



ASSEMBLÉE NATIONALE

DEUXIÈME SESSION

TRENTE-SIXIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

**de la Commission permanente
des finances publiques**

Le jeudi 15 août 2002 — Vol. 37 N° 80

Consultations particulières sur le projet de loi n° 107 — Loi
sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier (3)

**Présidente de l'Assemblée nationale:
Mme Louise Harel**

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: 40010195

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente des finances publiques

Le jeudi 15 août 2002

Table des matières

Auditions (suite)	1
Chambre de l'assurance de dommages	1
Chambre de la sécurité financière	8
Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP)	16
Regroupement des consultants en avantages sociaux du Québec (RCASQ)	24
Groupe Promutuel	32
Mouvement des caisses Desjardins	34
Association des experts en sinistre indépendants du Québec (AESIQ)	43
Mémoires déposés	49
Documents déposés	49
Remarques finales	49
Mme Monique Jérôme-Forget	49
Mme Pauline Marois	50

Autres intervenants

M. Jean-Guy Paré, président
M. Serge Geoffrion, président suppléant

Mme Diane Leblanc
M. Lawrence S. Bergman
M. Claude Cousineau

- * M. Paul-André Simard, Chambre de l'assurance de dommages
- * M. André Yergeau, idem
- * M. Jean Langevin, idem
- * Mme Marie-Claude Rioux, idem
- * M. Martin Rochon, Chambre de la sécurité financière
- * Mme Josée Turcotte, idem
- * M. Yves Millette, ACCAP
- * M. Yvon Charest, idem
- * M. François Joly, idem
- * M. Yves Therrien, RCASQ
- * Mme Joanne Brisson Dumouchel, idem
- * M. Yves Le May, idem
- * M. Mario Fortier, Groupe Promutuel
- * M. Alban D'Amours, Mouvement des caisses Desjardins
- * M. Yves Morency, idem
- * M. Jacques Fortier, AESIQ

- * Témoins interrogés par les membres de la commission

Le jeudi 15 août 2002

Consultations particulières sur le projet de loi n° 107

(Neuf heures trente minutes)

Le Président (M. Paré): S'il vous plaît! La commission des finances publiques est réunie afin de poursuivre et compléter les auditions publiques dans le cadre de la consultation sur le projet de loi n° 107, Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier.

Mme la secrétaire, y a-t-il des remplacements?

La Secrétaire: Oui, M. le Président. M. Bergman (D'Arcy-McGee) remplace M. Williams (Nelligan).

Le Président (M. Paré): Aujourd'hui, nous allons entendre: à 9 h 30, le premier groupe, la Chambre de l'assurance de dommages; à 10 h 30, la Chambre de la sécurité financière; à 11 h 30, l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes; 12 h 30, suspension, jusqu'à 14 heures. À 14 heures, nous allons entendre: le Regroupement des consultants en avantages sociaux du Québec; à 15 heures, le Groupe Promutuel; et, à 15 h 30, le Mouvement des caisses Desjardins du Québec; suivi, enfin, à 16 h 30, de l'Association des experts en sinistre indépendants du Québec, suivie des remarques finales du groupe parlementaire formant l'opposition officielle et celles du gouvernement, pour ajourner à 18 heures. Donc, nous avons une journée bien chargée.

Auditions (suite)

M. Simard, si vous voulez nous présenter les gens qui vous accompagnent. Vous aurez 20 minutes pour faire votre exposé, et nous aurons 40 minutes d'échange avec les parlementaires de part et d'autre.

Chambre de l'assurance de dommages

M. Simard (Paul-André): M. le Président, Mme la ministre, Mmes et MM. les parlementaires, merci de nous accueillir ce matin. Natif de Jonquière et résident maintenant de ville Saguenay, mon nom est Paul-André Simard, courtier d'assurances associé depuis 1959 et président de la Chambre de l'assurance de dommages. Je suis en compagnie de deux membres de mon conseil d'administration, qui viennent partager nos réflexions avec vous: à mon extrême droite, expert en sinistre, président-directeur général d'André Yergeau & Associés, vice-président des Experts en sinistre Trans-Québec, M. André Yergeau; à ma gauche, conseiller aux politiques de l'Union des municipalités du Québec, représentant du public au sein de notre conseil d'administration, Me Langevin, Jean de son petit nom; tout près de moi, à ma droite, Mme Marie-Claude Rioux, Me Marie-Claude Rioux, directrice des affaires institutionnelles et du développement de la Chambre. Elle est avec nous pour nous supporter dans la période des questions.

M. Yergeau vous parlera de l'importance d'imposer un modèle d'encadrement qui colle à la réalité des 10 400 professionnels de l'assurance, soit les courtiers, soit les agents et les experts en sinistre. Ensuite, Me Langevin abordera le rôle du syndic et du comité de discipline, des rôles essentiels pour assurer une meilleure protection du public. À ce titre, la Chambre est responsable de la discipline, de la déontologie et de la formation de ses membres.

En premier lieu, je tiens à vous dire que nous sommes en accord avec les principes du projet de loi, c'est-à-dire améliorer le positionnement du Québec sur l'arène mondiale et canadienne, réduire le fardeau administratif et assurer une meilleure protection du consommateur. En ce sens, étant donné le caractère distinctif de notre industrie, vous devez savoir que, de reconnaître la Chambre de l'assurance comme organisme d'autoréglementation, c'est un pas dans la bonne direction. Vous avez une réclamation, un vol, maison, inondation, bateau, chalet, voiture, vous avez un problème majeur, vous prenez le téléphone, vous appelez votre agent, votre courtier, qui va confier la réclamation à un expert en sinistre qui va évaluer, qui va faire un règlement, et, durant tout ce temps, vous avez fait affaire avec des professionnels de l'assurance. L'assurance de dommages, ce n'est donc pas une forme de placement, c'est une protection en cas de perte. Gardez en mémoire ce que je viens de vous dire. Notre industrie est unique dans l'univers des services financiers. Elle est avant tout un moyen que se donne un consommateur pour protéger ses biens contre des pertes. C'est donc en tenant compte de ces réalités que nous vous proposons de bonifier le projet de loi.

Nos propositions et notre réflexion visent à mettre en place un modèle d'encadrement qui colle à la vraie vie, à la réalité de tous les jours. Vous savez, en tant qu'organisme d'autoréglementation, nous voulons jouer notre rôle avec encore plus d'efficacité. Nous voulons nous assurer du professionnalisme de nos membres et d'une meilleure protection du public.

La mise en place de la loi n° 188 a nécessité énormément de temps, mais nous avons fait nos devoirs. Nous avons multiplié les interventions pour que la réglementation soit applicable et viable à notre industrie. Nous voulions aussi assurer le professionnalisme de nos membres pour une meilleure protection du public. Le rôle qu'a joué la Chambre s'est avéré crucial. La Chambre a fait ses preuves. C'est d'ailleurs sans doute la raison pour laquelle le projet de loi maintient la fonction actuelle de la Chambre de l'assurance de dommages, qu'il reconnaît comme organisme d'autoréglementation. Un travail d'intégration colossal devra être réalisé pour que l'Agence soit pleinement opérationnelle. Dans ce cadre, la Chambre de l'assurance de dommages peut se révéler un outil de taille.

Puisque c'est par souci d'efficacité que le projet de loi délègue des opérations à des OAR, je vous invite à modifier l'article 312 de la loi actuelle en y rajoutant le mot «notamment». Cet article doit se lire ainsi: «Une

Chambre a pour mission d'assurer la protection du public notamment en maintenant la discipline et en veillant à la formation et à la déontologie de ses cotisants.» Ainsi, la Chambre de l'assurance de dommages sera en mesure d'accepter et d'accomplir pleinement les tâches que l'Agence désire lui confier.

Je vous remercie. Je vais passer la parole à mon confrère André Yergeau.

M. Yergeau (André): Merci, M. Simard. Mme la ministre, MM., Mmes les députés. En tant qu'expert en sinistre, je suis bien placé pour vous parler de l'importance d'encadrer les professionnels de notre industrie. Je me souviens de nos batailles, de notre volonté à faire partie d'un organisme d'encadrement. Nous voulions être reconnus comme professionnels. C'est en 1989 que nos revendications ont été entendues. Enfin, nous faisons un pas vers l'avant. Aujourd'hui, je crois sincèrement qu'il ne faut pas reculer. Si seulement une partie des professionnels étaient encadrés et régis, comment voulez-vous que le consommateur s'y retrouve? C'est donc dire: Selon le cas, il ferait affaire avec un professionnel certifié, d'autres fois, non. Ainsi, le professionnel qui voudrait, par exemple, relever de nouveaux défis dans un cabinet plus petit devra étudier, passer des examens, obtenir un certificat et, par la suite, il pourrait alors pratiquer. L'un se soumet à des règles d'encadrement, d'accès à la formation, l'autre, pas. C'est comme deux poids, deux mesures.

En ce sens, je crois toujours que, comme c'est le cas actuel, tous les professionnels en assurance doivent être régis et encadrés par un organisme indépendant. Vous savez, un organisme d'encadrement géré par des professionnels permet d'adapter des mesures qui collent à la réalité du milieu. À ce titre, la Chambre s'est dotée d'un règlement sur la formation continue, qui correspond au profil des compétences que doivent maîtriser tous ses membres. De plus, si vous faites affaire avec un courtier, vous avez sans doute déjà vu les lettres C.d'A.A. après son nom. Celles-ci veulent dire: courtier d'assurances agréé. Le titre d'associé peut être également obtenu. Pour le consommateur, c'est un plus.

La Chambre a mis sur pied un règlement sur les titres professionnels pour assurer et développer le professionnalisme de ses membres. Vous conviendrez avec moi qu'il s'agit là d'une belle façon de promouvoir l'excellence. Malheureusement, pour les agents et pour les experts en sinistre comme moi, la Chambre ne peut pas nous décerner de titre professionnel. Pour que les mêmes règles d'encadrement s'appliquent à tous, je vous invite donc à modifier l'article 318 de la loi n° 188 afin que la Chambre puisse également attribuer des titres aux agents et aux experts en sinistre. Je vous invite à voir, à la page 19 de notre mémoire, la recommandation 5.

Très impliquée, la Chambre apporte également une attention particulière à la mise à jour de l'information qu'elle offre à ses membres et au grand public. Par exemple, à la radio, dans les magazines, dans les hebdomadaires, elle conseille et renseigne les assurés. À lui seul, le syndic intervient régulièrement dans des émissions d'affaires publiques comme *La facture*, *J.E.* ou encore dans les magazines spécialisés destinés aux consommateurs comme *Protégez-Vous*.

● (9 h 40) ●

Quant à nous, les membres, nous avons aussi accès à de l'information mise à jour. Par exemple, nous recevons tous le journal de la Chambre. Chaque membre peut également consulter son dossier d'unité de formation continue sur le site Internet de la Chambre ou téléphoner, et on lui répondra sur-le-champ. Si nous voulons vérifier la qualité et la conformité de nos pratiques, le service de développement professionnel de la Chambre nous offre même du soutien. Pour ma part, l'encadrement, la certification, la formation continue obligatoire de tous les professionnels de l'assurance, sans exception, est certainement la meilleure garantie de protection du public consommateur. Les professionnels ont les outils nécessaires pour s'acquitter de leurs responsabilités de la façon la plus professionnelle possible.

Merci, je passe maintenant la parole à Me Jean Langevin.

M. Langevin (Jean): Merci. Mmes et MM. les parlementaires. À titre de représentant du consommateur au sein du conseil d'administration de la Chambre, je suis fier des initiatives de cet organisme. Vous savez, malgré son jeune âge, la Chambre a manifestement acquis une remarquable notoriété. Chaque année, elle reçoit des milliers d'appels tant de la part de ses membres que du grand public. Tournée vers l'avenir, elle a mobilisé l'industrie autour de projets communs. Soucieuse que le consommateur fasse toujours affaire avec un professionnel, la Chambre a, depuis sa création, rassemblé avec succès, autour de la même table, agents, courtiers et experts. J'ai vu le travail qui a été accompli pour assurer la meilleure protection du public. Aujourd'hui, parce que je suis préoccupé par les situations où un consommateur a été lésé ou risque de l'être, je vous parlerai des mesures curatives qui entrent en jeu lorsqu'un professionnel commet une faute dans le cadre de ses activités.

Dès le départ, sachez que la nomination, par le ministre ou la ministre, d'un syndic issu du milieu témoigne non seulement de la neutralité du candidat, mais aussi de sa capacité à déceler plus facilement les conduites déviantes des professionnels. Pour les consommateurs, cette expertise est rassurante. En 2001, 85 % des demandes d'enquête que le syndic recevait provenaient des consommateurs. C'est donc que le processus fonctionne. Il me fera plaisir d'élaborer sur ce sujet pendant la période d'échange si vous le souhaitez.

