure de donner des services aux entreprises complets, par exemple pour l'incorporation et autres modifications par le biais d'Internet.

On sait que plusieurs entreprises du secteur privé ou au niveau du gouvernement fédéral, lorsqu'on procède par des traitements informatisés, il en coûte moins cher que lorsque, par exemple, on vient à nos bureaux ou on fait des demandes par courrier. Alors, la question va se poser de quel tarif on devra utiliser lorsque nous serons en mesure, par exemple, de faire des transactions électroniques avec nos clientèles. Donc, notre idée, c'est de poursuivre la révision de nos tarifs avec des propositions pour les rendre concurrentiels et, si possible, les réduire.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci, M. Turcotte. M. le député d'Abitibi-Est.

M. Pelletier (Abitibi-Est): Oui, toujours dans cette question de tarification ou de revenus qui sont le double des besoins, vous avez une tarification concernant les délais d'accès, les délais d'accès à un

service. En d'autres mots, si on paie plus cher, on a le service plus rapide. Est-ce que, ces tarifs de délai d'accès, ça comprend la moitié ou le trois quarts de tous ceux qui font des demandes?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Oui, M. Turcotte.

M. Pelletier (Abitibi-Est): En d'autres mots...

M. Turcotte (Jean-Guy): Excusez-moi un instant, je vais essayer d'avoir la réponse — combien on en a?

M. Pelletier (Abitibi-Est): Cette tarification concernant les délais d'accès, si je veux avoir un service rapide, je dois payer plus cher. Est-ce que c'est...

M. Turcotte (Jean-Guy): ...pour cent.

M. Pelletier (Abitibi-Est): Est-ce que c'est la majorité des gens qui vont tous sur la «fast track»?

M. Turcotte (Jean-Guy): Écoutez, j'ai demandé à notre responsable du secteur des entreprises. On n'a pas l'information précise. On pourrait la vérifier et vous la soumettre. On me dit que, comme ordre de grandeur, c'est peut-être le quart. Mais, là-dessus, je vous le donne sous toutes réserves. Et, si vous voulez une réponse plus précise, on devra faire des vérifications.

M. Pelletier (Abitibi-Est): Parce que...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Turcotte, on va attendre votre document par la suite si vous n'avez pas la réponse ce matin.

M. Turcotte (Jean-Guy): Oui.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Donc, nous comprenons que vous allez nous envoyer la réponse.

M. Turcotte (Jean-Guy): Oui.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. le député d'Abitibi-Est.

M. Pelletier (Abitibi-Est): Parce que, tantôt, M. le président, concernant la question que les tarifs sont le double des besoins, vous auriez pu me répondre que, dans l'avenir, vous allez améliorer vos services avec cet argent-là. Dans les délais d'accès, ça pourrait être tout le monde qui aurait des services rapides.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Turcotte, il vous reste une trentaine de secondes.

● (10 h 50) ●

M. Turcotte (Jean-Guy): Oui, j'aimerais bien pouvoir répondre à cette question peut-être pour le bénéfice de tous les membres de la commission. Vous avez ici nos engagements envers la clientèle. Si vous allez à la page 9, vous avez les délais dont M. le député nous parle. Alors, ce qu'on a essayé de faire, c'est

d'avoir des délais qui nous apparaissent raisonnables avec les ressources qu'on a pour répondre à tous les types, là, de gestes administratifs. Mais, d'un autre côté, on sait fort bien que, pour certains... certaines entreprises, certaines personnes, il est primordial d'avoir un service très rapide, et donc de ne pas attendre le délai, par exemple, de 10 jours pour s'immatriculer.

A ce moment-là, nous offrons la possibilité, si on peut dire, d'avoir un accès quasi instantané, donc le jour même, si on va dans les palais de justice ou à nos comptoirs, ou avec un délai d'une journée si on nous écrit et on nous demande un traitement prioritaire. Il y a un coût là-dedans à la fois parce qu'il y a une question d'équité. Évidemment, si on paie tous le même prix, il faut traiter tout le monde dans le même ordre. On imagine bien, sans que j'aie fait l'analyse détaillée, que, pour traiter toutes les demandes dans une seule journée, ça nous prendrait évidemment un niveau de ressources bien supérieur à ce que nous avons maintenant. De combien? Je ne peux pas le dire. Mais ce que nous avons décidé de faire, c'est d'offrir la possibilité à ceux qui jugent que ce coût-là en vaut la peine de pouvoir avoir accès le jour même à un service de la part de l'inspecteur général des institutions financières.

M. Pelletier (Abitibi-Est): Vous avez...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci, M. Turcotte. Le temps est épuisé, M. le député d'Abitibi-Est. Peut-être conserver votre question pour tout à l'heure. Mme la députée de Marguerite-Bourgeoys.

Défis actuels

Mme Jérôme-Forget: Merci, Mme la Présidente. Bonjour, M. Turcotte et vos collègues. Bienvenue. Moi, je vais avoir une question assez brève, Mme la Présidente. Est-ce que, M. Turcotte... Quels sont les problèmes? Vous avez fait une planification stratégique. Selon, vous, là, aujourd'hui, quels sont les problèmes que vous avez à titre de président de l'IGIF qui est un défi ou des choses qui ne fonctionnent pas bien?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Turcotte.

M. Turcotte (Jean-Guy): Je dirais qu'on a plusieurs défis. Je les ai mentionnés brièvement tout à l'heure, mais nos principaux défis sont d'adapter nos méthodes de surveillance au contexte actuel des institutions financières, tout en contenant, je dirais, le coût de l'infrastructure de surveillance que nous administrons au Québec.

Le deuxième défi, il est dans le secteur des entreprises: comment trouver les meilleures façons de bien servir nos clientèles en projetant dans l'avenir la façon dont ces clientèles vont désirer opérer avec l'appareil gouvernemental, et notamment par le biais d'Internet; comment passer de la phase papier à la phase électronique tout en assurant un transfert adéquat de l'efficacité de nos opérations du papier à l'électronique.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci, M. Turcotte. Mme la députée de Marguerite-Bourgeoys.

Ressources pour exercer le mandat de surveillance

Mme Jérôme-Forget: Moi, je regardais votre planification, vos orientations stratégiques — d'accord? Et, dans votre mission, la mission... Votre mission, c'est... Vous avez pour mandat de surveiller et de contrôler les institutions financières qui exercent leurs activités au Québec. Et les principaux créneaux d'activité touchent notamment le contrôle du droit d'exercice par l'opération d'un régime de permis: l'IGIF s'assure que les institutions financières détiennent les autorisations requises pour exploiter leurs entreprises au Québec; un contrôle de solvabilité: le personnel de l'IGIF procède ou fait procéder aux examens financiers actuariels et autres requis pour l'évaluation de la santé financière et la qualité de la gestion des institutions financières; et, dans un troisième temps, la surveillance des pratiques commerciales: l'IGIF s'assure ainsi que les pratiques commerciales sont saines et que le public en général est bien servi.

Bon, alors, Mme la Présidente, moi, ce que je voudrais savoir de l'IGIF: Jusqu'à quel point vous sentez que vous accomplissez ce rôle? Et je vais vous donner un exemple, je l'avais posé déjà dans le passé, l'idée de protéger le public, de vous assurer que les épargnants ont ce... ils sont protégés en termes d'institutions qui vont leur donner des services. Et ma collègue a parlé plus tôt, la députée de La Pinière, d'un cas, je pense, quand même un peu désarmant en termes de manque au niveau de l'IGIF, ma foi — je ne sais pas si ça vous a sauté aux yeux, là, mais, moi, ça m'a sauté aux yeux qu'il y avait quelque chose qui ne fonctionne peut-être pas, là — je pense à l'Alternative Vie, une compagnie que vous avez autorisée. Comment vous procédez pour déterminer que la santé financière d'un organisme ou ce qu'il représente représente véritablement ce qu'il est censé faire?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Turcotte.

M. Turcotte (Jean-Guy): Alors, pour répondre à cette question, je vais demander à M. Jacques Henrichon, qui est responsable de la surveillance, de répondre à la question et de vous donner tous les détails pertinents.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Henrichon.

M. Henrichon (Jacques): Alors, merci, Mme la Présidente. L'approche de l'Inspecteur général, elle est segmentée en activités de surveillance qui sont faites séquentielles, c'est-à-dire — M. Turcotte y a fait allusion tantôt, là — que toutes les institutions financières soumettent, font un processus qu'on appelle «la divulgation», soumettent de l'information à l'Inspecteur général de façon annuelle, semestrielle ou même mensuelle, au besoin. Cette information-là est analysée et, à partir de cette information-là, on tire des indicateurs; on tire de ça de l'information qui nous fait parfois réaliser que, bien, la situation financière de telle ou telle société n'est pas celle qu'on anticipait. Ça nous

amène à des travaux plus pointus et, comme on mentionnait tantôt, là, on parlait de redressement de situations critiques, ça nous permet effectivement d'interroger et d'intervenir par rapport aux institutions une à une.

Si on cherche à répondre à la question: Où est notre industrie? Où est l'industrie de l'assurance? Où est l'industrie du dépôt? On peut affirmer, au moment où on se parle, que l'industrie de l'assurance et du dépôt au Québec est dans sa meilleure forme qu'elle l'a jamais été. La capitalisation des sociétés d'assurance n'a jamais été aussi bonne. La performance de l'industrie québécoise, tant au niveau du dépôt que de l'assurance, elle est exceptionnelle, et même c'est une année record, l'année dernière.

Alors, c'est sûr qu'avec ces indicateurs-là on peut, quand on essaie de regarder globalement, à savoir si notre industrie est-elle solvable, notre industrie est-elle performante... Je crois que oui. On peut effectivement affirmer que oui, d'autant plus qu'au Québec on opère sous un régime où, dans le fond, les faillites de sociétés d'assurance sont peu fréquentes et, quand elles arrivent, on est tout de même protégé par des régimes d'indemnisation, des sociétés d'indemnisation en assurance de personnes, en assurance de dommages et la Régie de l'assurance-dépôts, qui vient faire en sorte que notre mandat ultime, qui est la protection du consommateur, du client, des institutions financières... le consommateur si, par malheur, il se retrouve dans une institution où la solvabilité n'est pas parfaite, il y a toujours le parachute des sociétés d'indemnisation pour le récupérer.

Mais comme j'ai dit tantôt, notre industrie est dans sa meilleure forme qu'elle a jamais été depuis déjà très, très, très longtemps, là. Alors, nous, on est à l'aise, on pense, avec le mandat qu'on a, de la façon qu'on le réalise, avec les démarches qu'on a faites auprès de notre industrie. On pense qu'effectivement elle est en santé, elle va bien.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci, M. Henrichon. Je ne suis pas sûr si vous avez saisi la question de la députée. Mme la...

Mme Jérôme-Forget: Bien non, je pense, Mme la Présidente, que vous avez tout compris: Vous n'avez pas compris ma question. Je connais le monde de l'assurance. Je peux vous assurer que je sais que c'est en bonne santé financière. Ma question n'était pas là.

Ma question est: Êtes-vous bien équipé, êtes-vous bien entouré pour faire la distinction entre une compagnie d'assurances et une compagnie d'assurances? Vous comprenez ce que je veux dire? Il y en a des très performantes et, effectivement, c'est un environnement qui est bien protégé et il y a toutes sortes de mécanismes et d'outils qui forcent les compagnies d'assurances à avoir des réserves suffisantes. On connaît le monde de l'assurance. Là n'était pas ma question.

Ma question est de voir jusqu'à quel point... Puisque la mission, c'est de protéger le public, protéger, pas seulement inscrire dans un registre une compagnie, mais protéger les gens qui font affaire avec de telles compagnies — c'est probablement la mission de base que vous avez — est-ce que vous avez des outils pour

être capable de faire le travail de différenciation, de reconnaître un mauvais risque et d'être capable de l'identifier ou est-ce que vous êtes dans une position où vous avez tellement de demandes que vous n'êtes pas équipés pour justement identifier un mauvais risque et suivre la démarche nécessaire pour être capable de prendre en contrôle et de réagir suffisamment rapidement pour apporter les correctifs qui s'imposent?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Alors, M. Henrichon, je pense que c'est clair.

● (11 heures) ●

M. Henrichon (Jacques): Pour répondre directement à la question, nous, on croit que oui. C'est sûr... Bon, on aurait plus de ressources, on en ferait davantage, mais on pense qu'on en a suffisamment pour avoir tous les indicateurs qu'on a besoin pour savoir qui doit être suivi de plus près, qui a besoin d'un redressement plutôt qu'un autre, qui a besoin d'une implication plus immédiate et une attention de chaque instant par rapport à celle où on dit: Bien, ça va bien, là, il n'y a pas de problème et l'ensemble va bien. On a effectivement...