Soucieux de protéger le public, le syndic porte une attention à chaque cas qui lui est rapporté. Lorsqu'il est saisi d'une plainte, dès le départ, le traitement est égal. Toutes les plaintes sont analysées. Déjà, deux codes de déontologie ont été adoptés, l'un s'applique aux agents et aux courtiers et l'autre aux experts en sinistre. Au moment de l'enquête, le syndic va reconstituer les faits en écrivant, par écrit, une série de questions à tous les intervenants dans le dossier, j'ai nommé le consommateur, le professionnel concerné par la plainte, l'assureur ainsi que toute autre personne impliquée. Ce processus est confidentiel et extrêmement rigoureux. Il est la pierre angulaire pour décider si une plainte formelle sera déposée auprès du comité de discipline.

Le fonctionnement du comité s'apparente à celui d'un tribunal administratif. Lorsqu'une plainte y est

déposée par le syndic, c'est pour sanctionner les conduites fautives d'un professionnel. Jusqu'au moment du dépôt d'une plainte devant le comité, tout le processus du syndic est strictement confidentiel. Ici, le principe de confidentialité est au coeur de mes recommandations. Premièrement, c'est le moyen d'empêcher que des plaintes frivoles ou mensongères ne fassent du tort à un professionnel. Deuxièmement, cette confidentialité est nécessaire pour éviter que le plaignant ou le consommateur ne se taise par crainte de voir sa plainte circuler publiquement de peur de subir des pressions. C'est d'ailleurs l'une des raisons pour laquelle, dans les ordres professionnels, les syndics, le secrétaire du comité de discipline, les membres du comité de discipline doivent tous prêter un serment de confidentialité. Aussi, pour le syndic... pour que le syndic soit en mesure de jouer pleinement son rôle, je vous invite à introduire une disposition de prêter serment — voir la sixième recommandation de notre mémoire, aux pages 21 et 22.

Nous savons que des employeurs ont demandé à être avisés si l'Agence reçoit une plainte touchant un employé. Cependant, cette plainte est toujours au stade de la dénonciation. Il ne faudrait pas que des employeurs se basent sur de simples allégations pour faire des représailles à un individu. Il faut être conscient que des dénonciations non fondées peuvent être faites à l'égard d'un compétiteur. Aussi, considérant qu'une plainte vise un individu et non un cabinet ou une société autonome, je vous invite à modifier l'article 371 du projet de loi pour que le syndic plutôt que l'Agence avise l'employeur d'une plainte touchant un employé.

De plus, comme la Chambre est appelée à passer d'organisme public à organisme d'autoréglementation, je vous invite à l'assujettir à la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. Ainsi, on pourra éviter qu'un accès au contenu du dossier du syndic puisse servir à alimenter une poursuite au civil à l'encontre de consommateurs, de plaignants ou de témoins qui ont collaboré à l'enquête. C'est notre recommandation n° 3, à la page 18 du mémoire.

En terminant mon exposé, je tiens à vous dire, moi, à titre de simple consommateur, que le sentiment de confiance que procurent la confidentialité et la rigueur avec laquelle le syndic traite les dossiers lorsqu'il reçoit une plainte sont fondamentaux pour qu'effectivement il y ait une totale aisance de la part du consommateur de pouvoir déposer une plainte lorsqu'il se sent lésé ou insatisfait d'un service et ainsi de pouvoir collaborer à l'enquête. C'est absolument fondamental. Donc, il faut préserver tout ce processus-là.

Et, deuxièmement, je pense qu'au-delà du traitement des plaintes on doit prévoir la prévention des plaintes, c'est-à-dire de viser la qualité du travail fait par les professionnels du métier. Et c'est ce que la Chambre, depuis sa création, sa toute jeune création, il y a trois ans, s'est attardée à faire. Elle le fait très bien et elle progresse dans ce domaine. Et, comme le projet de loi n° 107 reconnaît la Chambre d'emblée comme organisme d'autoréglementation, je suis content de savoir qu'elle pourra poursuivre son travail. Je vous remercie. Je cède la parole à M. Simard.

M. Simard (Paul-André): M. le Président, en conclusion, nous avons fait un court survol des

différentes préoccupations de la Chambre. Notre mémoire contient 11 recommandations. Elles sont constructives, notamment à l'égard du rôle et du statut des administrateurs de la Chambre. Si vous le souhaitez, nous pourrions échanger sur ce sujet tout à l'heure.

Je termine en vous rappelant ceci: la période de transition est un moment capital pour assurer le succès d'une telle réforme. L'intégration des organismes devra se faire par étapes et de concert avec le milieu. Ce n'est pas en faisant cavalier seul qu'il sera possible de bâtir des assises solides. Cette réforme est majeure. Pour se donner des chances de réussir cette réforme, je tiens à rappeler l'importance de consulter les organismes d'autoréglementation comme les chambres durant le processus de transition. Cette mise en garde est d'ailleurs la onzième recommandation de notre mémoire, page 26.

Je vous remercie très sincèrement de nous avoir reçus ce matin. Nous sommes maintenant disponibles pour répondre à vos questions. Et j'espère, M. le Président, qu'on est dans notre temps. On s'est pratiqué beaucoup.

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Paré): Oui. Merci beaucoup. Vous avez été très disciplinés. Merci, M. Simard, à vous et à votre équipe. Mme la ministre.

Mme Marois: Alors, merci beaucoup, M. le président, je vous remercie de votre présentation, que j'apprécie au plus haut point. Je pense qu'on est bien conscient, autour de cette table, que nous avons eu des discussions déjà depuis un long moment avec la Chambre et que, suite au rapport Martineau, où il y avait, je pense, de la part de la Chambre, certains désaccords quant à certaines recommandations, ou, du moins, accord quant à une avenue possible, dont la reconnaissance des organismes d'autoréglementation... Donc, nous avons eu des discussions sur cette question, de telle sorte que maintenant, dans la loi, on reconnaît ces organismes... dans le projet de loi, on reconnaît ces organismes d'autoréglementation, dont serait la Chambre, évidemment. Et je pense que c'était souhaitable aussi de procéder ainsi parce que, jusqu'à maintenant, ce que l'on peut entendre... même si je vais poser quand même des questions sur certains aspects pour que la Chambre puisse nous donner un certain nombre d'explications, je pense que la Chambre est reconnue pour la qualité de son travail et, malgré sa courte existence, comme vous le mentionnez à quelques reprises, je crois qu'on peut être satisfait du travail accompli jusqu'à maintenant.

● (9 h 50) ●

Bon, d'abord, deux choses. Un, je vous rassure sur cette question de consultation quant à la phase de transition. Bien sûr, toutes les organisations concernées par une implantation de la nouvelle Agence — et vous en êtes — seront mises à contribution et seront donc, dans cette perspective, consultées, selon le rythme, évidemment, où on procédera, etc. Mais pour nous ça apparaît important pour qu'on fasse cela de la façon la plus harmonieuse possible.

Deuxièmement, vous avez fait plusieurs recommandations, on vous en remercie. Certaines sont

plus techniques que d'autres. Je ne voudrais pas m'attarder ce matin de trop près. Peut-être que certains de mes collègues voudront poser des questions sur l'une ou l'autre de celles-ci, mais ce que je peux vous dire, c'est qu'on va les analyser les unes après les autres, et, s'il y a lieu de reposer des questions un peu plus pointues — parce qu'il y en a qui sont quand même plus techniques — on reviendra auprès de vous, bien sûr.

Maintenant, moi, ma question — et je pense que c'est M. Langevin qui a ouvert un peu la porte à cela en parlant de tout le traitement des plaintes et de toutes ces questions qui préoccupent, évidemment, les consommateurs... D'abord une question plus générale, ensuite une question plus spécifique. Plus généralement, est-ce que vous croyez quand même que la création de l'Agence nationale va vraiment être un plus pour ce qui est de la protection des consommateurs et de la simplification aussi des processus d'accès et de connaissance des lois, règlements et droits des consommateurs? Ça, c'est plus généralement. Et, en ce sens-là aussi, je comprends, et vous le dites, mais ce n'est jamais mauvais de le faire confirmer, que vous êtes d'accord avec la création de l'Agence telle qu'elle est conçue dans le projet de loi. Ça, c'est la première question plus générale.

La seconde... Et là je vais me faire la porte-parole ou je vais utiliser les propos que certains consommateurs nous ont présentés ici. Ils nous ont dit ici, bon, ils nous disent: Vous maintenez les chambres, mais est-ce qu'elles vont vraiment assurer la protection des consommateurs, et est-ce que vous avez des garanties à cet égard-là, et est-ce qu'elles ne sont pas trop axées sur la protection des intérêts de leurs membres? C'est des critiques que vous entendez sûrement aussi et que vous avez entendues. Et vous nous avez parlé tout à l'heure du processus de traitement des plaintes, etc. Est-ce que vous avez vérifié le niveau de satisfaction des consommateurs après que vous ayez traité certaines plaintes ou que vous ayez analysé certains dossiers?

Le Président (M. Paré): M. Simard.

Mme Marois: Il y a plusieurs questions dans mon intervention, là.

M. Simard (Paul-André): Merci. Oui, vous avez... Si j'écoutais ceux qui m'ont enseigné comment communiquer, je vous dirais: Pourriez-vous répéter votre question? Mais je ne le ferai pas.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Simard (Paul-André): Mme Marois, on est conscient, on est conscient qu'on existe... D'abord, si on fait un petit peu d'histoire, vers les années soixante, le législateur a fait l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec pour protéger le consommateur, et, en ce faisant, il a fallu réglementer, former, encadrer déontologiquement nos membres. Présentement, on travaille, au niveau de nos membres, on travaille d'une façon très systématique pour la formation, parce qu'on est curatif, dans le fond. C'est qu'on essaie... On se fait dire, des fois: Tu protèges tes

membres. On ne protège pas nos membres. On a des organismes qui le font. La RCCAQ le fait très bien. Ce qu'on fait, nous, c'est qu'on veut éviter que nos membres se ramassent en discipline, parce que le système du Québec, présentement, ordre professionnel jugé par des pairs, quand ça passe, ça fait mal. Alors, on essaie, par de la formation continue, par de l'information, à dire à nos membres: Ne faites pas ça parce que vous allez vous ramasser chez nous. Et c'est un but fondamental, de protéger la consommateur. Et, chez les courtiers d'assurances, ça existe depuis 1962. C'est une... c'est un instinct que nous avons comme association. Et le législateur, en 1989, a jugé qu'on faisait un job quand même pas si pire: ils ont rajouté du monde, ils ont rajouté des agents puis ils ont rajouté des experts en sinistre. Puis, en 1998, dans 188, on a rajouté également les experts en sinistre.

Et, également, on a des consommateurs qui sont avec nous, 20 % de notre conseil d'administration a des consommateurs. Et, ensemble, nous avons réussi, durant trois ans dans cette Chambre, en réunissant les agents, les courtiers, les experts en sinistre et les consommateurs, à prendre des décisions unanimes dans la mise en place de cette loi, qui, en fait, est pour protéger le consommateur. Et, oui, on fait des vérifications, oui, on regarde... On a même — tout à l'heure, Jean va peut-être vous parler — on a des trucs curatifs, exemple, la conciliation. On parle au consommateur et, jusqu'à l'heure actuelle, on n'a que des félicitations des gens qui sont chez nous.

Mais il faut toujours penser que, nous, on est là pour encadrer les gens d'une façon déontologique. On n'est pas là pour payer des réclamations. Le personnage qui veut avoir 1 000 \$ puis que la compagnie ne lui donne pas, ce n'est pas à nous autres, ça. On va chercher notre... et on l'encadre, et on le pénalise, et on le punit s'il y a lieu.

Mme Marois: Ça arrive assez... J'espère que ça n'arrive pas assez régulièrement et fréquemment, mais cela arrive. Et est-ce que vous avez des statistiques à cet égard-là?

M. Simard (Paul-André): Je pense que Marie-Claude peut nous donner des statistiques.

Le Président (M. Paré): Me Rioux.

Mme Rioux (Marie-Claude): Oui. Alors, vous vouliez des statistiques quant au taux de satisfaction des gens qui font affaire avec la Chambre?

Mme Marois: Oui. Et aussi quand il y a des réprimandes auprès de vos membres.

Mme Rioux (Marie-Claude): O.K. D'accord. Parce que vous aviez abordé plusieurs volets. Je commencerais uniquement quant au poulx qu'on a des consommateurs qui s'adressent à la Chambre. Alors, la Chambre fait beaucoup d'efforts d'information pour rejoindre le consommateur et l'informer de ses droits et obligations en matière d'assurance. Alors, le syndic fait plusieurs sorties, autant au niveau d'émissions d'affaires publiques, comme *La facture*, J.E. Il y a des articles

dans les revues spécialisées ou autres comme *Protégez-vous*. Et juste ces actions-là font que la Chambre reçoit plusieurs, plusieurs téléphones des consommateurs.

Juste au niveau du bureau du syndic à la Chambre de l'assurance de dommages, on reçoit quelque chose comme 3 000 appels par année de consommateurs qui veulent avoir des conseils. Alors, le syndic ne fait pas uniquement qu'enquêter et tenter de régler des plaintes, il fait également beaucoup de prévention. Et on a également, à la Chambre, un conseiller à la qualité de la pratique qui va intervenir auprès des membres pour leur donner des trucs pour bien servir les assurés.

Alors, généralement, je vous dirais qu'on reçoit plusieurs lettres des consommateurs qui sont satisfaits des services de la Chambre. Les gens qui ont affaire avec le syndic, les consommateurs, généralement, sont excessivement satisfaits. Et, pour mieux connaître les besoins des consommateurs, on a organisé une tournée, à la Chambre, auprès des différents consommateurs, dont Jean Langevin était partie. Alors, il pourra peut-être compléter à cet égard-là. Alors, il a rencontré la plupart des groupes de consommateurs au Québec pour connaître leurs problèmes, les problèmes qui existent en assurance de dommages pour que la Chambre puisse être proactive plutôt que réactive.

Alors, pour ce qui est du pourcentage de plaintes qu'on reçoit à la Chambre, ce qui rentre au bureau du syndic, c'est plutôt des demandes d'enquête. Quelqu'un va s'adresser à la Chambre parce qu'il ne sera pas content du service qu'il a reçu. Alors, je vous dirais que, bon an, mal an, on a quelque chose comme entre 150 et 200 demandes d'enquête qui arrivent auprès du bureau du syndic. Et il y a 86 % des plaintes qui sont recevables.

Et là je ne sais pas si j'empiète sur le territoire de Jean, enfin. Le syndic va vraiment avoir un souci d'accompagner le consommateur. Quelquefois, il n'y aura pas nécessairement assez de preuves pour apporter le dossier devant le comité de discipline. Donc, si le plaignant ne veut plus témoigner... Il y a des cas où, malheureusement, on sait qu'on va perdre devant le comité de discipline. Donc, plutôt que d'abandonner le dossier d'enquête et de laisser le consommateur à lui-même, le syndic a développé des mesures alternatives qui sont l'engagement formel et l'avis formel. Et ça, on demande à ce moment-là au praticien de venir rencontrer le syndic, et il doit signer un engagement écrit à l'effet qu'il va changer ses méthodes de faire.

Alors, il y a une obligation de résultat, parce que, s'il ne se conforme pas, dans un deuxième temps...

Mme Marois: Voilà, il y a un contrôle de ça par la suite.

Mme Rioux (Marie-Claude): Oui. C'est que, la prochaine fois, s'il commet encore la même faute professionnelle, cet outil-là va pouvoir être utilisé en preuve devant le comité de discipline. Donc, on est sûr que, la deuxième fois, il ne s'échappera pas. Alors, je vous dirais que c'est à peu près 86 % des dossiers d'enquête qui sont recevables.

● (10 heures) ●

Sur les dossiers d'enquête recevables, il y a à peu près quelque chose comme, bon an, mal an, 30 plaintes formelles qui sont déposées devant le comité de discipline, et tous les autres sont menés par accompagnement, soit engagement formel, avis formel ou encore de la conciliation. Alors, si un consommateur est insatisfait, mais qu'il n'y a vraiment pas de faute professionnelle dans le dossier, plutôt que de dire: On n'a pas compétence, madame, bonjour, le syndic va offrir de concilier le dossier. On a une équipe de conciliateurs qui sont bénévoles à la Chambre. Alors, ce sont des professionnels qui ont une bonne renommée dans le domaine et qui peuvent s'asseoir soit avec le professionnel de l'assurance et le client pour tenter de régler le dossier pour que la prochaine fois ce genre de problème ne se reproduise pas.

M. Simard (Paul-André): M. le Président, en complémentaire peut-être?

Le Président (M. Paré): Oui, Me Langevin.

M. Langevin (Jean): Merci. Je souscris totalement aux données statistiques de Me Rioux, bien sûr. Ce que je voulais dire, ce qui est important, à la Chambre, d'abord, il y a une seule mission, c'est la protection du public dans le domaine de l'assurance de dommages au niveau des intermédiaires. Donc, ce sont toutes des mesures d'accompagnement qu'on essaie de développer aussi en amont de la plainte. Ça, c'est très important, autant dans l'éducation des membres, dans le perfectionnement des membres, de la sensibilisation du besoin du consommateur et non pas seulement d'être à l'écoute du consommateur, mais que le consommateur puisse comprendre le produit auquel il souscrit quand il adhère à une police.

Vous avez un volet de la question par rapport à l'Agence qui s'en vient. Là-dessus, moi, je vais vous dire, ma position, c'est que je crois que le principe d'un guichet unique est d'une accessibilité beaucoup plus facile pour un consommateur. Donc, c'est très important parce que le consommateur, et non seulement dans le domaine de l'assurance, mais dans bien d'autres domaines, souvent ne sait plus vraiment où donner de la tête lorsqu'il y a un problème. Je pense que c'est un avantage certain. Il faudra voir, effectivement, tout le mécanisme de fonctionnement derrière ça, mais, au départ, la structure d'encadrement, elle est là, on est favorable, et c'est bon. La Chambre, elle, va toujours pouvoir poursuivre sa qualité, son rapprochement auprès du public qui est de... le lien avec ses membres. Et c'est ça qui est très important aussi. Donc, de ce côté-là, je pense qu'il y a des avantages potentiellement très importants.

Mme Marois: Deux autres questions. Bon. En ce qui a trait au syndic, est-ce qu'il est vrai que, contrairement au syndic des ordres professionnels, le syndic ferme le dossier relativement à une plainte si le représentant ne renouvelle pas son inscription à la Chambre?

Le Président (M. Paré): Me Rioux.

Mme Rioux (Marie-Claude): Bon. Écoutez, c'est sûr que, lorsque le syndic a une plainte et qu'il

s'agit d'un représentant qui détenait un certificat, quand même bien que, au moment où le syndic fait enquête, que cette personne-là n'est plus certifiée, ça n'a pas d'importance. Si, lorsque le professionnel a commis une faute, il détenait un certificat, le syndic va poursuivre son enquête et va, éventuellement, déposer une plainte formelle devant le comité de discipline. Alors, l'important, c'est que, lorsque le professionnel a commis la faute, il était certifié. Parce que, s'il n'était pas certifié, à ce moment-là, c'est de la pratique illégale. Normalement, dans un ordre professionnel, un syndic a, également, un bras pour la pratique illégale et un bras pour les fautes professionnelles. Et, dans la loi n° 188, le syndic n'a pas ce bras-là, mais ce bras-là est assumé par le Bureau des services financiers. Alors, le Bureau des services financiers... Si le syndic au cours de son enquête se rend compte que la personne n'était pas certifiée au moment des faits, elle va tout simplement transférer le dossier au Bureau des services financiers, qui continuera les procédures.

Mme Marois: D'accord. Mais, à partir du moment où la personne était certifiée, même si elle n'est plus...

Mme Rioux (Marie-Claude): Ça n'a pas d'importance.

Mme Marois: Le traitement se fait.

Mme Rioux (Marie-Claude): Tout à fait.

Mme Marois: D'accord, c'est intéressant. Bon. Une dernière question. Les consommateurs qui sont venus hier, les associations de consommateurs qui sont venues hier nous ont fait remarquer qu'ils étaient déçus du fait que nous n'appliquions pas l'article 28, hein? Vous connaissez bien cet article, j'imagine, qui dit qu'un représentant d'assurance doit, avant la conclusion d'un contrat d'assurance, décrire le produit au client, lui préciser la nature de la garantie et lui indiquer clairement les exclusions de garantie. Ça, c'est évidemment dans le projet de loi, dans la loi n° 188.

Parlez-moi un petit peu des difficultés que ça pose que d'appliquer un tel article. Parce que, si on ne l'applique pas, évidemment, c'est parce qu'il y a eu des difficultés qui nous ont été mentionnées. Mais je pense qu'il faudra aller rapidement vers la décision qui va nous permettre d'appliquer éventuellement cet article. Je crois que c'est important, c'est même un des éléments majeurs de la loi n° 188. Alors, j'aimerais ça vous entendre un peu sur ça.

M. Simard (Paul-André): Mme Marois...

Le Président (M. Paré): M. Simard.

M. Simard (Paul-André): Donnez-moi la permission, M. le Président, je suis un homme indiscipliné, mais j'ai peur des syndics...

Mme Marois, d'abord, la Chambre n'a rien à faire avec l'article 28. Nous, ce n'est pas nous qui avons statué là-dessus, mais c'est le Bureau des services financiers. Personnellement, comme président de la

Chambre, je peux vous dire qu'on a un code de déontologie, et, si un de nos membres manque à ses devoirs d'informer comme il se doit un consommateur sur la nature des exclusions d'un contrat d'assurance, on se sert de notre code de déontologie. On fait une plainte chez nous et on a un outil pour combattre ça.

Comme membre du conseil d'administration du BSF, je peux vous dire qu'on n'est pas contre l'article 28, on est pour l'article 28 en autant qu'on soit capable de l'appliquer quotidiennement. Un petit exemple. Dans nos bureaux de courtage, on reçoit 50, 60, 70 téléphones par jour pour assurer un char. Quand le gars... si on est le vingtième qu'il appelle, si je lui donne un prix qui a de l'allure, il va dire: Oui, monsieur, ça me fait plaisir, mais là il faut que je te donne... il faut que je fasse la... d'un contrat d'assurance. On est rendu au troisième article, puis il s'en va. Dans la quotidienneté, ça se fait pas.

On a mis des... des... on a mis des groupes de monde pour se trouver une formule pour que l'article 28 puisse entrer en force, mais à condition qu'elle soit... Si vous mettez l'article 28 puis personne l'observe, ça va donner quoi? On ne peut pas donner les... On a fait une tentative une fois sur un contrat d'assurance, un M. Yvon Lamontagne, membre du Bureau des services financiers, un monsieur extraordinaire. Pour faire l'explication de toutes les exclusions sur un contrat d'assurance résidentiel, ça prend une couple d'heures. Alors, on ne peut pas faire ça quand... ce n'est pas applicable. Mais on est pour le principe. Moi, personnellement, je suis pour le principe de l'article 28 à condition qu'il soit viable.

Mme Marois: Oui, c'est ça. Qu'est-ce qu'on pourrait faire pour le rendre applicable, justement? Parce qu'il reste que... Je pense que l'esprit et l'intention de cet article est tout à fait valable et bon, et je crois qu'on devrait procéder à son application. Mais qu'est-ce qu'on devrait faire pour nous permettre qu'il soit réaliste de le faire?

M. Simard (Paul-André): Mme Marois — si vous permettez, M. le Président — Mme Marois, il a été formé un comité au BSF, dont M. Yvon Lamontagne était là, alors il faudrait peut-être lui poser la question.

Mme Marois: D'accord.

Le Président (M. Paré): Me Rioux.

Mme Rioux (Marie-Claude): Oui, si vous me permettez...

Mme Marois: Mais vous n'avez pas d'objection au principe.

M. Simard (Paul-André): Mais non, absolument pas, en autant que c'est viable.

Mme Rioux (Marie-Claude): Si vous me permettez, moi, je ne suis pas de l'industrie, donc je suis moins bien placée pour vous parler vraiment des impacts de 28. Par contre, ce que j'ai entendu dire par

l'industrie de l'assurance de dommages, c'est que, comme le représentant doit, avant la conclusion du contrat, décrire la nature du produit au client et expliquer clairement les exclusions de garantie, ça pose un problème en assurance de dommages. Parce que, généralement, les transactions se font au téléphone. Et le fait qu'il y ait le mot «clairement les exclusions de garantie», tout le monde s'est dit: Bon, est-ce qu'il faut commencer à aviser nos clients qu'il y a les risques de guerre qui ne sont pas couverts, les insurrections, etc.? Alors, l'industrie disait: Ce qui est important pour le client, c'est que le client soit avisé des exclusions qui peuvent le concerner, lui, personnellement: Êtes-vous couvert pour les roulements d'égoût, etc.? Donc, si on pouvait coller l'article 28 sur les besoins du client et non pas obliger un représentant à lire toutes les exclusions de garantie. Et je dois vous dire qu'on a eu certaines discussions et je pense qu'il y a une avenue possible qui semble... il y a une lueur au bout du tunnel, là, pour trouver une application.

Le Président (M. Paré): Merci, Me Rioux. Mme la députée de Marguerite-Bourgeoys.

Mme Jérôme-Forget: Oui, merci, M. le Président. Bienvenue, et ça nous fait plaisir de vous avoir ici. Vous avez parlé dans votre présentation de la problématique d'éthique professionnelle au sein de votre Chambre. Pouvez-vous nous parler davantage de ce volet de votre mémoire?

M. Simard (Paul-André): Je vais...

Le Président (M. Paré): M. Simard.

M. Simard (Paul-André): La discipline n'est pas un gros problème pour moi.

Mme Marois: Ce n'est pas votre lot. Ha, ha, ha!

M. Simard (Paul-André): Non, chez nous, on dit que, quand tu as un grand talent, là, tu n'es pas discipliné. Alors, je suis ça.

Des voix: Ha, ha, ha!