Tantôt, je mentionnais le système de collecte d'informations, mais on a aussi un système de répondants, c'est-à-dire que chaque institution financière chez nous est assignée à un individu chez nous, qui a non seulement le devoir de surveiller l'institution financière, mais il a aussi l'obligation d'assurer la vigie sur cette institution financière, donc de voir où est-ce qu'elle s'en va, c'est quoi, son orientation stratégique, c'est quoi, son développement. On pense qu'effectivement... Et je pense que les résultats obtenus actuellement nous démontrent assez clairement qu'on est bien au fait sur notre industrie, on sait très bien où notre industrie s'en va, une à une, société par société, avec ses forces et ses faiblesses. Je ne dis pas qu'il n'y a pas de faiblesses dans ce monde-là. Par contre, on les suit et on est très au fait. On est au-dessus de la situation.

Mme Jérôme-Forget: Bien, M. le Président, si vous le permettez...

Le Président (M. Duguay): Oui, madame.

Création de nouvelles compagnies d'assurances

Mme Jérôme-Forget: ...je vais revenir alors sur le cas d'une entreprise. Comment est-ce que vous déterminez que vous pouvez permettre, dans le monde d'aujourd'hui, la création d'une nouvelle compagnie d'assurances? Quels sont les paramètres que vous utilisez, puisqu'on parle justement d'avoir manifestement des réserves importantes pour être capable de faire face aux obligations que l'on rencontre à mesure que le temps avance, comment est-ce que vous permettez la création de nouvelles compagnies d'assurances de nos jours?

Le Président (M. Duguay): M. Henrichon.

M. Henrichon (Jacques): Oui, merci. Il y a un processus très, très, très, très spécifique, très clair, et qu'on utilise là de façon systématique pour créer une

société d'assurance. Comme vous le savez, on n'est pas là pour interpréter les lois, on est là pour les appliquer. Alors, tout ça, c'est consigné, c'est clair dans la législation québécoise, comment on forme et comment on donne un permis, en fin de piste, à une compagnie d'assurances. Il faut comprendre que, dans les dernières années, il n'y en a pas eu beaucoup, de sociétés d'assurance, de créées.

Mme Jérôme-Forget: Il y en a eu une.

M. Henrichon (Jacques): Il y en a quelques-unes, mais il y en a très peu, en effet.

Mme Jérôme-Forget: Assurance vie, il y en a eu une.

M. Henrichon (Jacques): En effet, il y en a très peu. En fait, la législation dit effectivement qu'il doit y avoir des requérants, ils doivent effectivement déposer auprès de l'IGIF un avis signé des gens qui veulent effectivement former une compagnie d'assurances où on doit, à part... Je vous fais grâce des délais... des éléments très administratifs, mais on a six mois, nous, pour regarder, un coup que ça a été déposé au registre, on a six mois pour regarder le dossier. Et, dans le fond, il faut... Les éléments importants pour une compagnie d'assurances particulièrement, c'est que la compagnie doit avoir un capital minimal de 3 millions — ça, c'est la règle de base là — et, nous, ce qu'on regarde, dans le fond, c'est qu'on dit: Cette société-là, va-t-elle être viable? Est-ce qu'elle a une chance de survie? Est-ce qu'elle a une chance d'atteindre un développement dans sa vie qui va faire en sorte que, un, c'est bénéfique pour les assurés québécois, c'est bénéfique pour l'industrie de l'assurance et aussi que, bon, les actionnaires peuvent raisonnablement s'attendre à avoir un retour sur leur investissement?

Cette analyse-là est faite de façon... Il y a un rapport actuariel qui est déposé. On s'attend à ce que, par exemple, les primes évoluent de telle façon, la sinistralité va évoluer de telle façon, et nous, avec les actuaires à notre emploi, on regarde tout ça puis on dit: Bon, c'est un plan de match qui nous semble faire du sens, qui nous semble être correct dans la conjoncture québécoise, avec la compétition et tout ça. On regarde si c'est raisonnable et si ça fonctionne bien. Bon. C'est sûr qu'on n'est pas là nécessairement pour protéger les investisseurs. Nous, on l'a mentionné tantôt, nous, c'est le consommateur; c'est celui qui se procure une police d'assurance. Est-ce que, lui, va avoir le bénéfice pour lequel il a payé? Il a payé une prime, il a droit à un bénéfice au bout de ça. Alors, ce qu'on va regarder davantage, nous, notre préoccupation, c'est la préoccupation du consommateur qui s'achète des polices d'assurance chez cette nouvelle... même les compagnies actuelles, là, chez la société d'assurance.

Alors, c'est le plan de match, c'est comme ça qu'on fait l'analyse. Comme je vous ai dit tantôt, il y en a très peu. Alors, c'est bien sûr, on n'en a pas beaucoup, qui fait en sorte qu'on a une charge de travail incroyable de ce côté-là. Au contraire, c'est un travail qui devient plutôt particulier lorsque ça se produit. On n'a pas beaucoup de demandes, comme on l'a dit tantôt.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci, M. Henrichon. Mme la députée de Marguerite-Bourgeoys.

Objectifs de surveillance et d'assouplissement de la réglementation

Mme Jérôme-Forget: D'accord. Peut-être au président. Un des objectifs que vous avez, c'est d'élargir la portée de surveillance en mettant l'accent sur la saine gestion des risques, donc, autrement dit, avoir peut-être une mainmise accrue là pour pouvoir surveiller davantage. Vous avez, par ailleurs, un autre objectif, c'est d'assouplir ou de rendre la réglementation moins tatillonne et, dans le fond, de réduire la portée de toute la réglementation. Est-ce que ce n'est pas contradictoire?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Turcotte.

M. Turcotte (Jean-Guy): Non, je ne pense pas que c'est contradictoire. Le premier élément que vous mentionniez, c'est d'élargir la portée de la surveillance pour l'étendre à la surveillance de la gestion des risques. C'est une mouvance qu'on observe non seulement au Québec, mais qui se situe également dans la mouvance de la façon de faire des organismes réglementaires à l'échelon canadien et même international.

Ce que ça veut dire en concret, qu'est-ce que ça va changer, c'est que, à aller jusqu'à récemment, on évaluait, dans le groupe de surveillance de M. Henrichon, principalement les institutions financières à partir de ratios financiers. Donc, on avait des divulgations de chiffres et on faisait des analyses de ratios financiers. Maintenant, on va mettre beaucoup plus l'accent, à l'avenir, non seulement sur le ratio financier mais également sur la façon dont les institutions financières prennent des risques et les gèrent. Là-dessus, vous n'êtes pas sans savoir qu'on a émis une ligne directrice sur la saine gestion des risques. Ceci va être intégré davantage au processus de surveillance des institutions financières et faire partie des travaux plus détaillés qu'on va faire à l'avenir. Bon, ça, c'est une façon.

L'allègement réglementaire dont on parle, vous en avez, je pense, quelques exemples qui se retrouvent, par exemple, dans le document de consultation ou le rapport sur la Loi sur les assurances qui a été rendu public en juin dernier, qui a certains éléments d'allègement réglementaire qui pourraient, dans le fond, s'ils étaient retenus dans d'éventuelles législations, donner suite là à l'orientation, par exemple, d'allègement réglementaire.

L'autre façon de faire de l'allègement réglementaire, c'est de procéder non seulement par des modifications de lois ou de règlements mais plutôt par des lignes directrices de l'Inspecteur général des institutions financières pour encadrer de nouveaux éléments, de nouvelles problématiques qui se posent à l'occasion face à l'évolution rapide dans les institutions financières. Une des façons dont nous l'avons fait jusqu'à maintenant, par exemple, c'est: au lieu de donner, dans ces lignes directrices là, des prescriptions très détaillées aux institutions, nous leur donnons plutôt les attentes de l'Inspecteur général et une façon d'en

rendre compte. Dans la saine gestion des risques, c'est par le biais de résolutions des conseils d'administration. Donc, l'entreprise ou l'institution financière peut, par le biais de cette ligne directrice là, appliquer des procédures qui sont plus en ligne à ses besoins ou à l'ampleur de ses opérations ou de risques. Donc, c'est une des façons de procéder à l'allègement réglementaire mais qui ne va pas à l'encontre d'une façon plus moderne d'évaluer la situation des institutions financières dans un nouveau cadre de gestion.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci, Monsieur...

Mme Jérôme-Forget: Est-ce que j'ai encore du temps?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Je vous en prie, Mme la députée de Marguerite-Bourgeoys.

Mme Jérôme-Forget: Mme la Présidente, un des problèmes...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Il vous reste quatre minutes, pour votre information.

Mme Jérôme-Forget: Un des problèmes qui est soulevé de plus en plus au niveau des organismes réglementaires, c'est l'accroissement justement de l'importance des organismes réglementaires et le resserrement souvent des exigences qui sont portées sur les institutions financières, manifestement à cause de toutes sortes de fraudes qui se sont passées dans le passé, pour protéger le public. Et ça, ce n'est pas simplement ici, au Québec ou au Canada, c'est partout dans le monde.

Est-ce que vous avez, vous, à titre de président d'organisme, senti des exigences accrues dans le monde financier pour intervenir, comme l'expriment de plus en plus de gens du secteur financier?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Turcotte.

M. Turcotte (Jean-Guy): Je pourrais demander à M. Henrichon, qui a participé, par exemple, directement à la discussion dans les forums internationaux, de pouvoir faire un suivi de cette question, s'il vous plaît.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Henrichon.

M. Henrichon (Jacques): Merci. Je qualifierais le mouvement qui se passe présentement à l'échelle planétaire non pas d'une augmentation — ça peut paraître, là, comme une augmentation — mais plus comme un déplacement de la façon de faire la supervision ou la réglementation des institutions financières. On se rend compte que jusqu'à maintenant l'approche était plutôt mécaniste, c'est-à-dire qu'on surveillait des taux, des pourcentages, puis bon, si on dépasse un certain niveau, bien là on tombe dans la gang des pas-bons qu'il faut regarder, qu'il faut examiner plus, davantage, alors que, si on ne dépasse

pas le taux, bien là on a la paix, on est tranquille, l'autorité de réglementation ne vient pas nous déranger.

● (11 h 10) ●

Alors, on s'aperçoit, dans le fond, qu'une meilleure surveillance des institutions financières va passer par une bonne gestion des risques, et donc ça change effectivement la perception que les entreprises ont jusqu'à maintenant, c'est qu'ils continuent à faire de la divulgation tout en ayant des questions additionnelles, à savoir: Comment vous assumez vos risques? On voit ça comment? Bien, on voit ça à travers une planification stratégique, un plan d'affaires, des orientations corporatives qui sont prises au niveau du conseil d'administration. Alors, quand on se met à poser ces questions-là...

Il peut y avoir une perception chez les assujettis qu'effectivement, là, en plus de faire la divulgation il faut aussi répondre à un tas de questions qu'avant on n'avait pas, là. Moi, je dirais que c'est un déplacement des préoccupations des autorités de réglementation pour pouvoir travailler davantage en mode préventif avant que les événements se produisent, avant qu'on constate que les taux chutent dramatiquement, et d'être plus près de l'industrie, de mieux comprendre c'est quoi, les préoccupations, c'est quoi, les risques, vers où le marché s'en va, vers où le marché s'oriente, pour pouvoir ajuster nos stratégies et intervenir là où c'est plus payant, là où c'est plus rentable, là où effectivement il y a peut-être un risque émergent, dans le fond, qu'on se rend compte que peut-être que si tous les conseils d'administration des sociétés d'assurance vie, par exemple, ont une préoccupation puis il y en a une qui ne l'a pas, bien, on va peut-être lui indiquer que: Vous devriez peut-être réfléchir là-dessus, vous devriez orienter votre réflexion sur certains segments que vous n'avez pas faits. Alors, c'est en mode beaucoup plus préventif.

Ce que ça va faire dans la réalité, qu'on pense — on n'a pas plus de monde pour faire la surveillance — c'est que, dans le fond, on va peut-être déléster notre surveillance sur certaines sociétés pour lesquelles on n'a pas de préoccupation et on va peut-être augmenter notre surveillance sur des sociétés pour lesquelles on en a davantage au niveau des risques. C'est peut-être une explication.

Institutions financières à charte du Québec

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci, M. Henrichon, ça termine cette première période. Avant de passer la parole à mon collègue d'Abitibi-Est, moi, j'aimerais qu'on revienne sur votre présentation de l'acétate des institutions financières à charte du Québec avec part de marché. Je voudrais bien comprendre votre tableau. Vous dites que... Le titre, c'est: *Institutions financières à charte de Québec*. Ça voudrait dire qu'en l'an 2000 45 % de toutes les institutions de dépôts à charte du Québec sont le réseau Desjardins ou si c'est 45 % de toutes les institutions de dépôt qui sont à charte du Québec et qui sont réseau Desjardins?

M. Turcotte (Jean-Guy): Ici, ce n'est que les dépôts dont on parle.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Oui, mais votre 40 %, là... parce que la question...

M. Turcotte (Jean-Guy): Ça tient compte des banques, ça tient compte de l'ensemble des dépôts.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Donc, ce ne sont pas les... Votre titre n'est pas juste, là, ce n'est pas les institutions financières à charte du Québec parce que les banques n'ont pas de charte du Québec, elles ont une charte fédérale.