● (10 h 10) ●

M. Simard (Paul-André): Mme la députée, ayant commencé ma carrière en 1956, à pied, avec des contrats d'assurance qui coûtaient 30 \$ pour trois ans, on faisait 30 % de commission, c'est-à-dire 10 \$. Quand le gars s'assurait, puis il était trois ans sans venir, on restait pauvre longtemps. Alors, en 1960, 1962, le législateur a décidé d'encadrer les courtiers d'assurances en faisant une loi. Et, également, en faisant cette loi, il a donné l'opportunité d'avoir des titres de... pour améliorer sa connaissance. Alors, on était courtier... Parce que, moi, j'avais un droit acquis. J'ai tellement commencé jeune que j'avais une clause grand-père, je ne suis pas encore, ils doivent trouver ça... ils doivent me trouver long, là, mais on avait un titre, on devenait courtier. Mais la fierté d'être courtier d'assurances agréé et associé faisait qu'on allait à l'école, puis qu'on portait notre titre, puis on était fier. On mettait des C.d'A.A. puis des C.d'A.Ass. Alors, ça, c'était une fierté.

Et je pense qu'en prenant ces cours d'amélioration de notre pratique on protégeait bien le consommateur. Alors, dans la loi n° 188, ils ont reconduit ce titre de courtier d'assurances agréé et associé. Maintenant, on a des confrères, des collègues, aujourd'hui, qui font partie de cette Chambre puis qui veulent avoir ces mêmes obligations de performance ou de s'améliorer. Alors, je demanderais à M. Yergeau, M. le Président, qu'il complète parce que c'est une demande qui vient de son secteur.

Le Président (M. Paré): M. Yergeau.

M. Yergeau (André): Merci. Alors, tout d'abord, c'est que le permis autorise le détenteur à la pratique. Le titre est rattaché à de la formation additionnelle et continue, ce qui constitue pour le consommateur, évidemment, un plus. Alors, les experts en sinistre, les agents, il serait souhaitable qu'eux aussi puissent obtenir ce titre-là en plus du permis pour travailler. La majorité des experts et des agents ont suivi des cours via l'Institut d'assurance du Canada ou du Québec, et puis aujourd'hui ces titres-là ne sont pas reconnus dans la loi. Alors, c'est ce qu'on vise. C'est ce qu'on souhaiterait, que ces titres-là soient reconnus afin qu'on puisse les obtenir et les afficher nous autres aussi comme un courtier d'assurances agréé. Est-ce que ça répond à votre question?

Mme Jérôme-Forget: Ça répond à ma question, mais je voudrais comprendre. Autre que ça augmenterait la fierté de ces personnes-là, est-ce que ça ajouterait quelque chose au consommateur et à la formation nécessaire de ces groupes-là?

Le Président (M. Paré): M. Yergeau.

M. Yergeau (André): Oui, évidemment, parce que, comme je vous le disais, le permis autorise le détenteur à pratiquer. Alors, c'est une base. Il doit passer un certain nombre d'examen. En allant chercher un titre, vous passez d'autres examens, d'autres volumes, et vous vous perfectionnez, dans le fond. Et c'est ce... ce perfectionnement-là apporte au consommateur encore un plus. Comme le courtier d'assurances agréé qui va chercher un courtier d'assurances associé, ce sont des plus. Il pourrait très bien se limiter au courtier d'assurances agréé, comme l'expert en sinistre peut se limiter à son permis d'expert en sinistre qui lui est délivré par le BSF, sauf que, s'il s'inscrit à des cours de formation additionnelle et continue, ça devient un plus pour le consommateur d'avoir quelqu'un encore plus qualifié.

Mme Jérôme-Forget: D'accord. Je voudrais poser une question maintenant parce qu'on a eu... Vous savez qu'il est prévu dans la loi qu'il y aura une espèce de tribunal d'appel, un bureau de révision, ou ça s'appellera autre chose, là, mais il y aura un tribunal d'appel. Vous avez... Dans les ordres professionnels... ce tribunal se retrouve, n'est-ce pas, au niveau des ordres professionnels. Quant à vous, là, qu'est-ce que vous pensez au niveau de cette responsabilité qui relève de l'Agence plutôt que de chez vous, j'imagine. Est-ce que c'est quelque chose qui vous préoccupe?

Le Président (M. Paré): M. Simard.

M. Simard (Paul-André): M. le Président, j'ai invité une assistante, justement, pour prévoir des choses techniques. Alors, je demanderais à ...

Le Président (M. Paré): Me Rioux.

Mme Rioux (Marie-Claude): Oui, merci, M. le Président. Je vous remercie pour la question. Il est effectivement question dans le projet de loi n° 107 d'introduire un comité de révision. Ce comité de révision là est importé de ce qui existe dans le Code des professions et aurait pour rôle de réviser les décisions du syndic dans les cas où le syndic a décidé de ne pas porter plainte formelle devant le comité de discipline. Alors, c'est une bonne chose parce que ça va comme donner un droit d'appel au consommateur. Le consommateur qui n'est pas content que le syndic ait fermé son dossier pourra s'adresser au comité de révision pour tenter de faire réouvrir l'enquête ou de faire changer cette décision-là, de ne pas assumer de plainte formelle devant le comité de discipline. C'est quelque chose qui découle des ordres professionnels.

La différence fondamentale, je vous dirais, dans le projet de loi n° 107, c'est que, normalement, dans le Code des professions et dans le cas des ordres professionnels, le bureau de révision de même que le syndic sont situés dans l'ordre. Ce que le projet de loi n° 107 propose, c'est que le comité de révision soit situé à l'Agence. Donc, ma crainte — là, je vous parle tout à fait personnellement — ma crainte est qu'il risque d'avoir un échange... les organismes risquent de se lancer la balle pour dire: Bon, bien, le syndic a statué; maintenant, c'est le comité de révision, il va renvoyer le dossier à la Chambre pour peut-être rouvrir l'enquête. Alors, j'ai peur que le consommateur se sente peut-être acheminé d'un organisme à l'autre. Quand on parlait de guichet unique, encore là ce serait peut-être une bonne opportunité à saisir et de l'introduire au sein de la Chambre de l'assurance de dommages pour être sûr que le consommateur ne se sente pas abandonné en cours de route.

Mme Jérôme-Forget: Maintenant, je voudrais vous poser une question sur un autre volet. Les grandes entreprises — je pense, par exemple, à Standard Life, qui est venue présenter un mémoire, M. Garcia — ont effectivement des employés, de leurs employés qui travaillent, disons des agents, disons des... qui travaillent, qui vendent de l'assurance, et ces gens-là relèvent également de la Chambre. Et la compagnie elle-même est obligée de relever également du Bureau des services financiers. Donc, ils trouvent qu'ils sont souvent obligés de porter deux chapeaux et que ça fait très lourd pour l'entreprise. Qu'est-ce que vous répondez à cette critique, par exemple, venant du milieu des grandes entreprises?

Le Président (M. Paré): M. Simard.

M. Simard (Paul-André): J'ai appris. Mme la députée, sachez que les grandes entreprises ne sont pas mieux que les petites entreprises. Mon cabinet de

courtage à Jonquière, P.Q., tout petit, l'autre bord, l'autre bord des montagnes, pays bien loin, là, je relève aussi, moi, du BSF, je relève aussi de la Chambre. Alors, c'est normal, on ne peut pas avoir deux poids, deux mesures. Qu'est-ce que vous voulez? La loi est là, puis les cabinets sont obligés de s'inscrire, et les bipèdes, les praticiens, sont obligés de s'inscrire. Tout le monde fait ça, là. Ce n'est pas juste à monsieur... les grosses entreprises. Tout le monde est obligé de s'inscrire aux deux endroits: et au BSF, comme cabinet — les Assurances Simard, Gauthier, Gagnon, c'est une entité, je fais affaire avec le BSF — puis P.-A. Simard, pratiquant, je suis obligé de m'enregistrer, avec un code de déontologie. C'est égal pour tout le monde. Puis je pense que les grosses compagnies, ça doit peut-être être plus facile pour eux, parce que, nous autres, on est plus petits puis on est...

Le Président (M. Paré): Madame.

Mme Jérôme-Forget: Moi, j'ai terminé, M. le Président.

Le Président (M. Paré): Mme la députée de Beauce-Sud.

Mme Leblanc: Non, ça va. La question a été posée par Mme la ministre, alors...

Le Président (M. Paré): Ça va? M. le député de D'Arcy-McGee, ça va aussi? Donc, il me reste à vous remercier de votre contribution à cette commission. Merci.

Une voix: Merci beaucoup.

• (10 h 20) •

M. Simard (Paul-André): On vous remercie infiniment.

(Changement d'organisme)

Le Président (M. Paré): À l'ordre, s'il vous plaît! Nous recevons maintenant la Chambre de la sécurité financière, représentée par M. Martin Rochon. Vous aurez 20 minutes pour votre présentation et 40 minutes d'échange avec les parlementaires. Si vous voulez nous présenter les gens qui vous accompagnent, s'il vous plaît. Bienvenue.

Chambre de la sécurité financière

M. Rochon (Martin): Merci, M. le Président. Mme la vice-première ministre, Mme la porte-parole de l'opposition, Mmes et MM. les députés. Comme le disait le président, mon nom est Martin Rochon, et, à titre de président de la Chambre de la sécurité financière, j'aimerais remercier la commission des finances publiques de nous avoir invités à présenter notre vision dans le cadre des audiences particulières sur le projet de loi n° 107.

Avant de débiter, je tiens à vous présenter les personnes qui m'accompagnent: à ma gauche, M. Michel Paquet, représentant de la discipline de l'assurance collective de personnes, conseiller et

relations industrielles agrée et ex-vice-président du Regroupement des consultants en avantages sociaux du Québec; à ma droite, M. Richard Pelletier, représentant du public nommé par la ministre et membre fondateur de l'Association de protection des épargnants et investisseurs du Québec; à mon extrême droite, M. Daniel Pilon, représentant de la discipline de l'épargne collective, fellow de l'Institut canadien des valeurs mobilières, administrateur agréé, assureur-vie agréé et planificateur financier; Me Josée Turcotte, complètement à ma gauche, directrice des affaires institutionnelles de la Chambre se joindra à nous pour la période de questions.

Mme la vice-première ministre, nous désirons saluer la volonté du législateur de chercher à faire en sorte que le Québec puisse continuer à exercer son leadership en matière de produits et services financiers. Nous sommes d'avis que, en souscrivant aux vertus de l'encadrement professionnel en reconnaissant dans le projet de loi n° 107 la spécificité des professionnels du secteur des produits et services financiers, vous avez retenu une formule qui a fait ses preuves. Nous aimerions profiter de cette tribune pour faire la démonstration que la Chambre de la sécurité financière s'avère un choix judicieux et efficace, lequel constitue davantage qu'un compromis. D'emblée, nous aimerions préciser que notre analyse du projet de loi n° 107 a été effectuée à la lumière de notre expertise à titre d'organisme d'encadrement professionnel voué à la protection du consommateur. Nos préoccupations et nos recommandations abondent donc dans ce sens. Nous désirons vous communiquer des faits saillants.

Créée en 1998 par la Loi sur la distribution des produits et services financiers, la Chambre de la sécurité financière, dont la mission est la protection du public, regroupe aujourd'hui 28 275 membres issus de six disciplines que vous me permettez de nommer: l'assurance de personnes, 12 417 professionnels; l'assurance collective de personnes, 9 610; la planification financière, 3 046, ce qui représente 75 % de tous les planificateurs financiers autorisés à pratiquer au Québec; courtage en épargne collective, 20 136; courtage en contrat d'investissement, 75; et courtage en plan de bourse d'études, 717. Pour ceux ou celles d'entre vous qui avez eu la chance d'ajouter tous les chiffres mentionnés, vous aurez certainement obtenu un résultat totalisant 46 000 et non 28 275. Dans les faits, il ne s'agit pas de 46 000 individus. Ce chiffre témoigne plutôt d'une réalité bien ancrée: la multidisciplinarité de la pratique de nos membres.

Ainsi, 42 % des membres de la Chambre exercent dans plus d'une discipline. La Chambre de la sécurité financière incarne les nouvelles réalités du secteur des produits et services financiers. La Chambre est un organisme multidisciplinaire intégré. À cet effet, nous aimerions vous fournir quelques données qui appuient nos propos: plus de 70 % des conseillers en assurance de personnes cumulent la discipline de l'assurance collective; 50 % des conseillers en assurance de personnes cumulent la discipline de l'épargne collective; 87 % des planificateurs financiers cumulent soit la discipline de l'assurance de personnes ou celle de l'épargne collective. Cette même tendance s'observe chez les planificateurs financiers encadrés par les ordres

professionnels. Nous tenons à attirer votre attention sur le fait que près de 90 % des planificateurs financiers qui se présentent devant un consommateur vendent également des produits financiers.

Donc, nous pouvons affirmer que l'organisme multidisciplinaire demandé par certains invités de cette commission existe déjà. Et non seulement il existe, mais il est efficace, expérimenté, objectif et à la fine pointe tant des réalités du marché que des besoins des consommateurs. La Chambre de la sécurité financière ne coûte rien à l'État, très peu aux praticiens, en plus d'être opérationnelle dès maintenant au plan de la réglementation et aussi des exigences reliées à la pratique professionnelle.

De plus, la Chambre compte 20 sections régionales. Ces sections constituent, pour la Chambre, un réseau provincial de diffusion d'information aux membres en plus de rassembler les praticiens vivant des réalités communes. Les sections jouent un rôle majeur en région. En effet, ce réseau, qui en est un d'importance pour diffuser les valeurs et la mission de la Chambre, est primordial dans la démocratisation des services fournis par notre organisme. Pour en savoir davantage sur le type d'accompagnement que notre organisme est en mesure d'offrir au consommateur québécois, nous vous invitons à vous référer à la section 3.2 de notre mémoire.

L'organisme multidisciplinaire existe, mais ce ne sont pas les institutions financières qui le contrôlent. Et c'est bien là une force indéniable. Vouloir changer cela, c'est vouloir amoindrir ce qui fait la force du Québec en matière de protection du consommateur.

Depuis le tout début des discussions entourant cette réforme, un même mot revient: simplification. Ce mot est au cœur des préoccupations. Il constitue, en fait, l'un des objectifs principaux du débat actuel. Nous sommes d'accord pour dire que, dans sa forme présente, le système n'est pas simple. Il y a certaines incohérences, et on peut facilement comprendre la difficulté de s'y retrouver. Nous avons pu entendre, au cours des derniers jours, différents groupes venir livrer à cette commission leur perception de la simplification. Il ressort clairement que tous ne s'entendent pas sur la façon de simplifier, et nous croyons que c'est là que réside le cœur du problème. La véritable question qui se pose est la suivante: La réforme vise à simplifier, mais pour qui? Devons-nous simplifier les structures? La réponse est très certainement oui, mais jusqu'où? Ou encore diminuer le plus possible les contraintes commerciales? On peut comprendre que les règles sont parfois un frein aux profits. À moins qu'il faille soustraire des catégories de gens aux règles d'encadrement, comme certains le demandent?

Pour notre part, nous croyons qu'en reconnaissant la Chambre comme OAR, le législateur opte pour un organisme qui répond aux objectifs de la réforme. Pourquoi? Parce qu'il s'agit là de la meilleure façon de protéger le consommateur, parce qu'il s'agit là de la seule façon de faire contrepoids aux intérêts commerciaux, parce qu'il s'agit là de l'unique façon de garantir les mêmes règles du jeu pour tous.

Il serait dommage que cette réforme perde de vue l'essentiel. Il n'y a qu'à se référer à l'actualité pour réaliser l'importance de soumettre des groupes donnés à

un encadrement strict. Au risque d'en choquer certains, nous croyons que, loin de justifier un relâchement des règles, l'impact de la mondialisation place le consommateur dans une situation de fragilité, parce que, seul face à des institutions qui tendent de plus en plus à devenir des abstractions, le consommateur a besoin d'accompagnement et de référence afin de se retrouver dans un environnement en constante mutation, un environnement où, avouons-le, les produits tendent à se multiplier, à se complexifier. Avec l'encadrement professionnel, le Québec protège bien les consommateurs et peut servir d'exemple dans le monde.

Le contexte économique actuel, principalement les soubresauts du marché boursier, a largement contribué à ébranler la confiance du consommateur. Le fait d'être de plus en plus informé hausse le niveau de prudence du consommateur ainsi que son besoin d'accompagnement. Bien qu'elles soient beaucoup plus nombreuses, les informations ne sont pas plus simples pour autant. Diversifiées et complexes, ces informations doivent être décodées. Mais, pour ce faire, il faut des connaissances, il faut des compétences. C'est, à notre avis, dans ce contexte que le rôle-conseil prend toute son importance. C'est, en fait, dans une telle perspective que la valeur ajoutée liée à l'expertise, la compétence, l'éthique et l'indépendance d'un professionnel prend tout son sens.

● (10 h 30) ●

Depuis longtemps, le gouvernement du Québec s'intéresse au secteur des produits et services financiers. Nous en sommes, en fait, à notre troisième réforme, et, toujours, le législateur a privilégié la voie de la responsabilité individuelle. En reconnaissant à la Chambre de la sécurité financière un statut d'organisme d'autoréglementation, le projet de loi n° 107 vient garantir aux Québécoises et aux Québécois un organisme représentatif, équitable, transparent et indépendant, qui a fait ses preuves. Au cours des ans, la Chambre, incluant les organismes dont elle incarne le prolongement, a su s'adapter aux changements d'environnement et de législations.

Certains persistent à dire que l'existence d'OAR, loin de simplifier la structure, mènerait à une duplication des rôles. En réalité, la législation est prévue de façon telle que l'ensemble des pouvoirs est d'abord confié à l'Agence, qui, elle, en délègue une partie selon des règles cohérentes et harmonisées. Par définition, la délégation ferme la porte à la duplication. Elle favorise la complémentarité, une approche dynamique et transparente. À cet égard, la loi est particulièrement efficace.

Si vous permettez, j'aimerais maintenant revenir sur la structure décisionnelle de la Chambre de la sécurité financière. Notre organisme, d'inspiration professionnelle, incarne la nouvelle réalité du marché dans lequel nos professionnels évoluent, soit la multidisciplinarité. Par ailleurs, la Chambre de la sécurité financière est dirigée par un conseil d'administration composé de 11 personnes: neuf élus par leurs pairs et deux représentants du public nommés par la ministre des Finances. Chez nous, les élections se déroulent selon un principe rotatif, c'est-à-dire que, chaque année, trois des neuf postes électifs font l'objet d'élection.

Chacun des professionnels élus représente une discipline distincte. Le mandat des administrateurs est d'une durée de trois ans. Un tel système garantit aux 28 275 membres de la Chambre ainsi qu'aux consommateurs québécois un organisme représentatif des réalités du marché. Par son processus extrêmement démocratique, il reflète les préoccupations réelles de la pratique et les besoins des consommateurs de produits et services financiers.

Comme elle est dirigée par des professionnels et des représentants du public, la Chambre de la sécurité financière pourrait difficilement favoriser la quête du profit au détriment du bien-être et de la sécurité du public. En serait-il de même si les institutions prenaient part au processus décisionnel? Permettez-nous d'en douter. L'intérêt du public est définitivement mieux servi par un régime fondé sur la responsabilité individuelle parce que, ainsi, les professionnels rendent compte de leurs actes à leurs clients, à l'ensemble de la société ainsi qu'à leurs pairs.

De plus, nous aimerions souligner à cette commission que la responsabilisation d'un praticien ne vient pas désresponsabiliser les cabinets. Bien au contraire, ces derniers s'ajoutent aux mécanismes de surveillance et de contrôle déjà en place. Dans un système comme le nôtre, asseoir les institutions et les praticiens à la même table reviendrait à asseoir les compagnies pharmaceutiques au conseil d'administration de l'Ordre des pharmaciens. À l'évidence, l'Ordre des pharmaciens perdrait toute sa crédibilité.

Il est impératif de maintenir un équilibre entre les forces du marché. À la Chambre de la sécurité financière, il existe déjà plusieurs mesures qui garantissent l'indépendance en matière d'encadrement et de discipline. À titre d'exemple, c'est la ministre des Finances qui nomme le syndic et le président du comité de discipline.

Il est vrai qu'un organisme d'encadrement tel que la Chambre représente une contrainte, comme tous les cadres réglementaires. Toutefois, lorsqu'on évoque la nécessité d'assouplir les règles, il faut demeurer prudent et répondre aux impératifs de la compétence des intervenants et de la protection du public. Comme société, nous avons le devoir de veiller à ce que les citoyens puissent continuer à gérer et à développer leur patrimoine financier individuel ou familial, et ceci, en toute sécurité et avec confiance. Voilà qui nous ramène à notre point de départ, à savoir: Cette réforme vise à simplifier pour qui?

Les règles liées à l'encadrement professionnel contraignent les institutions financières parce qu'elles s'appliquent à plusieurs de leurs employés. Il ne serait pas sage de déléguer l'encadrement aux institutions financières. Les règles en place ont une raison d'être, et les membres les ont intégrées et y adhèrent, comme le démontre le résultat d'un sondage effectué par la firme Léger Marketing auprès des membres de la Chambre. Ainsi: 94 % des professionnels considèrent important de se sentir personnellement responsables de leurs actes; 97 % des professionnels sont d'avis que tous les praticiens offrant des produits et services financiers doivent être soumis aux mêmes règles du jeu; 81 % des professionnels se disent satisfaits du service qui veille à l'intégrité et à la protection de la profession; 91 % des

professionnels estiment que la formation continue contribue à l'amélioration du rôle conseil.

Nous aimerions souligner à cette commission qu'au 31 décembre 2001 les 28 275 membres de la Chambre avaient assisté à plus de 3 millions d'heures de formation. De plus, à la fin de la première période de qualification 2000-2001, 96 % des 28 275 membres se conformaient ou excédaient les normes de formation essentielles au maintien de leur droit de pratique. À la lumière de ces informations, nous sommes à même d'affirmer que les règles d'encadrement d'un organisme comme le nôtre, bien que pouvant être perçues comme des contraintes, ont fait leurs preuves et contribué à offrir aux Québécois et Québécoises des services de plus grande qualité.

En conclusion, M. le Président, la Chambre de la sécurité financière s'acquitte de sa mission, rencontre les objectifs qui lui ont été fixés, bref, elle a actualisé sa mission à 100 % grâce à une équipe expérimentée de 39 employés. Les consommateurs connaissent le chemin, puisqu'ils n'hésitent pas à faire appel à nous. Nous sommes déjà opérationnels, et, dans le cadre de l'application de la loi n° 107, nous pouvons jouer notre rôle dès le jour un, sans période de transition, sans perte de temps, à zéro coût pour l'État et pour la population du Québec, et ceci à un coût vraiment modeste pour les professionnels. La Chambre de la sécurité financière, c'est ainsi, aussi, une présence active dans toutes les régions du Québec avec ses 20 sections.

Merci de votre attention. Nous sommes maintenant disponibles, mes collègues et moi, pour répondre à vos questions.

Le Président (M. Paré): Merci, M. Rochon. Mme la ministre.

Mme Marois: Merci beaucoup, M. le Président. Alors, je vous remercie pour votre présentation et pour... et je souhaite la bienvenue à vos collaborateurs et collaboratrices. Je vais reprendre un peu ce que je disais à ceux qui vous ont précédés à cette commission. Évidemment que nous nous sommes déjà rencontrés et nous avons eu l'occasion d'échanger quant aux façons de faire, aux responsabilités assumées par la Chambre de la sécurité financière et que nous avons aussi tenu compte d'un certain nombre des représentations qui nous ont été faites avant la présentation du projet de loi. Alors, je pense qu'il n'est pas inutile de le rappeler. Et cette commission nous amènera, par les éclairages qui nous sont apportés, sûrement à proposer certaines modifications qu'on introduira progressivement au fur et à mesure de l'étude du projet de loi article par article.

Dans le cas présent, vous nous faites un certain nombre de recommandations plus techniques, et on les étudiera, évidemment, attentivement, ces recommandations. Ce que l'on peut retenir, on le fera; là où il y aura des questions, on pourra revenir auprès de vous. Vous nous demandez aussi d'être consultés pendant la période d'implantation. Nous nous assurerons que vous le serez — je le mentionnais tout à l'heure aussi au groupe qui vous précédait — et nous le ferons donc.

Alors, moi, je voudrais maintenant revenir sur des questions peut-être un petit peu plus précises, une plus générale, puis après ça je viendrai sur quelque

chose d'un peu plus précis. Dans votre présentation — parce qu'il y avait votre mémoire et la présentation que vous avez faite ce matin; c'est parfait, ça nous apportait la synthèse — vous dites: Le législateur... Pour notre part, nous croyons qu'en reconnaissant la Chambre comme organisme d'autoréglementation, le législateur opte pour un organisme qui répond aux objectifs de la réforme, et vous dites pourquoi et vous répondez par trois affirmations: parce qu'il s'agit là de la meilleure façon de protéger le consommateur; la seule façon de faire contrepoids aux intérêts commerciaux; et il s'agit là de l'unique façon de garantir les mêmes règles du jeu pour tous.

J'aimerais surtout... Vous l'avez un peu abordé dans votre présentation, mais j'aimerais surtout revenir sur la question de... la deuxième affirmation, «parce qu'il s'agit là de la seule façon de faire contrepoids aux intérêts commerciaux», et vous croyez, à cet égard, qu'en reconnaissant la Chambre de la sécurité financière comme OAR et non pas, comme l'autre hypothèse qui aurait pu être envisagée, en l'intégrant dans l'Agence, que cela fera contrepoids aux intérêts commerciaux. J'aimerais ça vous entendre là-dessus.

Le Président (M. Paré): M. Rochon.

M. Rochon (Martin): Merci, M. le Président. Ce contrepoids aux intérêts commerciaux, il ne doit pas être vu comme une affirmation de notre part qui est négative. Au contraire, on appelle ça un doux contrepoids aux intérêts commerciaux, c'est-à-dire que le professionnel, en étant responsable de ses actes, ne peut pas se faire imposer des procédures commerciales qui seraient à l'encontre de son code de déontologie, ce qui vient mettre en place un juste équilibre entre les forces du marché. Et donc, pour nous, c'est primordial que soit maintenue cette responsabilité-là individuelle pour, justement, venir, simplement, faire en sorte que les pratiques commerciales soient faites de façon rigoureuse avec comme objectif la meilleure prestation de service au consommateur.

Le Président (M. Paré): Merci, M. Rochon.