M. Turcotte (Jean-Guy): Non, c'est la part de marché du Mouvement Desjardins...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): De toutes les institutions de dépôts?

M. Turcotte (Jean-Guy): ...à charte du Québec.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): C'est ça.

M. Turcotte (Jean-Guy): Donc, le Mouvement Desjardins aussi. On parle du réseau Desjardins.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Non, non, c'est ce que je comprends, mais votre titre indique... on pourrait le lire... que 45 % des institutions financières à charte du Québec sont le réseau Desjardins, alors que c'est 45 % de toutes les institutions de dépôts qui ont une charte du Québec et qui sont le Mouvement Desjardins.

M. Turcotte (Jean-Guy): Non. Non.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Même pas.

M. Turcotte (Jean-Guy): C'est 45 % des dépôts totaux qui sont dans le réseau Desjardins, et le réseau Desjardins étant à charte du Québec.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Parfait.

M. Turcotte (Jean-Guy): Donc, c'est une illustration de l'importance des institutions financières à charte du Québec.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): D'accord. Et ce pourcentage-là, il est mesuré en dollars, il s'applique à des dollars, c'est ça?

M. Turcotte (Jean-Guy): Oui.

Mouvement de personnel entre le réseau Desjardins et l'IGIF

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): En fait, si je continue, si on regarde ce tableau-là — et vous avez parlé dans vos remarques de présentation de la comparaison avec l'Ontario — les pourcentages du Québec en termes de concentration de marché sont extrêmement élevés. Alors, la question que je me pose, c'est: Comment... Aussi, vous avez dit tout à l'heure que vous gardiez des liens avec vos clientèles. Comment vous les gardez, ces liens-là? Parce que, quand on a un

grand client qui a 45 % du marché, la capacité de réglementation, de contrôle, se trouve fortement influencée par ce client-là. Est-ce que je me trompe?

(Consultation)

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Ha, ha, ha! Par la force des choses, hein? Bon. Alors, ma question est la suivante: Dans vos employés — vous avez 307, à peu près là, employés — est-ce que vous pouvez me dire quel est le pourcentage des employés qui ont déjà travaillé dans le réseau Desjardins?

M. Turcotte (Jean-Guy): Je vais être obligé de référer votre question à M. Henrichon. Je ne sais pas si on est en mesure de vous le dire.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Alors, quand vous l'aurez, vous nous l'enverrez. Et mon autre question, c'est: Dans vos employés, est-ce que vous avez connaissance de la... au moment où les employés, quand il y a un turn-over, là — pardonnez-moi l'expression — quand il y a un changement, quand les employés quittent, chez vous, quel est le pourcentage des employés qui quittent, chez vous, pour aller au Mouvement Desjardins? Vous n'avez pas ça non plus sûrement sous la main, mais j'aimerais, si c'était possible de l'avoir, je crois que ça nous aiderait.

Collaboration avec le bureau de surveillance du Mouvement Desjardins

Et ma question maintenant, c'est... Vous avez aussi dit dans vos remarques d'introduction que, pour ce qui est du travail avec le Mouvement Desjardins, vous vous appuyez beaucoup sur le bureau de surveillance du Mouvement Desjardins. Pouvez-vous nous expliquer qu'est-ce que ça veut dire, ça, «s'appuyer beaucoup sur le bureau de surveillance»?

M. Turcotte (Jean-Guy): Oui. Je vais demander à M. Henrichon, là, qui fait les travaux directement avec le bureau de surveillance, de vous expliquer comment la réglementation et comment la Loi sur les coopératives de services financiers, qui a été mise en vigueur tout récemment, fait le partage de la surveillance des institutions financières entre l'IGIF et le bureau de surveillance de Desjardins. Alors, M. Henrichon.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci, M. le président. Alors, M. Henrichon, on vous écoute.

M. Henrichon (Jacques): Merci. Alors, effectivement, on s'appuie sur le bureau de surveillance de Desjardins. Ça fait partie de la stratégie. Il y a, comme on l'a vu tantôt, 900 et quelques caisses Desjardins en opération, un peu moins aujourd'hui parce qu'il continue d'y avoir des fusions, là; presque à toutes les semaines, on a des fusions à nos bureaux. Alors, aujourd'hui, on est rendu autour de 800 caisses à peu près, là, en existence. Alors, effectivement que ça fait beaucoup de caisses populaires, beaucoup d'institutions financières qui sont partout réparties dans le Québec, et le bureau de surveillance de Desjardins a un mandat qui est le

mandat qui lui est donné par la loi, c'est de surveiller effectivement chaque caisse au niveau de l'inspection et au niveau de la vérification, à savoir que tout ça, c'est géré en conformité avec la Loi sur les coopératives de services financiers. Alors, c'est leur mandat de le faire.

Nous, on ne répétera pas les 900 inspections qui sont faites durant l'année, là, par le bureau de surveillance. Au contraire, ce qu'on va faire, c'est qu'on va utiliser des travaux faits par le bureau de surveillance. Maintenant, périodiquement aussi — on l'a fait voilà deux ou trois ans, voilà trois ans — on examine de façon détaillée les procédés que le bureau de surveillance applique lorsqu'ils exercent leur mandat de surveillance auprès des caisses populaires pour s'assurer qu'effectivement ce mandat-là est selon la règle de l'art, qu'ils font comme il le faut, qu'ils exercent leurs responsabilités tel que la loi leur confie. Alors, à ce moment-là, oui, on s'appuie beaucoup sur le bureau de surveillance, mais on s'appuie aussi beaucoup sur la vérification interne du Mouvement Desjardins, qui, elle aussi... c'est une unité administrative de Desjardins qui effectivement fait des travaux de surveillance pour s'assurer que toutes ces entités-là fonctionnent correctement.

Alors, on se sert de ce qu'on appelle l'auto-surveillance de Desjardins pour appuyer nos travaux. Autrement, on aurait besoin d'énormément d'employés, là, qu'on n'a pas, en passant. Donc, effectivement, il faut que cette mécanique-là d'autodépendance fonctionne très bien. Maintenant, ce n'est pas une autodépendance aveugle, c'est une autodépendance qui... Dans le fond, on va effectivement s'assurer que les travaux sont faits correctement, sont faits selon la règle de l'art. Mais c'est beaucoup plus rapide réviser le travail de quelqu'un d'autre que de le faire nous-mêmes.

Maintenant, là où on a un degré d'assurance qui nous conforte beaucoup, c'est que la communication, elle est, je ne dirai pas... Elle est presque quotidienne, là, c'est-à-dire qu'on a des gens qui travaillent avec Desjardins de façon continue, sur toute l'année. On a des gens dédiés à Desjardins, qui ne font que la surveillance de Desjardins. Donc, à ce moment-là, s'il arrive quelque chose, s'il y a un pépin, s'il y a quelque chose qui ne va pas comme il faut, on a l'information instantanément parce qu'on a une présence, on a une vigie de tout instant. M. Turcotte et moi, on rencontre régulièrement la haute direction de Desjardins pour échanger effectivement sur des préoccupations qu'on pourrait avoir de façon ponctuelle sur l'évolution de Desjardins et son marché. Donc, je pense qu'on a une formule gagnante qui, dans le fond, fait en sorte qu'il faut être complémentaire dans nos interventions pour être efficaces. C'est peut-être la réponse à votre question.

● (11 h 20) ●

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Oui. Bien, en fait, c'en est une partie. Dans le cas du bureau de surveillance du Mouvement Desjardins, rafraîchissons donc la mémoire. Ce bureau-là se... j'allais dire «est surveillé», mais se rapporte ou rend des comptes à qui et comment, peut-être, pour qu'on comprenne? Parce que vous comprenez que cette relation-là est très intime. Bon, je comprends qu'elle est prévue par la loi. Mais comme parlementaires, ça nous préoccupe aussi de voir comment ces mécanismes de contrôle finalement opèrent. Alors, le

bureau de surveillance du Mouvement Desjardins, il se rapporte au Mouvement ou à son vérificateur interne. Et, autrement dit, il n'a jamais l'occasion de venir rendre des comptes à l'ensemble des Québécois, si ce n'est qu'aux coopérateurs... Pas aux coopérateurs, mais... Oui, aux coopérateurs du Mouvement, aux membres, en fait. Oui, M. Henrichon.

M. Henrichon (Jacques): En fait, de la façon que ça fonctionne, c'est que Desjardins a institué ce qu'on appelle un comité de vérification. Le comité de vérification est formé de membres du conseil d'administration de la Confédération, donc les représentants des caisses et des fédérations, selon la formule habituelle. Ce comité de vérification là reçoit régulièrement des rapports, et du bureau de surveillance de Desjardins et de la vérification interne. Donc, l'instance de gouverne, si on veut, qui est le comité de vérification, reçoit de façon continue et répétée les résultats des travaux des deux instances de surveillance de Desjardins. Ça assure une indépendance de l'administratif de Desjardins dans une certaine mesure. Je comprends que ces gens-là sont membres du conseil d'administration et siègent par ailleurs à l'instance dirigeante du Mouvement Desjardins, mais ils ont la responsabilité puis le devoir... Je crois qu'ils l'accomplissent bien aussi, parce que ce sont des travaux qu'on fait aussi, c'est-à-dire on regarde quels dossiers sont déposés là, quelles décisions sont prises à ce niveau-là, qu'est-ce qu'ils font, dans le fond, avec ces résultats-là, de ces travaux-là, et est-ce qu'ils amènent des correctifs? Est-ce qu'on a des stratégies, dans le fond, de redressement et de correction par rapport à ce qui est retrouvé là un peu partout dans le réseau Desjardins? Alors, on assure d'une certaine façon la vie de ce que ces mandats-là — les deux mandats: vérification interne et bureau de surveillance — soit réalisée de façon correcte et complète.

Ressources consacrées au contrôle du Mouvement Desjardins

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Bon. Quel est le... Vous avez parlé aussi que vous aviez chez vous des ressources dédiées au dossier Desjardins. Quel est le pourcentage, dans votre bureau, sous votre responsabilité, de ces ressources qui sont dédiées à toute la question du Mouvement Desjardins, autant au niveau des dépôts que de l'assurance des personnes et des dommages? Parce que maintenant on a aussi quasiment la moitié du marché.

M. Henrichon (Jacques): Oui. Sans avoir le chiffre précis, là, c'est probablement le tiers de mes effectifs.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Le tiers de vos effectifs qui sont dédiés au Mouvement Desjardins.

M. Henrichon (Jacques): Pas le tiers de tout l'IGIF, le tiers...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Non, non, de votre unité.

M. Henrichon (Jacques): Surveillance et contrôle, c'est à peu près... c'est 88 personnes. Et c'est à peu près le tiers de ce groupe-là, là.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): O.K. Donc, une trentaine de personnes.

M. Henrichon (Jacques): Oui, 25 à 30. Oui, dans ce coin-là.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): D'accord. Ma question suivante, c'est: Vous avez mentionné aussi dans vos remarques que vous compariez beaucoup ce qui se faisait chez vous avec ce qui se fait ailleurs, est-ce que vous connaissez d'autres juridictions où la concentration est aussi forte entre les mains d'un seul groupe financier?

M. Henrichon (Jacques): À ma connaissance, non. Pas au niveau des institutions de dépôts, non.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Ni en termes d'assurances, d'institutions de dépôts ou... à votre connaissance. Donc, ça doit être très difficile de déterminer, enfin de vous mesurer ou de mesurer votre performance dans ce contexte-là?

M. Turcotte (Jean-Guy): Effectivement, il y a peu d'exemples où il y a un parallèle avec le Québec. En fait, moi, je dirais que, dans une large mesure, en raison de ce caractère juridictionnel là qui a fait que les caisses d'épargne et de crédit ont pris tant d'ampleur nous met dans une situation qui est un peu particulière. Cette situation est particulière d'ailleurs au point où... Vous le savez probablement, mais souvent, par exemple, en collaboration avec Développement international Desjardins ou même occasionnellement avec le Fonds monétaire international, on nous demande de recevoir des délégations étrangères qui viennent ici comprendre comment M. Henrichon et son équipe effectuent la surveillance des caisses d'épargne et de crédit et comment on encadre les caisses d'épargne et de crédit au Québec. Pour vous donner un exemple, cette expertise-là est reconnue au point, par exemple, où, en 1999-2000, on a reçu une délégation en provenance de l'Inde, du Sénégal, de la Lettonie, du Vietnam, deux délégations du Mexique.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Si je comprends bien, tout le monde envie cette relation étroite, n'est-ce pas?

M. Turcotte (Jean-Guy): Ils cherchent à comprendre comment on le fait, parce que, par exemple, en 2000-2001, on en a eu encore deux du Mexique, une de Lituanie, une des Philippines, une du Sénégal, et cette année... Juste pour dire que je pense que l'expérience du Québec est reconnue, je dirais, mondialement, et l'expertise qu'on a développée à l'IGIF, on vient la chercher pour essayer de pouvoir, dans une certaine mesure, encadrer d'une façon adéquate les caisses d'épargne et de crédit sous d'autres juridictions. De ce point de vue là, on peut penser que la façon dont on le fait apparaît satisfaisante à l'égard de ceux qui ont examiné notre système.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Il y a combien de personnes au bureau de surveillance du Mouvement Desjardins, à votre connaissance, par rapport à vos 30 personnes, là?