● (10 h 40) ●

Mme Marois: D'accord. On fait une proposition dans la loi, et ça m'amène à vous questionner là-dessus d'une façon un petit peu plus précise. On sait qu'en matière de planification financière il y a actuellement plusieurs organismes d'encadrement, il y a la Chambre, les différents ordres, l'Institut québécois de planification financière, et vous savez qu'on fait une recommandation pour que cela se retrouve sous l'Agence. Est-ce que vous êtes d'accord avec cela? Et est-ce que vous ne croyez pas qu'un seul organisme d'encadrement va permettre d'améliorer les services et l'accessibilité, si on veut, la transparence pour le consommateur?

Le Président (M. Paré): M. Rochon.

M. Rochon (Martin): Merci. Il est certain que, pour ce qui est de la planification financière, une des valeurs fondamentales chez nous, ce sont les mêmes règles du jeu pour tous. À partir du moment où il y a plusieurs systèmes d'encadrement, ça crée des

difficultés. À partir du moment où les règles sont les mêmes, et on sait que, idéalement, c'est plus facile de le faire à l'intérieur d'un seul organisme... Mais, nous, notre objectif, c'est que les règles soient les mêmes pour tout le monde. Ce que nous disons, c'est que, pour ce qui est des planificateurs financiers, 90 % des planificateurs financiers distribuent aussi... sont membres de la Chambre de la sécurité financière. La Chambre de la sécurité financière avec la loi n° 188 a été la reconnaissance de la réalité du décloisonnement pour les praticiens. C'est vrai qu'elle n'existe peut-être pas encore au niveau de l'encadrement des institutions financières, mais, pour les praticiens, elle existe, cette réalité-là, et le décloisonnement, pour notre encadrement, il s'est fait. Il ne faudrait pas revenir en arrière et, quelqu'un comme moi, qui est aussi planificateur financier, maintenant je suis à l'intérieur du même organisme, de me retrouver encore à revenir à être encadré par plusieurs organismes.

Mme Marois: D'accord. Je saisis bien. Il y a beaucoup de questions qui sont soulevées... Je ne reviendrai pas sur la question de la protection du consommateur autrement parce que je pense qu'on l'a abordée tout à l'heure avec la Chambre de la sécurité financière, si ce n'est peut-être demander un peu la question que je soulevais tout à l'heure sur le syndicat, très concrètement, où... Est-ce que vous abandonnez, effectivement, le travail sur la plainte à partir du moment où un membre n'est plus accrédité, même si la plainte a été déposée en bonne et due forme au moment où un membre était membre de votre association?

M. Rochon (Martin): Je vais demander à Josée de compléter, mais...

Le Président (M. Paré): M. Rochon.

M. Rochon (Martin): Oups! excusez-moi, M. le Président.

Le Président (M. Paré): Allez-y, allez-y.

M. Rochon (Martin): Je suis indiscipliné, moi aussi. Ça doit être une caractéristique des gens des chambres.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Rochon (Martin): Écoutez, les mesures d'encadrement sont les mêmes chez nous qu'à la Chambre de l'assurance de dommages. Ce qui est important, c'est que, nous, nous avons juridiction sur les gens qui sont autorisés à agir, sinon, c'est de la pratique illégale comme on le disait. Et, ce qui est important, c'est qu'à partir du moment où un membre n'est plus dans le domaine et qu'il y a eu un jugement contre lui, même la sentence est maintenue en suspens, et, s'il revient dans l'industrie au bout de 10 ans, la sentence commencera à être purgée qu'au moment de son retour dans la pratique.

Le Président (M. Paré): Me Turcotte.

Mme Turcotte (Josée): M. Rochon a bien répondu à la question. Effectivement, les mesures chez nous sont les mêmes qu'à la Chambre de l'assurance de dommages. Donc, ce qu'il faut au départ, c'est établir la juridiction du syndicat, et, une fois cette juridiction-là établie, que la personne soit toujours en exercice ou non n'affecte pas le fait que le syndicat va faire enquête.

Mme Marois: D'accord. Et c'est votre pratique généralement.

Mme Turcotte (Josée): Oui.

Mme Marois: Bon. Alors, je reviendrai... je vous verrai sur ça parce qu'on a eu des gens qui nous ont fait des représentations, alors peut-être qu'il y a des cas qui ont échappé, mais on pourra s'en reparler dans un autre forum.

Je veux venir maintenant sur la question de la formation continue. Bon. Il y a des représentants qui se plaignent parfois soit ils sont en fin de carrière et trouvent que c'est trop exigeant, mais, dans d'autres cas un certain nombre trouve que ce n'est pas assez exigeant au sens où la participation à des grands forums, par exemple, pourrait être suffisante pour aller acquérir des unités de formation continue — on appelle ça comme ça, hein, je pense, unités de formation continue, il faut que je m'adapte au langage plus technique, c'est moins ma réalité quotidienne. Est-ce que vous avez sur cela des normes, des exigences, vous avez établi un plan assez serré pour répondre à la question que je vous soulève maintenant, que je soulève maintenant auprès de vous?

M. Rochon (Martin): M. le Président. Bien, tout d'abord, je dois vous dire que la formation continue obligatoire dans les secteurs financiers existe ailleurs au Canada. Avant de commencer à mettre en place nos règles, on a été voir ce qui se faisait, et je peux vous dire que, de la façon que l'on fonctionne, les règles sont beaucoup plus rigoureuses, c'est-à-dire en termes d'accréditation des activités, c'est la Chambre qui accrédite les activités de formation, mais elles peuvent être distribuées par n'importe qui, parce qu'on ne voulait pas limiter l'accès. Parce que c'est beau de mettre en place des règles, mais il faut toujours réaliser une chose, c'est que la formation est beaucoup plus accessible et disponible dans les grands centres qu'en région. Et, nous, nous avons le souci de faire en sorte que la formation soit accessible partout. Parce que c'est beau de mettre en place des règles, mais, si les gens ne peuvent pas les rencontrer, pas par manque de volonté mais par manque d'accessibilité, c'est problématique.

La Chambre a accrédité plus de 3 000 activités de formation dispensées par 484 fournisseurs différents, ce qui équivaut, en termes de disponibilité, à 17 000 heures de formation qui sont disponibles, que ça soit via des cours en classe, des séminaires, des activités à distance, via Internet, sur tous les modes technologiques qui puissent exister.

Pour ce qui est... Vous me parliez des gens qui sont...

Mme Marois: Plus en fin de carrière, là.

M. Rochon (Martin): Oui, plus en fin de carrière. Souvent, on entend le terme «retraité». Bien, s'ils sont retraités, ils n'ont plus à rencontrer les règles de formation continue parce qu'elles ne s'appliquent qu'aux détenteurs de certificat. Le principe est: Ceci est de la formation continue obligatoire. Les règles, les changements... On n'a qu'à penser aux deux budgets, à chaque année, provincial et fédéral, au niveau des règles en termes d'investissement. Bien, ces règles-là changent pour tout le monde. Que je sois en début de carrière ou en fin de carrière, ça change, et je me dois de m'assurer que la prestation de services au consommateur soit la même peu importe par qui.

Mme Marois: Bien, par exemple, quand je dépose mon budget, là, qu'est-ce que vous faites, concrètement, pour informer vos membres?

M. Rochon (Martin): O.K. Il y a différents... Écoutez, il y a des organismes qui sont spécialisés, par exemple, dans les bureaux de comptables ou quoi que ce soit, pour rendre accessibles, si on veut, les études qui ont été faites suite au budget. Nous, on va s'assurer que ces articles-là soient disponibles aux gens, que ça soit via notre site Internet... On a 60 % des membres qui sont enregistrés sur notre site Internet pour consulter leur dossier de formation continue en temps réel. Ils voient ils sont rendus où sept jours par semaine, 24 heures sur 24, partout au monde. Donc, on se sert beaucoup de l'Internet. Et 60 % d'enregistrement, c'est un record que beaucoup d'organisations nous envient.

Mme Marois: Ça va pour l'instant, M. le Président. Je reviendrai, s'il y a lieu.

Le Président (M. Paré): Merci, Mme la ministre. Mme la députée de Marguerite-Bourgeoys.

Mme Jérôme-Forget: Merci. Un peu pour poursuivre dans la démarche qu'a amorcée la ministre au niveau de la formation continue, vous avez parlé plus tôt qu'il fallait que ce soit réalisable et que, par conséquent, si certains cours ne sont pas disponibles en région, dans certaines régions plus éloignées, il fallait trouver un modèle, une façon de s'adapter pour offrir cette formation. Qu'est-ce que vous offrez à ce moment-là? Parce que, moi, si je suis comme le prédécesseur, M. Simard, qui quitte actuellement — il vient de Jonquière — je veux m'assurer que je vais avoir un conseil qui soit aussi éclairé qu'un conseil qu'on va me donner à Montréal ou à Québec. Alors, qu'est-ce que vous faites? Est-ce que c'est par le biais de l'Internet, de cours continus via l'Internet? Qu'est-ce que vous faites pour vous assurer que, en tant qu'investisseur... Parce que les produits que vous offrez dans votre domaine, c'est très complexe, d'accord, et ça change, et les règles changent. Puis il y a une variété à cause de la multidisciplinarité, à cause de l'élargissement des produits qui sont offerts. Qu'est-ce que vous... Comment vous pouvez vous assurer de la qualité des intervenants plus éloignés, dans des régions plus éloignées?

Le Président (M. Paré): M. Rochon.

M. Rochon (Martin): Un, les règles d'exigence sont les mêmes. L'accréditation des activités... Excusez, M. le Président, encore une fois. J'avais vu votre doigt bouger.

Le Président (M. Paré): Aucun problème.

M. Rochon (Martin): O.K. Les règles sont les mêmes, peu importe que ce soient les règles d'accréditation ou les activités. Et on s'est posé la question, et c'est d'ailleurs pour cette raison qu'on s'est lancé vers les technologies, vers la formation à distance. Parce que c'est beau faire des formations à Rimouski, mais, si le représentant est à Gaspé, ce n'est pas la même chose que si vous demeurez sur la Rive-Sud puis l'activité est à Montréal.

Cependant, on a un moyen qui est assez incroyable, c'est les 20 sections. On a près de 160 bénévoles, des praticiens, partout en région qui organisent des formations. Et, ce qui est le plus extraordinaire, non seulement elle est de qualité, mais elle est adaptée à leurs besoins. Pour nous, d'organiser une activité de formation sur le besoin en assurance de personnes ou en investissement, exemple, des producteurs agricoles, il n'y a pas une grosse clientèle. Mais, en région, les gens vont adapter la formation à leurs besoins spécifiques. Et c'est assez extraordinaire, la très grande majorité des activités de formation qui ont été dispensées par notre organisme ont été organisées par ces bénévoles en région qui représentent toutes les disciplines et tous les milieux de distribution, autant les institutions financières que les représentants autonomes.

Mme Jérôme-Forget: Merci. Maintenant, dans votre mémoire, en page 31, la recommandation n° 5, dans le cas d'une plainte formulée contre un titulaire de certificat, le syndic devrait aviser le cabinet plutôt que l'Agence, tel que prévu dans la loi. Alors, comment est-ce que vous... pourquoi vous exigez ça?

● (10 h 50) ●

Le Président (M. Paré): M. Rochon.

M. Rochon (Martin): Essayez de vous imaginer qu'il y a une demande d'enquête qui est envoyée à l'Agence... Parce que, nous, on appelle ça une demande d'enquête; ça ne devient une plainte qu'après avoir été analysé et évalué comme de quoi c'est une plainte. Bon, il y a une demande d'enquête qui est envoyée à l'Agence, et c'est l'Agence qui informe le cabinet et non le syndic. Bien, il pourrait arriver que le représentant, le professionnel, en arrivant au bureau le lundi matin, ne soit pas lui-même conscient qu'il y a eu une demande d'enquête et soit interpellé par son employeur pour discuter de ce dossier-là. Ça fait que, nous, ce qu'on dit: Question de cohérence, pouvons-nous nous assurer que les gens seront informés minimalement en même temps, mais que les deux seront informés par l'organisme d'encadrement auquel ils devront répondre de leurs actes?

Mme Jérôme-Forget: D'accord. Maintenant, en page 33, la recommandation n° 7. Vous voulez que la Chambre, notamment, soit assujettie à la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. Ce n'est pas le cas, actuellement?

M. Rochon (Martin): Je vais demander à Me Turcotte de répondre à cette question.

Le Président (M. Paré): Me Turcotte.

Mme Turcotte (Josée): Merci, M. le Président. Actuellement, en vertu de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, la Chambre est assujettie à la Loi sur l'accès aux documents. Donc, ce n'est pas la Loi sur la protection des renseignements personnels. Notre préoccupation à cet égard, c'est que, jusqu'à maintenant, les demandes que nous avons eues concernent les dossiers du syndic, et, évidemment, afin de protéger l'identité de la personne qui a soumis la demande d'enquête tout comme l'identité du représentant, il nous apparaît important... On ne veut pas nécessairement s'attacher aux principes, mais trouver une façon de protéger ces renseignements-là.

Mme Jérôme-Forget: D'accord. Maintenant, en page 35, votre recommandation 8: «La Chambre de la sécurité financière a également compétence exclusive pour autoriser un représentant de valeurs mobilières à utiliser les titres professionnels.» Est-ce que c'est le cas actuellement?