(Consultation)

M. Henrichon (Jacques): C'est plus de 300 personnes, là.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Plus de 300.

M. Henrichon (Jacques): Je peux trouver le chiffre exact, là.

Évolution de la structure de revenus et de dépenses

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): D'accord. Bon, alors, ma question suivante, là... Je veux regarder votre structure de revenus et dépenses. Vous avez, en 2001-2002, une prévision de 41,8 millions de revenus en provenance des entreprises et vous avez une dépense globale de 24 millions. Pouvez-vous nous dire quel est le coût, donc la dépense que vous coûte votre activité pour le service aux entreprises?

M. Turcotte (Jean-Guy): Oui, on va pouvoir vous donner le chiffre du budget du secteur entreprises.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Vous allez trouver ça? Très bien. J'imagine que vous me voyez venir? J'espère que vous me voyez venir. Ha, ha, ha! J'essaie de savoir, en fait, j'essaie de savoir s'il est exact de dire que le financement de vos activités, et notamment des services à l'ensemble du Mouvement Desjardins, ne serait pas financé en grande partie par votre service aux entreprises.

M. Turcotte (Jean-Guy): Alors, le coût de la direction des entreprises est de 13 645 000 \$...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): O.K.

M. Turcotte (Jean-Guy): ...en 2001-2002. C'est le coût estimé.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Donc, c'est à peu près 50 % de vos dépenses pour un ratio pas mal plus élevé, c'est-à-dire 66, pour les deux tiers de vos revenus. C'est ça?

M. Turcotte (Jean-Guy): Oui. Le secteur des entreprises rapporte des revenus qui sont largement au-delà du coût de... du prix de revient, dans le fond, des services du secteur des entreprises. Et ces revenus-là, je le rappelle, sont versés au fonds consolidé, et donc ce n'est pas des revenus qui appartiennent à l'IGIF, dans le fond.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): D'accord. Alors, dans vos orientations stratégiques et dans un objectif d'améliorer et votre performance et le service... et

le coût de votre service aux entreprises ou à vos clients, j'imagine que vous allez, dans le temps, continuer à baisser vos tarifs?

M. Turcotte (Jean-Guy): On va, dans le temps, continuer à les examiner et faire des recommandations pour baisser nos tarifs. Il faut voir que la façon dont on examine nos tarifs... En principe, on fait des recommandations, mais, comme c'est versé au fonds consolidé, ça doit également être discuté avec le ministère des Finances, qui chapcaute la tarification à l'échelon gouvernemental.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): On comprend toute cette dynamique-là, tout à fait, mais je pense que, si vos travaux au niveau de l'étalement ou du «benchmarking» par rapport à vos coûts de services et livraison... et revenus de vos services... vous auriez avantage à documenter ça davantage pour le bénéfice de nos entreprises effectivement, pour réduire leur coût, puisque vous en auriez la possibilité. Alors, je vais... Moi, ce n'est pas une question, c'est un commentaire que je fais.

M. Henrichon (Jacques): Vous voulez réagir à ça? Peut-être quelques secondes. Après ça, je vais passer à mon collègue d'Abitibi-Est, là, qui a eu la patience de m'entendre.

M. Henrichon (Jacques): Seulement pour corriger quelques-unes de mes réponses, qu'on m'a corrigées, là, tantôt.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Oui.

M. Henrichon (Jacques): Il y a 18 personnes qui sont directement affectées à la surveillance de Desjardins. On parlait de 30 tantôt, là. À ça, il faut ajouter du personnel de secrétariat que je ne compte pas dans ça, là.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): D'accord.

M. Henrichon (Jacques): Mais il y a 18 professionnels qui travaillent sur Desjardins et il y a huit personnes sur les 88 qui ont, à un moment ou un autre dans leur carrière, travaillé chez Desjardins.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Ah, bon! Très bien.

M. Henrichon (Jacques): Incluant moi-même.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci. Ah, bon! Alors, 18 personnes pour une équipe, en contrepartie, qui est de 300 quelques personnes, ça fait un... ça ressemble au ministère de l'Énergie puis Hydro-Québec, ça. Ha, ha, ha! Enfin, cela dit, je vais passer la parole à mon collègue d'Abitibi-Est. Il vous reste quatre minutes. Puis là on recommencera après, là.

Ressources consacrées au contrôle du Mouvement Desjardins (suite)

M. Pelletier (Abitibi-Est): Merci, Mme la Présidente. Je vais commencer avec le dernier chiffre

qu'on vient de me donner. Il y a 18 personnes au bureau de l'inspecteur général des institutions financières qui font la vérification du Mouvement Desjardins. Ça ne me semble pas un gros nombre pour une institution de 100 milliards d'actifs. Je comprends que Desjardins a probablement plus de personnel que vous avez mentionné — de 300 tantôt, là — et je pourrais penser que c'est plus trois fois le nombre. Eux font certainement la vérification toute correcte, mais 100 milliards, c'est gros, hein, et 18 personnes, ce n'est pas... c'est moins que le personnel d'une petite caisse populaire. Donc, je reste un peu sur mon appétit sur le nombre de personnels que vous avez d'affectés à vérifier la moitié des épargnes du Québec. Ça, c'est un commentaire. Peut-être que vous pourriez me...

● (11 h 30) ●

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Henrichon.

M. Henrichon (Jacques): Personnellement, ce que je peux dire, c'est que j'ai la profonde conviction que, avec le nombre de personnes qu'on alloue à Desjardins... Disons qu'on a suffisamment d'information pour juger de l'évolution de Desjardins dans le marché québécois et on est capable d'apprécier le degré de contrôle et de rigueur qui est exercé dans la gestion des actifs et des comptes de banque des Québécois. On est satisfait du degré d'implication. C'est sûr que, bon, on pourrait toujours rajouter cinq ou six personnes, et ça ne ferait pas de dommage, là. On serait à l'aise avec cinq, six personnes de plus, mais je ne doublerais pas les effectifs, je crois que ce serait du gaspillage, personnellement.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci, M. Henrichon. M. le député d'Abitibi-Est.

Bureau du Surintendant des institutions financières

M. Pelletier (Abitibi-Est): Oui. Oui. Au Canada, j'imagine qu'il y a la même institution que l'inspecteur général des institutions financières, au Canada?

M. Turcotte (Jean-Guy): Oui, il y a un Bureau du Surintendant des institutions financières.

M. Pelletier (Abitibi-Est): Et ils font le même... Vis-à-vis les banques qui sont à charte fédérale, ils font le même travail que votre institution?

M. Turcotte (Jean-Guy): Oui, et on peut vous donner un exemple que M. Henrichon a ici.

M. Henrichon (Jacques): Bien, en fait, on est en contact constant avec le Bureau du Surintendant des institutions financières. On me dit qu'à la Banque royale il y a cinq personnes, cinq années-personnes qui sont consacrées par...

M. Pelletier (Abitibi-Est): L'inspecteur général des institutions fédéral.

M. Henrichon (Jacques): ...par le Bureau du Surintendant des institutions financières fédéral. Il y a

cinq personnes qui surveillent la Banque Royale. La Banque Nationale, mon confrère de Montréal se plaint constamment qu'il n'a pas suffisamment de ressources, ça doit être de l'ordre de trois ou quatre personnes. Alors, effectivement qu'il y a des ressources en moins grand nombre.

Il faut dire qu'on a une réalité un peu différente. La Banque Royale est pancanadienne, et, bon, Desjardins n'est qu'au Québec; alors, c'est sûr que c'est des réalités qui sont difficiles à comparer, là. Mais la Banque Royale est faite avec cinq ressources, cinq années-personnes.

M. Pelletier (Abitibi-Est): Donc, vous fonctionnez vis-à-vis...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. le député d'Abitibi-Est, je m'excuse, mais on va être obligé de passer la parole. Je suis désolée, c'est un peu de ma faute, mais je gère aussi un droit de parole. Alors, Mme la députée de Beauce-Sud.

Frais de consultation téléphonique

Mme Leblanc: Alors, M. Turcotte, M. Henrichon et Mme Pokomandy, bienvenus à la commission des finances publiques. A titre de porte-parole de l'opposition officielle en matière de revenu, j'étais là en 1998 au moment où l'ex-ministre du Revenu, qui est aujourd'hui la présidente de notre commission, avait déposé un projet de loi pour faire en sorte non seulement d'éliminer 17 000 permis au Québec, mais aussi de créer ce fameux... ah, ce fameux... cette façon de s'enregistrer à un seul endroit, qui est à l'IGIF, de façon que les entreprises n'aient pas l'obligation de s'enregistrer à tous les ministères qui les concernent. Et, un des irritants qui avait été soulevé, qui a été soulevé puis que je vois que vous avez corrigé depuis le temps, c'est la consultation gratuite par Internet du fichier, du registre des entreprises.

Je me souviens qu'à l'époque un notaire m'avait dit que, elle, les frais qu'elle avait à payer et le temps qu'elle perdait pour essayer de consulter cette banque-là étaient astronomiques, et ça ne se pouvait pas. Je n'avais pas donné suite à ça et je vois que maintenant vous avez, de par votre propre chef, décidé de rendre cette consultation-là, par Internet, gratuite. Et je pense que c'est un service que l'on doit de rendre à nos mandataires, à nos inscrits, à ceux qui font des déclarations volontaires et qui servent finalement l'État. Alors, je voulais vous en féliciter.

Maintenant, une personne — et peut-être que j'ai manqué le début de la présentation — une personne qui fait une demande par téléphone... On va revenir à mon exemple de notaire qui n'aurait pas d'Internet, par exemple, et qui serait obligée de faire des demandes par téléphone comme ça. Cet organisme-là, cette personne-là, cette notaire-là, est-ce qu'elle a des frais annuels? Elle a des frais à payer, c'est sûr, mais est-ce que ce sont des frais annuels ou des frais à l'utilisation qu'elle doit payer, et de combien sont ces frais-là?

M. Turcotte (Jean-Guy): D'abord, je vous remercie pour Internet. La raison principale pour laquelle

on a recommandé, et le gouvernement a accepté, c'est qu'on s'inscrit de cette façon-là dans la politique de l'autoroute de l'information, qui veut que tous les fichiers d'intérêt public, comme, par exemple, le registre d'entreprises, soient accessibles gratuitement à la population de façon à en maximiser l'utilisation. Et je dois vous souligner, Mme la députée, que ça a un effet. L'an dernier — on le souligne dans notre présentation — on a eu 2,9 millions de consultations par Internet; cette année, pour les six premiers mois de l'année, si vous le voulez, on a 1,9 million. Donc, on s'enligne pour possiblement, là, près de 4 millions de consultations. Donc, on atteint l'objectif visé.

Maintenant, pour répondre à votre deuxième question, quand on consulte au téléphone, oui, il y a des frais. Ces frais-là sont de 4 \$ plus taxes pour chaque demande, chaque dossier. Donc, c'est 4 \$ par dossier.

Mme Leblanc: O.K. Il ne serait pas utile, par exemple, qu'on décide de charger des frais annuels à une entreprise qui a régulièrement, de par ses fonctions, à consulter par téléphone parce qu'elle n'a pas le service Internet? Est-ce que c'est quelque chose qui serait envisageable, de façon à ce que ce ne soit pas des frais trop exorbitants pour les petites entreprises du Québec?

M. Turcotte (Jean-Guy): Oui, c'est envisageable. Effectivement, dans la révision éventuelle de notre tarification, la question va se poser de comment on devrait tarifier éventuellement le service téléphonique. Par contre, on réalise que... Nous essayons, à l'IGIF, de satisfaire notre clientèle par téléphone de façon, je dirais, efficace, donc en s'assurant que la file d'attente, le temps d'attente pour obtenir le service ne soit pas trop élevé. De ce point de vue là, évidemment le recours à la gratuité sur Internet est venu alléger les demandes auprès de notre service téléphonique. Et, dans la mesure où, par exemple — juste par pure hypothèse — on rendait gratuite la demande d'information par téléphone, il faudrait analyser de façon très sérieuse les conséquences que ça aurait sur l'impact du service téléphonique.

Vous savez, dans notre déclaration de service à la clientèle, on s'engage à répondre... à donner l'accès à un préposé dans un délai moyen inférieur à 90 secondes. Et je pense qu'on l'atteint présentement, ce qui permet justement à nos clientèles de ne pas attendre longtemps au téléphone pour obtenir le service que vous demandez. Et souvent, c'est pour obtenir des informations concernant une entreprise ou comment faire les gestes corporatifs de façon adéquate.

Mais je pense que, oui, il y a moyen de regarder si, à l'avenir, on ne pourrait pas tarifier différemment le service téléphonique. La question qui se poserait pour moi a priori, là, et comme première réflexion à votre suggestion, c'est l'équité dans le traitement des clientèles évidemment qui se pose lorsqu'on donnerait à certains la possibilité de pouvoir avoir un tarif préférentiel pour un certain nombre de demandes. Mais ce n'est pas exclus, loin de là. C'est une chose qui peut être examinée. Et nous prenons bonne note de votre suggestion.

Mme Leblanc: Même on pourrait...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci, monsieur... Excusez-moi, Mme la députée de Beauce-Sud.

Mme Leblanc: Merci, Mme la Présidente, je m'excuse. Alors, comme exemple ou comme idée qu'on pourrait retenir, dépendamment du nombre d'utilisations, par exemple, une personne pourrait s'inscrire: Moi, je vais utiliser les services moins de 50 fois par année. Ou un autre ça va être moins de 200 fois par année. Il pourrait y avoir des tarifs qui pourraient augmenter en fonction du nombre de fois de l'utilisateur, là. C'est un exemple que je voulais vous donner, tout simplement.

Information contenue dans le registre des entreprises

Alors, on va revenir à votre document qui traite de la déclaration de service à la clientèle. En page 4 de votre document, on parle de la consultation du registre des entreprises et des informations qui sont contenues dans ce registre-là. Alors, on parle d'informations générales: bien entendu, le nom de l'entreprise; le domicile; l'état d'immatriculation; la forme juridique, à savoir si c'est une société incorporée, une personne morale ou tout ça; les domaines d'activité économique dans lesquels elle oeuvre; les autres noms utilisés au Québec; les administrateurs, actionnaires, dirigeants, associés; les établissements où l'entreprise exerce ses activités; et l'information relative aux fusions, s'il y a eu fusion probablement dans l'année ou dans les années passées, et qu'est-ce que ça a pu avoir comme répercussion sur l'entreprise. Bref, il y a quand même beaucoup d'informations qu'on retrouve là-dedans qui sont intéressantes.

● (11 h 40) ●

La question que je me pose, c'est: Pourquoi on ne retrouve pas le numéro de TPS et de TVQ de l'entreprise, par exemple?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci, M. Turcotte.

M. Turcotte (Jean-Guy): Alors, si vous permettez, je vais demander à Mme de Pokomandy, qui est la spécialiste du secteur de l'entreprise, de répondre à votre question.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Alors, Mme de Pokomandy.

Mme de Pokomandy (Klara): Merci. Alors, l'ensemble des informations que l'on retrouve dans le registre, c'est prescrit par la loi. Alors, ce qui a été fait lorsque le registre a été mis en place, c'est que tout ce qui a été prescrit comme informations exigibles de par la loi est demandé. Évidemment, si on désire demander des informations supplémentaires, bien, il va falloir à ce moment-là modifier la loi ou modifier le règlement en conséquence parce que nous ne pouvons pas verser aucune information administrative dans le registre; c'est tout de l'information légale qui est versée au registre, qui est prescrite par la loi.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci, madame. Mme la députée de Beauce-Sud.

Mme Leblanc: Merci. Alors, mais quand même on retrouve beaucoup d'informations dans ce registre-là, et je sais que les entreprises qui font affaire avec d'autres entreprises veulent vérifier, par exemple, que l'entreprise est bel et bien existante, ce qui est tout à fait normal. Mais il y a aussi une obligation que les entreprises ont, c'est de vérifier que l'entreprise est bel et bien inscrite à la TPS et à la TVQ. Et, dans la consultation du registre, ça ne lui est pas possible, ce qui l'oblige à ce moment-là à aller vérifier votre registre pour voir si l'entreprise est existante, et, d'un autre côté, vérifier avec le ministère du Revenu si le numéro de TPS, TVQ donné par l'entreprise en question est valide.

Alors, est-ce que, vous autres, vous voyez des réticences à ce qu'on pourrait modifier la loi pour inclure ces données-là dans le registre des entreprises?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Turcotte.

M. Turcotte (Jean-Guy): En soi, techniquement, il n'y aurait pas de problème, si le législateur nous confiait cette responsabilité-là, de modifier le registre des entreprises pour le faire. Évidemment, j'imagine que le législateur va considérer à ce moment-là évidemment les particularités de la Loi du ministère du Revenu et s'assurer que ce serait même possible de le considérer dans les lois actuelles. Donc, là, il y a toute une question qui se pose, mais pour nous, techniquement, ce ne serait pas une difficulté. C'est plutôt une question d'opportunité, puis c'est au législateur de considérer cette question-là plutôt que nous.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci. Mme la députée de Beauce-Sud,

Numéro d'entreprise du Québec et numéro d'immatriculation

Mme Leblanc: O.K. On voit qu'il y a à chaque année 75 000 entreprises qui obtiennent un numéro d'enregistrement du Québec, numéro d'entreprise du Québec. Je vois aussi que, dans votre document de présentation, on parle qu'il y a 24 000 entreprises qui sont constituées par année et 75 000 qui viennent s'immatriculer et chercher leur NEQ. Est-ce qu'il y a en tout là... Je veux dire, s'il y a 24 000 entreprises qui viennent s'inscrire par année, ça veut dire qu'automatiquement vous leur accordez un numéro d'entreprise. Mais, quand on dit qu'il y en a 75 000 par année, est-ce que ça veut dire qu'à part les 24 000 qui sont constituées à chaque année on est capable d'aller enregistrer 50 000 et quelques de plus d'entreprises qui sont déjà constituées? Est-ce que c'est ça qu'on doit conclure?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Turcotte.

M. Turcotte (Jean-Guy): Non. Alors, ici, je vais vous donner les premiers éléments d'explication et je demanderais à Mme de Pokomandy de compléter.

Vous avez raison, les 24 000 entreprises obtiennent leur numéro d'immatriculation et le NEQ en même temps. D'un autre côté, j'ai mentionné tout à l'heure que, par exemple, les sociétés qui s'incorporent sous charte fédérale, s'ils veulent opérer au Québec, viennent chercher une immatriculation. Donc, ça, ça ajoute aux 24 000 de tout à l'heure. Également, là, les personnes physiques viennent également s'ajouter pour obtenir une immatriculation au-delà du 24 000. Et il y en a un certain nombre d'autres qui viennent s'ajouter également. Peut-être Mme de Pokomandy pourra compléter.

Mme de Pokomandy (Klara): C'est qu'il faut préciser... on peut préciser ici, pour clarifier la compréhension, c'est que la Loi des compagnies constitue 24 000 entreprises québécoises — d'accord? — et, en plus... et ces 24 000 entreprises québécoises là ont automatiquement leur NEQ par le geste d'immatriculation qui se fait en même temps.

En plus de ça, nous avons à immatriculer, c'est-à-dire à allouer un numéro matricule à toutes les autres entreprises qui font affaire au Québec mais qu'on ne constitue pas selon la Loi des compagnies, qui sont les personnes physiques, les sociétés, les associations et autres groupements, ainsi que toutes les compagnies fédérales ou extérieures du Québec, les étrangères que l'on appelle. Et l'immatriculation de ces entreprises-là se fait, oui, par l'IGIF mais également par les partenaires, qui sont le ministère de la Justice et le ministère du Revenu, qui ont des guichets d'immatriculation.

Alors, ça veut dire qu'on immatricule effectivement, avec la collaboration de nos partenaires, au-delà de 50 000... 75 000 entreprises québécoises, constitutions québécoises, et d'entreprises qui font affaire au Québec.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci. Mme la députée de Beauce-Sud.

Mme Leblanc: O.K. On voit maintenant qu'il y a tout près de 600 000 entreprises qui sont inscrites au registre des entreprises. Est-ce que vous êtes en mesure de me confirmer que ces 600 000 entreprises là ont toutes leur numéro d'entreprise inscrit au registre?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Mme de Pokomandy.

Mme de Pokomandy (Klara): C'est 600 000 entreprises actives.

Mme Leblanc: O.K. Et ça, au moment où on vous a confié la responsabilité de maintenant... de donner le numéro d'entreprise pour tous les organismes, les entreprises qui font affaire avec tous les organismes du gouvernement, est-ce que ça a dû vous obliger à aller chercher ces numéros d'entreprises là qui pouvaient être donnés par d'autres ministères ou si vous les aviez déjà dans votre banque?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Mme de Pokomandy.

Mme de Pokomandy (Klara): Nous donnons... C'est que, par l'enregistrement de cette entreprise-là au

registre, c'est le geste qui donne le numéro matricule. Alors, c'est seulement l'IGIF qui donne le numéro matricule, les autres ministères utilisent ce même numéro là. On ne va pas dans le sens inverse: on ne va pas chercher le numéro d'un autre ministère pour le verser dans le registre. C'est vraiment l'IGIF qui alloue le numéro matricule.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci.

Mme Leblanc: Donc, avant 1998, si je comprends bien, avant que vous deveniez le seul émetteur de numéros d'enregistrement, une entreprise qui avait... devait aller chercher ses permis au ministère des Ressources naturelles, par exemple, comme exploitant pétrolier, on lui émettait un numéro d'enregistrement, et ce numéro-là était automatiquement acheminé à l'IGIF pour le registre?

M. Turcotte (Jean-Guy): Non.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Turcotte.

M. Turcotte (Jean-Guy): Non. Ce qu'il y avait avant — et là, on me corrigera — c'est que chaque ministère pouvait utiliser son numéro de dossier pour les entreprises, dépendant de son système. Par la suite, avec l'établissement du numéro d'entreprise du Québec, ce que nous faisons, nous attribuons un numéro d'immatriculation et nous encourageons ensuite les ministères et organismes, dans leurs opérations, à utiliser ce numéro plutôt qu'un numéro qui leur serait propre, de façon à faciliter dans le fond la vie des entreprises qui font affaire avec plus d'un ministère. Aujourd'hui, ce n'est pas tous les ministères ou organismes qui utilisent le numéro d'entreprise, mais il y en a plus cette année qu'il y en avait l'an dernier, et nous essayons de développer et d'inciter les ministères à utiliser ce numéro-là.

Mme Leblanc: Alors, si...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci. C'est beau, excusez-moi, Mme la députée de Beauce-Sud.

Mme Leblanc: Alors, si je comprends bien, c'est à partir de la déclaration d'immatriculation que l'IGIF va émettre le numéro d'enregistrement des entreprises. Et j'aimerais savoir, si c'est le cas, qu'est-ce que contient la déclaration d'immatriculation.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Turcotte.

Mme de Pokomandy (Klara): L'ensemble des informations — puis on a ça dans la loi également — l'ensemble des informations...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Mme de Pokomandy.

• (11 h 50) •

Mme de Pokomandy (Klara): ...qui sont déclarées — je vais... que nous avons dites tout à l'heure, en

fin de compte: le nom de l'entreprise... O.K. Alors, on a le nom des... le nom de la dénomination sociale de la compagnie, le district judiciaire, le nom des fondateurs ou cofondateurs, quels sont les nombres d'administrateurs, la limite des activités des compagnies, ainsi que la liste des administrateurs, les établissements, le type... le rapport... le type de recherches que les... le type d'activités que les établissements exercent. Ça varie dépendamment de la forme juridique également de l'entreprise qui est enregistrée. Mais les éléments qui sont déclarés ou qui sont enregistrés, c'est des éléments qui sont prescrits par la loi, on la retrouve dans notre loi, quels sont les éléments d'information que nous devons exiger, et ils doivent nous déclarer toutes ces informations-là au moment de l'immatriculation. Et, lorsqu'on immatricule, à ce moment-là on vérifie effectivement si les renseignements qui sont exigibles... est-ce que le formulaire est complet ou pas parce que, s'il ne l'est pas, on ne peut pas immatriculer, on n'accepte pas la demande d'immatriculation.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci, madame. Mme la députée de Marguerite-Bourgeoys.

Contrôle lié à l'enregistrement des organismes sans but lucratif

Mme Jérôme-Forget: Je voulais revenir à l'exposé qu'avait fait ma prédécesseure, ma collègue la députée de La Pinière, plus tôt. Est-ce que vous jouez un quelconque rôle au niveau de l'enregistrement des organismes sans but lucratif?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Turcotte.

M. Turcotte (Jean-Guy): Oui.

Mme Jérôme-Forget: Au niveau du registre notamment, c'est ça?

Mme de Pokomandy (Klara): Et au même titre que toute autre forme juridique. À ce moment-là, c'est un organisme sans but lucratif, et on l'enregistre avec les mêmes conditions prescrites par la loi que toutes les autres formes juridiques.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Mme la députée.

Mme Jérôme-Forget: Peut-être alors, Mme la Présidente, ma question va être plus pointue cette fois-ci. Comment vous pouvez exercer un quelconque contrôle pour reconnaître des organismes sans but lucratif et vous assurer que la mission qu'on se donne est bien celle qu'on a inscrite sur une quelconque demande? Je pense que l'exemple que ma collègue a donné plus tôt révèle quand même à un moment donné, je dirais, des lacunes dans le système. C'est le moins qu'on pourrait juste dire. Est-ce que vous avez une réponse sur ça?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Turcotte.

M. Turcotte (Jean-Guy): O.K. Alors là ce qu'on fait, c'est qu'on constitue l'organisme sans but lucratif. On le constitue à partir d'une déclaration, là, qui contient un grand nombre d'éléments, un peu comme dans le cas des parties III, tout à l'heure. Je peux vous les donner, mais je pense que ça ne serait pas...

Mme Jérôme-Forget: Ce n'est pas la question, là.

M. Turcotte (Jean-Guy): ...utile. Mais, une fois qu'elles sont constituées, on n'a pas le mandat de suivre ce qu'ils font dans leurs activités. En fait, on constitue un registre public qui permet à toute personne de pouvoir le consulter et de déterminer ce qui se passe avec cet organisme sans but lucratif, mais ce n'est pas notre rôle de les suivre.

Mme Jérôme-Forget: Ce n'est pas à ce moment-là un mandat de protection des usagers ou des utilisateurs?

M. Turcotte (Jean-Guy): Notre mandat de protection, il s'exerce par la diffusion publique des informations dans le registre, mais pas autrement.

Mme de Pokomandy (Klara): Également par la diffusion et la formation du conseil d'administration, en réalité. L'objectif du registre, nous, l'objectif qu'on a à la direction des entreprises, c'est de constituer le registre en respectant les règles qui sont établies par loi ou par règlement et de diffuser les renseignements qui nous sont déclarés. Alors, lorsqu'une entreprise répond aux conditions exigées, à ce moment-là on constitue la compagnie, on l'immatricule et ensuite de ça on suit la vie, l'existence de la compagnie par la déclaration annuelle, ou une radiation, ou une dissolution, dépendamment de ce qui se passe dans la vie de l'organisme. Ce que l'on contrôle, c'est le...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Mme la députée.

Mme Jérôme-Forget: Mme la Présidente, là, peut-être encore... Moi, je suis un peu, je vais vous le dire, franchement, là, je suis un peu bouleversée que l'exposé de ma collègue ne vous ait pas plus ébranlés. Parce que, si la mission, une des missions, c'est de l'enregistrer, mais de vous assurer également que ce qu'on dit qu'on va faire est fait et d'assurer un suivi, une vigie, vous m'en parlez, de ça, périodiquement, il me semble que... Est-ce que vous avez un service autour de vous qui vous tient au courant de ce qu'ils écrivent dans les journaux notamment, pour soulever des réserves, et à l'occasion, j'imagine, vous interroger quant à la description qu'on dit qu'on fait et ce qu'on fait en réalité, dans l'intérêt public, pour protéger le public?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Turcotte.

M. Turcotte (Jean-Guy): Alors, c'est un très bon point que vous soulevez. Par contre, il faut voir, là — je vais vous donner les statistiques — l'année

dernière on a constitué, là, en partie III, 2 900 organismes sans but lucratif, de toutes sortes. Certains sont des organismes de loisir, d'autres de l'économie sociale, enfin, dans toutes sortes de domaine. Il est dans notre mandat de les constituer de façon cohérente avec la législation, mais imaginons que, pour suivre les activités dans les différents domaines où ils opèrent, ces organismes-là doivent, si c'est le cas, être encadrés par des législations ou des réglementations dans le domaine où ils opèrent et non pas à partir d'un registre central, parce qu'on imagine le nombre des ressources qu'il faudrait avoir à la disposition de l'organisme qui devrait contrôler l'ensemble, s'il s'en crée, bon an mal an, entre 2 et 3 000 par année.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci, M. Turcotte. Je dois terminer là-dessus. M. le député de Lotbinière, est-ce que votre question, c'est sur ce point-là aussi?

M. Paré: Bien, c'est au niveau des services, surtout à la clientèle, là.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Oui? Parce que, moi, j'en aurais une.

M. Paré: Oui, allez-y.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Oui, moi, j'en aurais une pour donner suite aux propos de la députée de Marguerite-Bourgeoys. Je pense que le fond de la question sur les organismes sans but lucratif à caractère religieux, parce que...

Une voix: ...

Dénonciation d'un organisme sans but lucratif pour non-respect de sa mission

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Oui, mais l'organisme dont a parlé la députée de La Pinière, c'était un organisme sans but lucratif à caractère religieux. On ne parle pas de la nation islamique, là, on parle de la nation musulmane, là.

La question que je me pose, moi, si un citoyen... Parce que, au Québec, jusqu'à nouvel ordre, nous séparons l'Église et l'État, n'est-ce pas? Dans les exemples qu'elle nous a donnés, qui, moi, m'ont troublée aussi, là, peut-être parce que, au niveau des femmes, il y a des sujets sur lesquels on est plus sensibles, mais, s'il y a un citoyen qui, à l'observance, ou à la participation, ou qui est membre d'une organisme sans but lucratif, constate un problème, est-ce qu'il peut se plaindre chez vous et demander le retrait du permis finalement, soit d'opération, soit de titre d'organisme sans but lucratif, qui lui donne des avantages, donc, fiscaux importants et qui peuvent effectivement abriter un certain nombre d'activités dont vous ne pouvez même pas être au courant?

Alors, comment je fais, moi, si je trouve qu'il y a quelque chose qui ne reflète pas les valeurs civiques du Québec dans une organisation donnée qui détient un permis d'opération d'organisme sans but lucratif? M. Turcotte.

M. Turcotte (Jean-Guy): Là-dessus, si vous permettez, je vais demander à nos conseillers juridiques de vous expliquer, là, ce qu'on peut faire et ne pas faire concernant les corporations religieuses. Et c'est Me Pierre Légaré, qui est le directeur de nos services juridiques.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Alors, Me Légaré, la parole est à vous.

M. Légaré (Pierre): Je pense qu'il faut faire une distinction entre les institutions financières qui sont sous la surveillance de l'Inspecteur général et les corporations que l'Inspecteur général incorpore, les compagnies ordinaires, bon, et y compris les corporations religieuses. Il y a des précautions qui sont prises au moment de l'incorporation, mais il n'y a pas de surveillance qui est faite par l'Inspecteur général par la suite. L'Inspecteur général donne naissance à des citoyens corporatifs qui sont assujettis aux lois d'application générale, mais ce n'est pas sous la surveillance particulière de l'Inspecteur général.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Alors, Me Légaré, qui fait la surveillance? Qu'est-ce que je fais, moi, quand je suis une femme qui est lésée dans ses droits civiques par un organisme qui a reçu votre permis et qui constate, preuve à l'appui, que ce qui se fait dans cet organisme-là est contre mes droits de citoyenne?

M. Légaré (Pierre): Il faut bien voir que l'Inspecteur général n'accorde pas des permis aux personnes morales qu'il constitue. L'Inspecteur général, comme je vous dis, donne naissance à une personne morale, et cette personne morale là devient un citoyen corporatif au même titre que n'importe quel citoyen de notre société, et ce citoyen corporatif là est assujéti à toutes les lois d'application générale, y compris le Code criminel, y compris toutes les lois qui s'appliquent à l'ensemble des citoyens dans la société. Alors, si vous avez une revendication à présenter à l'égard du comportement d'une personne morale, une compagnie ou une entreprise, vous faites appel aux tribunaux, vous faites appel aux lois d'application générale selon le type de problèmes avec lesquels vous être confrontée.

Par ailleurs, au début de la matinée, on a mentionné un groupement musulman ou islamique, là, je ne saurais pas dire exactement...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): La nation musulmane, là.

● (12 heures) ●

M. Légaré (Pierre): Oui, et on a mentionné que cette organisation-là avait des pouvoirs au niveau de certains gestes qui sont posés par rapport à l'état civil, ou au mariage, ou au divorce, ces choses-là, et je pense que ces pouvoirs-là découlent de législations qui sont appliquées par le ministère de la Justice.

Nous, à partir du moment où on accepte de délivrer des lettres patentes pour constituer une personne morale religieuse, c'est-à-dire une corporation religieuse, ça entraîne des conséquences parce que, en vertu d'autres lois, une corporation religieuse a des pouvoirs, mais ces autres lois là ne sont pas appliquées

par l'Inspecteur général. Alors, ce sont les personnes qui appliquent ces législations-là qui doivent appliquer les sanctions qui peuvent y être incorporées, le cas échéant. Mais là on parle... on est quand même dans le domaine de la liberté de croyances et la liberté religieuse, etc.

Mécanisme de retrait d'un numéro d'entreprise du Québec

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Mais vous dites que vous donnez naissance à l'organisme. Est-ce que vous pouvez retirer la vie de l'organisme de la même façon ou si vous n'avez aucun moyen pour cela? Parce que je vois... Quand un organisme, je ne sais pas, moi, fait faillite, j'imagine qu'il perd un numéro quelque part.

M. Légaré (Pierre): Encore...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Je veux dire, quand une compagnie fait faillite, elle doit perdre son numéro quelque part, là. Il doit y avoir un mécanisme qui fait le pont entre sa faillite et puis l'IGIF, de la même façon que, quand un OSBL abuse, là, ou ne fait plus ce pour quoi il vous a demandé un numéro?

M. Légaré (Pierre): La fin de l'existence corporative découle de la dissolution de la personne morale. La dissolution... Il faut bien voir, là, qu'on parle de vie corporative, on parle de droit corporatif, on parle de la structure corporative d'une personne morale. À part les institutions financières qui sont sous la surveillance de l'Inspecteur général et à qui on délivre des permis d'opération et à qui on peut retirer ces permis-là ou les suspendre en cas de besoin, le volet vie corporative, le volet constitution d'entreprise est tout à fait différent. L'Inspecteur n'exerce pas de surveillance sur les activités des personnes morales qu'il constitue, et la dissolution peut découler...

Écoutez, il y a des motifs, là, administratifs. On peut dissoudre une compagnie pour défaut de production de rapports annuels et, par ailleurs, on peut aussi dissoudre une entreprise suite à sa faillite. Mais c'est simplement la consécration de la fin de l'existence corporative, c'est l'annulation des statuts ou de la charte. Ce n'est pas une sanction, ce n'est pas quelque chose...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Turcotte.

M. Turcotte (Jean-Guy): Si vous me permettez de compléter, le principal outil qu'on utilise pour la fin d'une entreprise, c'est la radiation massive, et elle se fait pour défaut de production de rapports annuels deux années consécutives à l'Inspecteur général des institutions financières. Je vais vous donner les statistiques récentes là-dessus.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Non, ça va. Je pense que vous comprenez très bien l'objectif que nous poursuivons dans cette démarche-là et je ne prendrai pas davantage de votre temps, mais je vais vous demander un devoir: Est-ce que ce serait possible pour vous de nous transmettre par écrit, aux membres de

cette commission, les mécanismes qui prévalent dans le cas des entreprises pour retirer leur nom du registre et, pour ce qui est d'un organisme sans but lucratif, le processus de validation des informations qui vous sont transmises — vous nous l'avez expliqué verbalement, mais je suis certaine qu'il y a des nuances importantes à apporter — et, avec ce processus-là, aussi les cas, s'il y en a, où on peut retirer un numéro d'entreprise ou un numéro d'OSBL, puisqu'on connaît l'utilisation, les avantages de ça? Est-ce que c'est possible de vous engager à cela?

M. Turcotte (Jean-Guy): Oui.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci, M. Turcotte.

M. Turcotte (Jean-Guy): Parfait.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Alors, M. le député de Lotbinière.

Changement de numéro d'entreprise du Québec et changement de nom

M. Paré: Merci, Mme la Présidente. Dans le prolongement tout à l'heure des questions de Mme la députée de Beauce-Sud, j'ai la même interrogation au niveau des clientèles du secteur des entreprises. Lorsque j'ai fait la convergence, en 1998, donc, quand on vous a donné le mandat dorénavant que les nouvelles entreprises s'immatriculaient chez vous, vous leur donniez un numéro d'entreprise du Québec. Est-ce qu'il est arrivé que deux entreprises aient le même numéro?

M. Turcotte (Jean-Guy): Peut-être que Mme de Pokomandy peut vous répondre.

Mme de Pokomandy (Klara): Ce que nous avons... C'était en 1994, le registre, la création du registre, et...

M. Paré: Oui. Mais, en 1998, à partir de 1998... parce que j'ai un cas, là, où ils n'ont pas eu le même numéro, mais je vous pose la question: Est-ce qu'ils ont eu le même numéro?

Mme de Pokomandy (Klara): Bien, premièrement, ils n'ont pas... une distinction entre le numéro qui existait avant et le nouveau numéro?

M. Paré: C'est ça.

Mme de Pokomandy (Klara): C'est que, normalement... c'est-à-dire que tout le monde recevait un nouveau numéro matricule, mais un lien était fait avec l'existence de l'ancienne compagnie, sans verser l'information au registre. D'accord? C'était comme une nouvelle immatriculation. Mais, effectivement, il y a eu certains cas où les gens... où il y a eu deux numéros matricules d'alloués à deux différentes compagnies, c'est-à-dire le même numéro matricule qui avait été alloué à deux compagnies.

M. Paré: Ça, j'ai eu un cas là-dessus dans mon comté puis j'ai eu un cas aussi où vous avez découvert qu'ils n'avaient pas le même numéro, mais une autre qui avait le même nom, et vous leur avez demandé de changer de nom. Puis l'entreprise à qui vous avez demandé de changer de nom, mais c'était assez délicat parce que c'est une ferme qui était dans la génétique, donc avec des embryons, et qui était internationalement connue. Donc, le fait de changer de nom, pour eux, ça avait des répercussions assez graves. Qu'est-ce que vous faites dans ce temps-là? Comment vous arbitrez ça?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci, M. Turcotte.

M. Turcotte (Jean-Guy): Oui. Alors, dans un cas comme celui-là, il y a des recours prévus auprès de l'inspecteur général dans un premier temps, et on m'informe qu'il y a eu une décision de rendue dans le sens de ce que vous indiquez. Par contre, si les assujettis au registre ne sont pas satisfaits de la décision, je pense qu'on doit leur indiquer... on leur a sûrement indiqué qu'il y a des recours devant le Tribunal administratif du Québec par la suite.

M. Paré: Exactement. Donc, c'est un recours qu'ils peuvent avoir comme recours. C'est toujours...

M. Turcotte (Jean-Guy): C'est ça.

Mme de Pokomandy (Klara): Oui, absolument. Oui.

M. Paré: O.K. Mais est-ce que c'est arrivé souvent où... que deux entreprises aient le même nom puis qui sont incorporées ou... depuis, exemple, 10 ans, puis on s'aperçoit, au bout de cinq ans qu'ils ont le même nom, qu'ils ne peuvent pas avoir le même nom?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Turcotte.

M. Turcotte (Jean-Guy): Moi, je peux vous dire: De ce que j'ai vu, il y a eu quelques cas où des entreprises ont suggéré, par exemple, qu'une autre entreprise avait un nom qui pouvait porter à confusion et nous demandaient de nous prononcer sur l'opportunité de forcer ou non l'autre entreprise à changer de nom. Mais ce n'est quand même pas des cas qui sont très, très, très nombreux, là.

M. Paré: Je l'avoue, mais je voulais voir le processus. Donc, ils peuvent aller au Tribunal administratif puis ils peuvent... Donc, il va y avoir une décision qui va être rendue par un tiers.

M. Turcotte (Jean-Guy): Excusez-moi. Au début, il y a une décision qui est rendue par un membre du personnel de l'IGIF qui est attiré à...

M. Paré: O.K.

Mme de Pokomandy (Klara): Qui est conseiller juridique.

M. Turcotte (Jean-Guy): ...rendre cette décision-là, mais, si on n'est pas d'accord, on peut avoir un recours par la suite.

Résultats des évaluations périodiques

M. Paré: Merci. Deuxième question: Au niveau de la *Déclaration des services à la clientèle* que vous nous avez passée, dans vos engagements, vous citez — et je l'ai ici aussi dans votre présentation de tout à l'heure — que vous faites périodiquement... vous faites des évaluations périodiques. Ça veut dire quoi, ça, une évaluation périodique? Et est-ce que vous... on voit qu'on n'a pas de rapport à l'intérieur de votre... on n'a pas de rapport de ces évaluations-là à l'intérieur de votre document que vous nous avez passé tout à l'heure. Est-ce qu'on...

M. Turcotte (Jean-Guy): ...à quelle page, êtes-vous?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Pardon? M. le député, est-ce que c'est possible d'indiquer le...

M. Paré: Oui. *Déclaration des services à la clientèle.*

M. Turcotte (Jean-Guy): Oui.

M. Paré: O.K., que vous avez ici, vos engagements. Et, lorsque vous parlez de déclaration de service à la clientèle, vous parlez... on mentionne que des évaluations périodiques sont réalisées. C'est quoi, une évaluation périodique, pour vous? C'est quoi...

M. Turcotte (Jean-Guy): À quelle page? Je m'excuse.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Dans votre déclaration?

M. Paré: Oui.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Il y a une page certainement, là. Ce n'est pas paginé?

M. Paré: À la page 6?

M. Turcotte (Jean-Guy): Ah, O.K. c'est à la page 7, je m'excuse.

M. Paré: Oui, page 7, oui, c'est ça.

M. Turcotte (Jean-Guy): Oui, c'est à la page 7.

M. Paré: Ah! Excusez.

M. Turcotte (Jean-Guy): Alors, ce qu'on s'engage ici, c'est à mesurer périodiquement la satisfaction à l'égard de nos services. Ce qu'on pense faire, c'est qu'après un certain temps — je ne connais pas encore la périodicité — on va vouloir examiner, soit par sondage ou autrement, la satisfaction de notre clientèle. Et, dans l'intérim, on va la mesurer par les plaintes.

Vous savez que, dans cette déclaration-là, on a également nommé un responsable des plaintes. Donc, on imagine que, si jamais il y a des plaintes ou des commentaires à notre responsable des plaintes, entre-temps, on va pouvoir suivre de près la satisfaction de notre clientèle et, plus formellement, après un certain temps, faire le bilan sur le service qu'on offre.

M. Paré: Mais vous ne pouvez pas nous produire aucun de ces documents-là qui nous dit: Bon, bien, à comment estimez-vous le taux de satisfaction de votre clientèle, comment vous mesurez ça, là, vous, à partir de ça, ce que vous me dites, là?

● (12 h 10) ●

M. Turcotte (Jean-Guy): Non. Bien, ce que je peux vous dire, c'est que, d'abord, il va falloir laisser passer un certain temps à cette déclaration de service pour en faire le bilan et évaluer la satisfaction de la clientèle. Par contre, si vous me le permettez, on m'a fourni certains éléments concernant nos engagements; ils sont préliminaires et partiels et concernent les six premiers mois de l'année. Je peux vous dire pour un certain nombre d'engagements quels sont les résultats réels que nous avons obtenus à date.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Oui.

M. Turcotte (Jean-Guy): Vous êtes d'accord?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Oui.

M. Turcotte (Jean-Guy): Donc, à la page 7, on s'engage, par exemple, de façon chiffrée, à pouvoir...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Turcotte, est-ce que vous pourriez déposer ces documents-là plutôt que de les lire, comme le temps file, cette déclaration, là?

M. Turcotte (Jean-Guy): En fait, je peux vous donner les approximations ou les résultats partiels qu'on a. Oui, je peux vous donner des résultats pour ce que j'ai.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): D'accord. Puis vous nous les donnerez en dépôt de document aussi? C'est possible?

M. Turcotte (Jean-Guy): C'est toujours possible de vous donner le bilan.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Est-ce qu'on l'a?

M. Turcotte (Jean-Guy): Je n'ai pas les chiffres, ils sont écrits à la main sur ma propre déclaration.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Ah, ah, ah! D'accord! Excusez. On pensait qu'on...

M. Turcotte (Jean-Guy): Mais je peux vous les donner.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): D'accord. Je vous en prie, je vous ai interrompu. Allez.

M. Turcotte (Jean-Guy): Alors, je voulais simplement dire que, le délai de réponse pour les demandes d'information générale de 15 jours, il est respecté. Je voulais vous dire, pour le délai de 90 secondes, le délai moyen à notre service téléphonique, de 90 secondes, pour la période d'avril à septembre, il est de 79 secondes. Évidemment, ça semble loin du 90 et on en est très heureux. Par contre, notre période de pointe s'en vient. Donc, on doit s'attendre qu'à la fin de l'année on sera plus près de 90 qu'en dessous de 90.

M. Paré: C'est quand, votre période de pointe?

Mme de Pokomandy (Klara): C'est que, lorsqu'on parle de période de pointe, c'est le dépôt des déclarations annuelles. Habituellement, c'est au début de décembre jusqu'à... La fin de la période, c'est le 15 décembre. Alors, il y a énormément de documents qui sont déposés du 15 décembre au 15 février. Là, on est dans une grosse période.

M. Turcotte (Jean-Guy): Maintenant, le délai moyen de traitement, à la page 9. Évidemment, sous toutes réserves, c'est les six premiers mois. Mais, pour une immatriculation au service régulier qui avait 10 jours, notre délai moyen présentement, c'est six jours. Pour le service régulier pour les personnes morales, c'est six jours également. Pour une constitution de personne morale, c'est cinq jours, notre engagement; pour l'instant, c'est trois jours. Et pour le 15 jours pour les autres, évidemment, c'est trop différent que je ne pourrais pas donner un chiffre ou un autre pour une demande, mais, disons, ils sont à 15 jours ou moins.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci. Est-ce que ça termine votre point, M. le député de Lotbinière?

M. Paré: Oui, merci beaucoup, Mme la Présidente.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Alors, M. le député d'Abitibi-Est.

Affectation des surplus à l'augmentation des ressources de l'IGIF

M. Pelletier (Abitibi-Est): Merci, Mme la Présidente. Je vais continuer un petit peu dans mon intervention de tantôt. Vos budgets... Je reviens sur toute la question des soldes, des surplus.

L'an prochain, les prévisions sont aussi... je n'ai pas les chiffres devant moi, mais je pense que c'est 41 millions de revenus par rapport à 24 millions de dépenses. Si vous avez... Parce que j'ai entendu la remarque à une couple de reprises: Si on avait plus de moyens, on pourrait peut-être en faire plus. Est-ce qu'il n'y a pas là plus de moyens possibles?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Turcotte. C'est une bonne question, hein? Ha, ha, ha!

M. Turcotte (Jean-Guy): C'est une bonne question, mais il faut voir ici que nos surplus n'appartiennent

pas à l'IGIF mais sont plutôt versés au fonds consolidé du revenu du gouvernement. Donc, il n'y a pas un lien un à un, là, qu'on peut faire entre les revenus que nous génerons et les moyens qu'on nous a donnés.

D'un autre côté, il faut voir également que, lorsqu'on fait référence, par exemple, à la surveillance des institutions financières où nous récupérons les coûts auprès des institutions financières, plus nous avons de moyens, plus nous facturons aux institutions financières qui opèrent au Québec pour payer les coûts de l'infrastructure de surveillance.

M. Henrichon a tout à l'heure expliqué que, de façon générale, il considère que les effectifs qu'il a sont suffisants pour répondre adéquatement à sa mission et que, pour continuer à le faire, il va réorganiser la façon dont on fait la surveillance des institutions financières. Donc, il faut prendre, je dirais, d'un côté, l'idée qu'on pourrait avoir des ressources additionnelles et, d'un autre côté, plutôt regarder l'efficacité des opérations. C'est l'approche qu'on a prise avec M. Henrichon, par exemple, pour la surveillance des institutions financières.

M. Pelletier (Abitibi-Est): Mme la présidente.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Oui, je vous en prie, M. le député d'Abitibi-Est.

M. Pelletier (Abitibi-Est): Mme la Présidente, ce que je veux comprendre, monsieur... votre...

M. Henrichon (Jacques): Henrichon.

M. Pelletier (Abitibi-Est): Henrichon. Tantôt, vous avez dit: Les institutions financières, les compagnies d'assurances au Québec sont en très bonne santé. Et je suis tout à fait d'accord là-dessus. On sort d'une période de relative prospérité, mais il y a plein d'indicateurs qui nous montrent que le vent change vite de bord. Est-ce que vous n'êtes pas en mesure, dans... Moi, je pense qu'on peut arriver, dans les prochains mois, dans la prochaine année, avec des institutions qui peuvent avoir une certaine difficulté. Au niveau de la vérification, est-ce que vous êtes en moyen... en mesure d'améliorer ou d'augmenter au besoin les effectifs pour avoir un suivi avant plutôt que de se rendre compte qu'on a des faillites sur le dos?

En d'autres mots, la surveillance, la notation de «si on avait plus de moyens», est-ce que, si vous dites... En d'autres mots, si je comprends, c'est que le 26 millions de surplus ne vous appartient pas, appartient au Trésor. Mais, comme la situation économique change et que peut-être vous pourriez avoir besoin de plus d'outils de surveillance d'une manière plus serrée, est-ce que c'est prévu... Bien, j'imagine que ce n'est pas prévu, mais est-ce que ça pourrait devenir prévisible de vous donner ces moyens-là?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Turcotte.

M. Turcotte (Jean-Guy): M. Henrichon va...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Henrichon.

M. Henrichon (Jacques): Il faut se rappeler — M. Turcotte l'a mentionné tantôt — il faut se rappeler que chaque dollar investi dans la surveillance des institutions financières est refacturé aux institutions financières qui sont assujetties à l'Inspecteur général. Vous avez un revenu de 9 millions, là, qui est indiqué dans votre document, là, pour l'année en cours, c'est effectivement ce que ça coûte pour surveiller les institutions financières. Si on rajoute 15 ou 20 ressources à ça, bien, on va facturer le 15 à 20 ressources de plus à l'industrie. Alors, c'est sûr que c'est des vases communicants.

Ça ne change rien à ce qu'on facture aux entreprises pour les services qu'on rend aux entreprises, et le surplus n'est pas généré par le secteur des institutions financières. Il est propre au secteur des entreprises dans le fond, parce que, les institutions financières, on récupère ce que ça coûte, point. On ne fait pas un sou avec ça, là; on arrive à zéro.

M. Pelletier (Abitibi-Est): Ma question était à l'effet: Si la situation économique demande plus de suivi, vous allez être en mesure de le faire?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Oui, M. Turcotte.

M. Turcotte (Jean-Guy): Moi, je dois dire que la façon dont on surveille les institutions financières nous permet de détecter — idéalement, à l'avance — l'évolution de ces institutions financières là, et l'approche que M. Henrichon implante à l'avenir va mettre beaucoup l'accent de la surveillance en fonction des risques identifiés. Donc, au départ, on suit les institutions financières, on en fait des rapports de contrôle sommaires. Par la suite, on est en contrôle à distance plus précis et en surveillance sur place. Donc, c'est, comme on pourrait dire, une surveillance adaptative en fonction du risque et de la problématique de l'institution financière.

Donc, on imagine bien qu'étant donné la bonne situation financière des institutions qui opèrent au Québec dans le moment elles vont être en mesure de faire face à la conjoncture qui s'en vient. Et, si jamais il arrivait une situation particulière, l'approche selon les risques va nous permettre de détecter à l'avance ce qu'on doit suivre, et, à ce moment-là, ça n'a pas un impact sur le niveau global des ressources.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci, M. Turcotte. M. le député de Nelligan.

Missions diverses des organismes à but non lucratif

M. Williams: Oui, merci, Mme la Présidente. Merci, M. Turcotte, pour toute la présentation de ce matin. Je pense que nous avons tous appris beaucoup. Juste quelques petites questions, une question de clarification. Vous avez mentionné que vous avez inscrit à peu près 3 000 organismes à but non lucratif, 2 900 à peu près, quelque chose comme... Ce sont des organismes à but non lucratif, ce n'est pas nécessairement la charité? Ce n'est pas nécessairement la charité...

M. Turcotte (Jean-Guy): Non, pas nécessairement.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Turcotte. Non? Pas nécessairement?

M. Turcotte (Jean-Guy): Non, pas nécessairement.

M. Williams: Pas nécessairement.

M. Turcotte (Jean-Guy): Non.

M. Williams: Vous ne savez pas le pourcentage?

Mme de Pokomandy (Klara): On ne sait pas le pourcentage, mais ça peut être des associations de scouts ou de trucs comme ça, là. Ça peut être un peu n'importe quoi, associations... Mais ce n'est pas nécessairement charitable.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Il peut y avoir des associations sportives, par exemple?

M. Williams: Oui.

Mme de Pokomandy (Klara): Des associations sportives, des...

M. Williams: Et cette liste, est-ce qu'elle...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. le député.

M. Williams: Merci, Mme la Présidente. Cette liste est publique?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Turcotte, est-ce que cette liste est publique, la liste des OSBL pour lesquels vous avez émis un numéro?

M. Turcotte (Jean-Guy): C'est-à-dire que...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Turcotte.

(Consultation)

M. Turcotte (Jean-Guy): Oui, ce qu'on me dit, la liste, ils sont tous au registre des entreprises.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Oui. Donc, elle serait accessible sur Internet?

Mme de Pokomandy (Klara): Oui, absolument.
● (12 h 20) ●

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci, M. le député de Nelligan.

Procédure de plainte et disponibilité de l'information à ce sujet

M. Williams: Merci. Et, sur un peu le suivi à la question sur le service aux clientèles de mon collègue, j'arrive à votre page 10 de votre document *Déclaration des services à la clientèle 2001*, et aussi je regarde votre

rapport annuel 2000-2001, et je cherche — première question — qui est le responsable des plaintes.

M. Turcotte (Jean-Guy): Le responsable des plaintes...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Turcotte.

M. Turcotte (Jean-Guy): ...c'est le secrétaire de l'organisme.

M. Williams: C'est le secrétaire.

M. Turcotte (Jean-Guy): M. Rémi Dussault.

M. Williams: M. Dussault.

M. Turcotte (Jean-Guy): Oui.

M. Williams: Bienvenue. Parce qu'il me semble que ce n'est pas clair, votre demi-page sur le système des plaintes. Souvent, dans les autres dossiers, nous avons... Même en Chambre, hier, nous avons parlé de créer un Protecteur des usagers dans le système de santé et services sociaux. Ça existe, un commissaire, je n'entre pas dans le débat de ça, mais nous avons fait un débat sur ça et la façon qu'une société, un organisme gouvernemental, peut établir les règles pour faire une plainte, c'est assez important. Peut-être qu'il y a quelque chose qui m'a échappé, mais c'est loin d'être clair. Et comment quelqu'un peut faire une plainte? C'est quoi, le suivi? Est-ce qu'il y a... Parce que, dans plusieurs autres systèmes, il y a des règles assez importantes et détaillées qu'on doit suivre.

Et, deuxième question, parce que le temps passe vite, Mme la Présidente: Est-ce que vous pouvez déposer combien de plaintes à ce stade que vous avez reçues, quel type de plaintes? Parce que, souvent, dans les autres dossiers, dans un rapport annuel, nous avons des choses comme ça. Et, si vous avez ce type d'information, est-ce que vous pouvez commencer à inclure ça dans les rapports annuels à partir de maintenant?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci. M. Turcotte.

M. Turcotte (Jean-Guy): Alors, je vais... Effectivement, il y a une certaine confusion. Il y a deux types de choses que j'aimerais vous dire. D'abord, pour notre responsable des plaintes, ça, c'est une procédure qui a été établie, à l'IGIF comme dans bien d'autres organismes, pour permettre à nos clientèles d'effectuer une plainte, pas sur la décision qui est rendue, pas sur ce qu'on a fait de leur demande, mais plutôt sur le service qu'ils ont obtenu. Donc, c'est des plaintes en regard de nos services, donc sur nos propres opérations.

Je peux vous dire que, en date d'aujourd'hui — notre responsable des plaintes m'en fait part parce qu'il est autonome pour régler les problèmes de plaintes — qu'il y a eu deux plaintes depuis le début de l'année sur ces questions et qu'elles touchaient des problèmes d'encaissement de chèque et de pénalité y

associée, et que ces deux plaintes-là, m'a-t-il dit, elles ont été réglées à la satisfaction des plaignants. Bon, ça, c'est une chose.

Le deuxième aspect, c'est qu'il y a des plaintes, par exemple, concernant les utilisateurs de services financiers notamment et que nous avons, à l'IGIF, une procédure — que nous expliquons d'ailleurs dans notre site Internet, par exemple — comment on peut gérer les plaintes du public à l'égard des institutions financières. Vous savez qu'on n'a pas, de par notre loi, la possibilité de régler le litige entre un consommateur de services financiers et son institution, et que, depuis plusieurs années, on se repose beaucoup sur les services de plaintes de l'industrie pour traiter les plaintes des consommateurs de services financiers. Et nous nous repons, dans le fond, pour l'assurance de dommages, sur le BAC, par exemple, pour l'assurance de personnes, sur les services de la CALP qui sont bien connus et qui traite les plaintes.

Lorsque la plainte nous est adressée directement, à l'IGIF — et l'année dernière, on en a eu 136 au total, plaintes — elles sont référées directement à ces organismes-là et nous référons... et nous faisons un suivi du traitement de la plainte par l'organisme. Mais, à l'avenir, je retiens votre suggestion de donner plus d'information sur ces plaintes dans nos rapports annuels ou dans ce qui sera, à l'avenir, le rapport de gestion.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci. M. le député de Nelligan.

M. Williams: Je pense que ma collègue veut prendre la parole.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Oui, excusez. Mme la députée de Marguerite-Bourgeoys.

Fusion de la Commission des valeurs mobilières, du Bureau des services financiers et de l'IGIF

Mme Jérôme-Forget: Alors, Mme la Présidente, je vais aborder un thème, moi, de façon théorique parce que je sais que vous ne voudrez pas répondre de façon très opérationnelle, c'est la possibilité de fusionner trois organismes, notamment la Commission des valeurs mobilières, le Bureau des services financiers et l'Inspecteur général des institutions financières.

Je voudrais que vous nous disiez là où ça s'est fait ailleurs. J'imagine que vous avez examiné là où ça s'était fait ailleurs; en Australie, je pense. Je ne suis pas certaine si ça ne s'est pas fait en Angleterre également. Quelles étaient les raisons qu'on avait évoquées au moment de la fusion de ces organismes? Est-ce qu'on avait à ce moment-là fusionné les trois organismes que nous comptons... que nous examinons pour fusionner? Et, avec le recul, est-ce qu'on a fait une évaluation de ce processus de fusion?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Turcotte.

M. Turcotte (Jean-Guy): Alors, je vous remercie de la question. Et je dois dire, la première chose, c'est que, à l'IGIF, on n'a pas fait d'analyse de l'ensemble de la

structure d'encadrement, bien qu'on soit au courant — et je vais vous revenir là-dessus tout à l'heure — de ce qui s'est fait ailleurs.

Quand j'ai rencontré le groupe de travail, par exemple, en juin dernier, sur l'encadrement du système financier au Québec, nous avons pris bien soin de bien leur expliquer nos opérations, nos préoccupations, nos orientations, mais, à ce moment-là, je n'ai fait aucune suggestion. En fait, ce qu'on pense, nous, c'est qu'il n'y a pas de bonne ou de mauvaise structure. En fait, quand on regarde ailleurs dans le monde, vous avez mentionné le modèle australien; il y a le modèle britannique; en France, c'est un autre modèle; au Canada, il y a un autre modèle, et aux États-Unis. L'Ontario a choisi, il y a peu de temps, un modèle également. Donc, pour nous, il n'y a pas de bon ou de mauvais modèle.

Nous, qu'est-ce qu'on pense et, moi, ce que je pense personnellement, c'est que le groupe de travail devrait, par ses travaux, avoir identifié quels sont les problèmes du modèle actuel québécois et proposer en conséquence, s'il le juge nécessaire, une solution qui correspondra à la problématique qu'ils auront analysée et découverte par leurs travaux.

Mme Jérôme-Forget: Écoutez, je vais...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Mme la députée.

Mme Jérôme-Forget: Mme la ministre. La question que je posais, je ne la posais pas pour le Québec. Je veux savoir quelles sont les vertus qu'on a estimées à un regroupement quand ça s'est fait ailleurs. Est-ce qu'il y a quelqu'un qui a examiné pourquoi on a fait ça en Australie, pourquoi on a fait ça en Angleterre, pourquoi on a trouvé ça intéressant de fusionner? Manifestement, il y avait le problème de convergence des institutions financières qui deviennent de plus en plus perméables les unes aux autres, mais, j'imagine... Il n'y a personne de votre organisme qui a décidé... qui a examiné les vertus d'une fusion comme ça?

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): M. Turcotte.

M. Turcotte (Jean-Guy): Non, parce que c'est le mandat qui a été confié au groupe de travail. Donc, si nous avons fait ce travail, on aurait fait double emploi. Avec les travaux du groupe de travail, nous sommes plutôt en attente de leurs conclusions.

Mme Jérôme-Forget: O.K.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Merci, M. Turcotte. Ça va, Mme la députée? Alors, nous allons donc terminer nos travaux ici.

Je vous rappelle, madame, messieurs, que vous avez un certain nombre d'informations techniques assez précises qui ont été demandées. Vous avez les documents à nous envoyer sur le processus de validation de l'émission des numéros pour les OSBL et aussi certains documents quant aux plaintes.

Moi, je vais vous demander une autre aussi pour le bénéfice des membres de cette commission. Dans

votre nouveau cadre de surveillance, vous indiquez que vous allez mettre plus d'accent sur la saine gestion des risques; vous en avez parlé plusieurs fois. Est-ce que vous avez une politique que vous pouvez déposer aux membres de la commission sur la manière dont vous allez appliquer cette vigilance quant à la saine gestion des risques? Et la question m'apparaît un peu urgente, compte tenu de la fragilité de l'économie internationale et les caractéristiques de nos institutions financières québécoises. M. Henrichon, est-ce possible?

M. Henrichon (Jacques): Bien, en quelques minutes, non, mais...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): De déposer... Non, je ne veux pas... On n'a pas le temps de vous entendre aujourd'hui.

M. Henrichon (Jacques): Effectivement...

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Sinon, on vous fera revenir si vous n'avez pas de document.

M. Henrichon (Jacques): Ça sera possible d'en produire un pour les fins de la commission. Il n'y a pas de problème.

La Présidente (Mme Dionne-Marsolais): Alors, je vous remercie. Et, jusqu'à ce que nous ayons vos documents, nous allons considérer pour l'instant que nous avons terminé cette session ce matin. Nous allons ajourner nos travaux sine die. Mais nous nous réservons le droit de vous réinviter si les documents que vous nous donnez ne sont pas à la satisfaction des membres de cette commission.

Et je vous remercie infiniment, autant les membres que les participants de l'IGIF. Nous avons apprécié la sincérité des échanges. Et nous vous remercions de vous être prêtés à cet exercice extrêmement intéressant pour nous et, j'espère, pour vous aussi. Bonne journée.

(Fin de la séance à 12 h 29)