M. Rochon (Martin): M. le Président, à l'heure actuelle, dans la loi n° 188, la Chambre de la sécurité financière peut décerner des titres professionnels. La problématique, c'est qu'ils ont été nommés à l'intérieur, et ces titres existaient sous la base de l'organisme qui nous précédait, qui n'encadrait qu'une seule discipline. Bon. Maintenant, on a six disciplines, et il y a des gens qui auraient envie qu'on mette des énergies à développer des formations universitaires pour l'obtention de titres professionnels supérieurs. Un exemple — on l'a fait — on a, avec l'industrie, on a initié un programme de formation avec l'Université Laval, qui amène au titre professionnel de conseiller agréé en avantages sociaux. Mais on ne peut pas... Le titre, de la façon qu'on s'y est pris, c'est par une marque de commerce pour pouvoir le distribuer et d'en garder, si on veut, la validité. Nous, ce que l'on demande, c'est tout simplement de donner le pouvoir à la Chambre de décerner des titres professionnels, sans les nommer dans la loi, question d'être capable de les modifier. Parce que, un exemple, assureur-vie agréé, bon, on aimerait peut-être l'adapter à la nouvelle réalité. Maintenant, les gens sont des conseillers en sécurité financière et les gens ne distribuent plus que de l'assurance-vie. Au contraire, ça a une tendance à diminuer en termes de leurs produits distribués au profit des placements, exemple.

Mme Jérôme-Forget: Donc, c'est la même raison pourquoi vous voulez, le prochain article de cette même recommandation... «peut, par règlement, modifier les titres professionnels» pour les adapter au nouvel environnement.

M. Rochon (Martin): Tout à fait.

Mme Jérôme-Forget: D'accord.

M. Rochon (Martin): Le titre d'assureur-vie agréé existe depuis 1906.

Le Président (M. Paré): Merci beaucoup, M. Rochon. M. le député de D'Arcy-McGee.

M. Bergman: Merci, M. le Président. M. Rochon, dans la section modifications techniques, à la page 38, vous avez une section Immunité de poursuite, et vous faites référence à la Loi sur la distribution des produits et services financiers visant l'immunité des administrateurs de la Chambre. Il n'y a aucune immunité pour les administrateurs de la Chambre, mais il y a une immunité pour les administrateurs et le personnel du Bureau. Est-ce que vous pouvez expliquer votre demande, et pourquoi il y a une différence d'immunité dans cette section?

Le Président (M. Paré): M. Rochon.

M. Rochon (Martin): Étant donné que c'est très légal, vous allez comprendre que Me Turcotte est plus compétente que moi en la matière.

Le Président (M. Paré): Me Turcotte.

Mme Turcotte (Josée): Je vous remercie. Je ne peux pas vous expliquer les motifs du législateur qui ont fait que, en vertu de la Loi sur la distribution des produits et services financiers, effectivement, les membres du conseil d'administration du Bureau bénéficient d'une immunité, mais ce n'est pas le cas pour les gens du conseil d'administration des chambres. Alors, c'est pourquoi nous faisons cette demande-là, pour le bon fonctionnement des affaires de la Chambre. On comprend que les gens qui siègent au conseil d'administration sont des bénévoles. Alors, le fait de prévoir dans une loi... puis de toute façon, ça existe dans plusieurs lois, l'immunité des administrateurs qui siègent, qui les protège contre une poursuite, évidemment, qui n'est pas quelque chose de mauvaise foi ou une fraude, bien sûr.

Le Président (M. Paré): Merci.

M. Rochon (Martin): J'ajouterais, M. le Président...

Mme Marois: Les ordres, est-ce qu'ils ont cette immunité-là?

M. Bergman: Je ne pense pas.

Mme Marois: Je ne pense pas, hein?

Des voix: Oui.

Mme Marois: Oui? Il faudrait vérifier. Oui.

Le Président (M. Paré): M. Pelletier, vous avez envie de répondre, là, vous.

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Paré): M. Pelletier? Non. Ah. M. Rochon.

M. Rochon (Martin): Juste en complémentaire. Dans le fond, c'est pour répondre à une préoccupation. Une des premières choses qu'un nouvel administrateur fait quand il arrive au conseil d'administration, c'est de nous demander: Mon niveau de responsabilité, c'est quoi? Et les gens deviennent assez insécures. On n'a qu'à penser quand on leur dit qu'ils sont responsables au niveau des remises au gouvernement pour les employés, puis tout ça, les gens, oh, c'est comme... Ils ne réalisent pas ça. Ils ne réalisent qu'après qu'ils arrivent. Ça fait qu'on voudrait être minimalement capable de leur dire que, quand c'est fait de bonne foi, vous avez une immunité.

Le Président (M. Paré): Merci. M. le député de D'Arcy-McGee. Mme la députée de Beauce-Sud.

Mme Leblanc: Oui, merci, M. le Président. Alors, bonjour à tout le monde de la Chambre de la sécurité financière. On a entendu tantôt la Chambre précédente nous parler du traitement des plaintes, et j'aimerais savoir, j'aimerais que vous nous expliquiez si le processus chez vous est le même. Je sais que vous avez un syndic et un cosyndic en plus du comité de discipline. Je voudrais savoir si le processus est le même, que vous nous l'expliquiez et que vous nous disiez s'il y a un suivi au plaignant du résultat, là, de sa plainte.

Le Président (M. Paré): M. Rochon.

M. Rochon (Martin): Merci beaucoup. Tout à fait. Le processus est le même. Effectivement, nous avons une particularité qui est un syndic et un cosyndic. Le cosyndic n'est pas l'adjoint du syndic, mais encadre toutes les disciplines du secteur des valeurs mobilières. Le syndic est nommé par la ministre des Finances, encadre des disciplines de la planification financière, l'assurance de personnes et l'assurance collective. Le cosyndic, lui, est nommé par la Commission des valeurs mobilières du Québec et encadre des représentants en épargne collective, en plan de bourses d'études et en contrat d'investissement.

Les codes de déontologie sont similaires, mais on a encore deux codes de déontologie. On espère qu'avec 107 nous aurons qu'un syndic qui encadrera les six disciplines, parce que les gens sont multidisciplinaires à l'intérieur de ces deux grandes familles. On espère avoir aussi un seul code de déontologie, parce que c'est difficile d'expliquer pourquoi on en a deux. Mais, dans le processus du traitement des plaintes, il est le même.

Et je vais aller plus loin. On va même jusqu'à accompagner le consommateur. Il y a des gens qui ont des mobilités réduites, qui sont en région, qui ont quelquefois un certain âge et qui ont de la difficulté à se déplacer, bien, les enquêteurs du syndic et du cosyndic vont jusqu'à aller rencontrer les consommateurs pour leur rendre la vie le plus facile possible. Même les audiences du comité de discipline vont se déplacer pour aller dans d'autres grands centres que Montréal pour pouvoir éviter les déplacements des consommateurs. Le processus est le même et le suivi, auprès des consommateurs, est le même. Le niveau de satisfaction est très élevé.

Le Président (M. Paré): Merci.

Mme Leblanc: Qu'est-ce que vous pensez du comité de révision? Est-ce qu'il devrait relever de l'Agence ou de l'OAR?

M. Rochon (Martin): Je vais demander à Me Turcotte de répondre.

Le Président (M. Paré): Me Turcotte.

Mme Turcotte (Josée): Bon. Écoutez, comme on l'expliquait, c'est un processus qui est importé du système professionnel. On n'a pas nécessairement exprimé, dans nos recommandations, que ça devait relever de l'OAR plutôt que l'Agence. Mais, évidemment, je pense que c'est plutôt dans l'application qu'on a des préoccupations. Il faudra s'assurer qu'entre l'Agence et le syndic, puisque l'Agence aura à revenir auprès du syndic pour vérifier comment s'est déroulé la demande d'enquête, s'assurer que le consommateur ne soit pas promené d'un organisme à l'autre puis qu'il s'assure qu'on répond à son besoin.

Mme Leblanc: À ce moment-là, ça serait peut-être préférable qu'il relève directement de l'OAR. Non?

Mme Turcotte (Josée): On n'est pas allé jusque-là, mais je pense qu'il faut mettre en place les mécanismes qui vont s'assurer que le consommateur ne sera pas promené d'un organisme à l'autre.

Le Président (M. Paré): Mme la députée de Beauce-Sud, vous avez terminé?

Mme Leblanc: C'est beau pour moi.

Le Président (M. Paré): M. le député, Mme la députée.

Mme Marois: Moi, j'ai une dernière question, si vous permettez.

Le Président (M. Paré): Mme la ministre.

Mme Marois: Est-ce que vous pensez que d'autres organismes d'autorégulation devraient être reconnus? Puis je vais être très pointue. Par exemple, qu'est-ce qui arriverait si la Mutual Fund Dealers Association était reconnue comme OAR par rapport à votre propre OA... à votre propre institution ou organisation, c'est-à-dire?

Le Président (M. Paré): M. Rochon.

M. Rochon (Martin): Nous sommes convaincus que le législateur, en reconnaissant la Chambre, est venu s'assurer que nous allions garder l'encadrement auprès des mêmes praticiens avec notre même rôle qu'à l'heure actuelle. Notre expertise est liée à ce domaine-là. S'il y a des besoins d'avoir un OAR dans un autre secteur, dans lequel nous avons moins d'expertise — vous me parlez du Mutual Fund Dealers Association — la problématique que l'on voit, elle est

simple, c'est qu'ils veulent excéder un peu le corps de l'encadrement des cabinets et venir encadrer et les cabinets et les représentants. Donc, pour nous, à partir du moment où cet organisme-là veut encadrer et les cabinets et les représentants, la question qu'on se pose, c'est: Allons-nous vivre encore une dualité d'encadrement? Et c'est ça qu'on ne veut pas. À partir du moment où les gens ne se retrouvent plus, reçoivent des communications... Et déjà au Québec pour les cabinets qui font affaire pancanadiens, certains représentants du Québec ont reçu des lettres d'engagement avec un code de déontologie du Mutual Funds Dealers Association. Et notre téléphone n'arrêtait pas de sonner pour savoir: C'est quoi ça? Je suis soumis à quelles règles? Ça crée une confusion qui n'est vraiment pas nécessaire parce que ça n'ajoute rien.

• (11 heures) •

Le Président (M. Paré): Merci, M. Rochon. Est-ce qu'il y a d'autres questions? M. le député de Bertrand.

M. Cousineau: M. le Président. M. Rochon, à la page 17, vous parlez, bon, vous mentionnez que la Chambre de la sécurité financière est l'organisme sur lequel le consommateur peut s'appuyer, et puis, bon, dans ce domaine-là, vous avez une grande expertise. En ce qui a trait à l'Agence, pensez-vous que, la création de l'Agence, pensez-vous que le consommateur est encore mieux servi avec la création de l'Agence pour le cheminement de son dossier?

Le Président (M. Paré): M. Rochon.

M. Rochon (Martin): On parle toujours de guichet unique. Dans le fond, ce qu'on veut tenter de faire, c'est éviter que le consommateur ne puisse pas savoir à quelle porte cogner s'il y a un problème: Est-ce que c'est des valeurs mobilières, est-ce que c'est à la Bourse que je dois appeler, à la CVMQ, c'est un représentant, bon... Ce qu'on veut éviter de tout ça, là... Tout le monde, on est pour la vertu, on veut simplifier ça. L'idéal, c'est d'avoir un numéro de téléphone au niveau des produits et services financiers. Il y a un problème, vous appelez là, et on va vous référer au bon endroit et on va s'assurer de faire un suivi aussi. Mme Plamondon le disait, c'est important de faire le suivi de. C'est beau référer un consommateur à un endroit, mais est-ce qu'il a été bien servi, et est-ce qu'il est satisfait? Nous sommes tout à fait en accord avec ça.

Donc, l'Agence comme porte d'entrée, comme guichet unique, va recevoir les appels des consommateurs et va évaluer ça. Il va dire: Ah, ceci, c'est de matière déontologique auprès d'un praticien, nous allons le référer à l'organisme auquel nous avons délégué cette responsabilité qui nous appartient, mais nous l'avons déléguée par souci d'efficacité et d'expertise. Ça, c'est le monde idéal.

Le Président (M. Paré): M. le député de Bertrand? Ça va. Donc, c'est réellement le monde idéal, cher monsieur. Donc, je vous remercie de votre contribution et bonne chance pour la suite des choses. Donc, on va prendre... on va attendre le prochain groupe à se présenter, c'est-à-dire l'Association canadienne des compagnies d'assurances.

(Changement d'organisme)

Le Président (M. Paré): À l'ordre, s'il vous plaît! À l'ordre, s'il vous plaît! Nous allons accueillir maintenant l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes, représentée par M. Millette. M. Millette, bienvenue. Si vous voulez nous présenter les gens qui vous accompagnent et leur fonction et vous aurez 20 minutes pour votre présentation, suivie d'un échange de 40 minutes avec les parlementaires. Merci. Bienvenue.

Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP)

M. Millette (Yves): Merci, M. le Président. Mme la ministre, Mmes, MM. les membres de la commission. Permettez-moi de présenter les membres de mon Association qui m'accompagnent aujourd'hui: à ma gauche, M. Yvon Charest, président et chef de la direction de L'Industrielle-Alliance, compagnie d'assurance vie, et président du comité permanent des affaires québécoises de l'ACCAP; à ma droite, M. François Joly, président et chef de l'exploitation de Desjardins Sécurité financière et aussi président du Regroupement des assureurs à charte du Québec, qui fait partie intégrante de l'ACCAP depuis le 1er juillet 2001. Alors, sans plus attendre, permettez-nous de présenter notre mémoire.

L'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes remercie la commission des finances publiques de l'invitation qu'elle lui a faite de faire valoir son point de vue sur le projet de loi n° 107, sur l'Agence d'encadrement du service financier. L'ACCAP représente l'industrie des assurances de personnes qui commercialisent une vaste gamme de produits essentiels à la sécurité de nombreux Québécois et à leur famille. Le nombre total de personnes employées, au Québec par nos membres dépasse 22 200, et ceux-ci injectent environ 9 milliards de dollars par année dans l'économie québécoise sous forme de prestations et de participation aux termes de contrats d'assurance vie et maladie et de contrats de rentes souscrits par des Québécois et des Québécoises.

• (11 h 10) •

L'ACCAP supporte un centre d'assistance au consommateur qui renseigne le public sur les assurances de personnes et lui vient en aide, en cas de problème ou de plainte, en français à partir de son bureau de Montréal. Il y a près de quatre ans, nous avons instauré un service de conciliation afin de rendre ces services encore plus efficaces. Et maintenant, dans le cadre de la création du réseau de conciliation du secteur financier, nous avons encore renforcé ce service de conciliation afin de respecter les normes établies pour l'ensemble du réseau. Nous en avons fait un organisme distinct de l'Association, et il s'agit d'un organisme sans but lucratif. Basé à Montréal, notre service sera maintenant chapeauté par un conseil d'administration dont la majorité des membres sont indépendants. Nos membres ont aussi établi et financent entièrement la Société canadienne d'indemnisation pour les assurances de personnes, mieux connue sous le sigle SIAP, qui offre aux assurés québécois une protection dans la limite de certains plafonds contre la perte de leurs droits en cas de

défaillance financière de leur compagnie d'assurance vic.

Le projet de loi sur l'Agence d'encadrement du secteur financier répond aux attentes et aux besoins de notre industrie et, s'il était mis en application, comme nous le souhaitons vivement, il assurerait l'encadrement intégré et simplifié nécessaire pour permettre la transformation du secteur financier en cours tout en assurant la protection requise par les consommateurs québécois.

La surveillance et le contrôle des régimes complémentaires de retraite, activité qu'assume actuellement la Régie des rentes du Québec, ne tombera pas sous la juridiction de l'Agence, contrairement à la proposition du rapport Martineau. Bien que le projet de loi prévoit que le gouvernement pourrait toujours confier à l'Agence l'administration de toute loi ou partie de loi après l'entrée en vigueur du projet de loi n° 107, nous réitérons que l'application de la Loi sur les régimes complémentaires de retraite devrait relever de l'Agence.

En ce qui concerne l'équilibre des pouvoirs, le projet de loi réserve au gouvernement le pouvoir d'édicter les règlements et de nommer le président-directeur général ainsi que les membres d'un bureau de révision dont la fonction est de revoir les décisions rendues par des personnes détenant les pouvoirs délégués du président-directeur général en application de la Loi sur les valeurs mobilières. Le projet de loi édicte également, par référence à la Loi sur la justice administrative, les règles d'équité envers les administrés pour encadrer les pouvoirs quasi judiciaires de l'Agence.

Pour encadrer les pouvoirs administratifs du président-directeur général, la ministre nommera le président et les membres d'un conseil consultatif de régie administrative de l'Agence chargé de lui faire rapport sur des questions relatives à l'administration de l'Agence et à l'utilisation efficace de ses ressources. Le rapport du conseil sera intégré au rapport d'activité de l'Agence que la ministre dépose devant l'Assemblée nationale. Les états financiers de l'Agence seront accompagnés du rapport du Vérificateur général du Québec, qui est mandaté par le projet de loi pour vérifier les livres et comptes de l'Agence. Bien que cette énumération puisse sembler fastidieuse, elle tend à démontrer que le président-directeur général sera adéquatement encadré.

En ce qui concerne le Conseil consultatif de régie administrative, une structure semblable a été mise en place par le Surintendant des institutions financières du Canada en 2000. Le conseil consultatif du BSIF est formé de sept membres et, depuis sa formation, il est présidé par le Surintendant. Toutefois, un membre du conseil pourrait éventuellement être appelé à jouer ce rôle. Il avise le Surintendant sur un large éventail d'enjeux: les ressources humaines, les politiques financières et administratives, les mesures de performance, les stratégies de communication, certaines orientations de la politique de surveillance ou de stratégie ainsi que les tendances et les nouveaux risques dans le secteur financier. Ce conseil est également appelé à faire connaître au Surintendant le point de vue de l'industrie sur l'évolution du secteur financier. Toutefois — et j'insiste — le Conseil n'est pas tenu au courant des interventions prises à l'égard d'une institution particulière ou

d'un groupe d'institutions ou de toute autre information confidentielle sur les institutions que le BSIF réglemente.

Le projet de loi n° 107 propose des règles de gouvernance qui sont différentes de celles qui s'appliquent actuellement au Bureau des services financiers, à la Commission des valeurs mobilières et à l'Inspecteur général des institutions financières, qui sont les trois principaux organismes regroupés au sein de l'Agence. Toute cette question de la gouvernance et de l'équilibre des pouvoirs, des «checks and balances» entre les conseils d'administration, les gestionnaires et les vérificateurs a pris une grande importance dans le droit corporatif canadien et québécois depuis la publication du rapport Saucier. Je ne ferai pas la lecture des principales propositions pour atteindre l'équilibre des pouvoirs qui font de plus en plus l'unanimité, mais j'insisterai quand même sur celui-ci... ou celle-ci: le conseil d'administration devrait être composé d'une majorité d'administrateurs qui sont non seulement indépendants, c'est-à-dire qui ne sont pas officiers ou employés de l'organisme, mais également qui ne sont pas activement liés à une entreprise réglementée ou reliée.

Le projet de loi n° 107 pourrait rendre les règles de gouvernance telles qu'on les voit dans notre document — de gouvernance des corporations — applicables à l'Agence. L'Agence ne sera pas dotée d'un conseil d'administration, si on comprend le sens du projet de loi, mais le conseil de régie administrative en tiendra lieu. Et l'équilibre des pouvoirs en accord avec les règles de gouvernance entre le président-directeur général et le conseil de régie administrative est aussi important que ce qu'on aurait retrouvé avec un véritable conseil d'administration.

Les conflits liés à l'intégration des fonctions. Ça a été soulevé à plusieurs reprises au cours de la présente commission. Les fonctions de l'Agence liées à la solvabilité doivent s'exercer avec discrétion pour permettre le redressement de l'institution, alors que, dans les fonctions de supervision du marché, la transparence de l'information auprès des épargnants et des investisseurs est favorisée. Cette situation pourrait être conflictuelle, du moins en théorie, mais elle trouve sa solution, nous croyons, dans les règles de l'information continue que doivent fournir les administrateurs et dirigeants des corporations inscrites en Bourse. En effet, en vertu de ces règles, l'information peut être retardée si sa divulgation préjudicie à la réalisation de négociations en cours.

De plus, la jurisprudence considère différemment les obligations des administrateurs d'une entreprise lorsque l'entreprise devient en difficulté financière. En effet, la jurisprudence considère que le meilleur intérêt d'une entreprise se définit alors par référence à l'intérêt des créanciers plutôt qu'à celui des investisseurs. On invoque que ces fonctions contradictoires et conflictuelles impliquent un arbitrage qui pourrait être crédible s'il y avait collégialité au niveau de la direction de l'Agence. Quoique le principe de collégialité comporte certains avantages dont celui de développer des consensus, cette forme de direction cadre peu, à notre avis, avec les règles de gouvernance qui insistent beaucoup sur le rôle... la définition du rôle de chaque intervenant.

Présentement, le projet de loi prévoit que le président-directeur général choisit ses surintendants après recommandation du conseil de régie administrative. Nous serions prêts à considérer ou à concevoir que les surintendants soient nommés par le gouvernement sur la recommandation du président-directeur général après consultation du conseil de régie administrative si ça peut aider à solutionner des problèmes qui ont été soulevés précédemment au cours de cette commission.

La reconnaissance...En ce qui concerne les organismes d'autoréglementation maintenant. La reconnaissance d'organismes d'autoréglementation doit demeurer limitée pour éviter la multiplication des organismes auxquels l'industrie sera redevable, et l'Agence devra être extrêmement prudente dans l'exercice du pouvoir de délégation que lui donne l'article 58. Nous croyons que l'exercice du pouvoir de délégation par l'Agence devrait être soumis à l'autorisation du gouvernement, comme ce sera le cas lorsque l'Agence voudra conclure une entente pour l'examen des plaintes formulées par des consommateurs insatisfaits.

De plus, il devrait y avoir parité entre les dispositions de la loi qui s'appliqueront à un organisme d'autoréglementation reconnu par la Commission des valeurs mobilières avant la date d'entrée en vigueur de la nouvelle loi et les Chambres. Ainsi, le deuxième alinéa de l'article 686 devrait porter sur les articles 65 à 83 plutôt que sur les articles 65 à 78. Finalement, ces articles, 65 à 83, doivent être maintenus tels qu'ils sont au projet de loi pour éviter une surenchère qui romprait la parité qu'on a ainsi obtenue avec le projet de loi n° 107.

Au niveau de l'harmonisation pancanadienne. Nous supportons ardemment l'harmonisation pancanadienne de l'encadrement du secteur des services financiers pour atténuer la lourdeur du système de surveillance et de contrôle pour les institutions assujetties à plusieurs juridictions, fédérale et provinciales, mais ceci, selon nous, n'exige pas une similitude du processus décisionnel. Il doit être suffisamment comparable pour permettre que ces organismes... ce processus décisionnel soit reconnu dans les autres juridictions, mais il n'est pas nécessaire qu'il soit similaire.

● (11 h 20) ●

Ainsi, les différentes juridictions pourraient s'entendre pour désigner une seule juridiction avec laquelle une institution aurait à transiger. Ceci vaut aussi pour les institutions québécoises opérant à l'extérieur du Québec et qui devraient être encadrées principalement par le nouvel organisme québécois. Surtout, les différentes juridictions devraient s'entendre sur l'harmonisation de la réglementation. Dans cette optique, le projet de texte réglementaire harmonisé en valeurs mobilières en matière de dépôt d'états financiers et d'autres documents d'information continue proposés récemment par les autorités canadiennes en valeurs mobilières est encourageant. Il en va de même de l'initiative du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance qui vient de former un comité sur l'harmonisation et la rationalisation de la réglementation d'assurance au Canada.

Nous croyons que l'Agence pourrait ou devrait être dotée d'un pouvoir de dispenser une personne ou une entreprise de l'application d'une disposition de la loi ou des règlements — à condition évidemment que sa solvabilité ne soit pas mise en danger à cette occasion — lorsque l'atteinte des objectifs fixés à l'Agence à l'article 8 se révélerait autrement impossible à atteindre. La décision devrait alors être publiée, selon nous.

Les plaintes formulées par les consommateurs. Certains articles, particulièrement 223, 299, 375, 562 et 621, instaurent un régime de traitement des plaintes formulées par des personnes insatisfaites de leur examen ou du résultat de leur examen. La formulation du texte laisse entendre que c'est l'institution ou le cabinet qui devra déterminer si une personne est satisfaite de l'examen de sa plainte ou non ou du résultat de cet examen. Le dossier de plainte d'une personne ne devrait être transféré à l'Agence, ou à l'organisme, ou personne morale qui serait reconnue par l'Agence que si la personne a fait connaître son insatisfaction, que si le consommateur a fait connaître son insatisfaction. Lorsqu'une institution ou un cabinet fait connaître sa décision sur une plainte, la lettre pourrait indiquer où le consommateur pourrait faire connaître son insatisfaction, s'il y a lieu, de même, dans son rapport à l'Agence, l'institution ou le cabinet ne comptabiliserait comme consommateurs insatisfaits que ceux qui se sont manifestés à l'Agence, ou à l'organisme, ou personne morale retenue.

En ce qui concerne la protection des renseignements personnels, nous croyons qu'on devrait trouver au titre sur les organismes d'autoréglementation un article équivalent à l'article 35 pour soumettre les OAR à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé au même titre que l'Agence.

De plus, des dispositions devraient être ajoutées après l'article 17 du chapitre sur les pouvoirs d'inspection et d'enquête de l'Agence pour accorder une immunité à une institution financière qui remet des rapports d'évaluation de ses politiques et procédures à l'Agence contre des poursuites par des tiers qui pourraient être tentés autrement de forcer la production de rapports incriminants faits par l'entreprise à l'Agence.

Ceci complète les principales remarques que nous voulions faire à la commission. Nous vous remercions de votre attention et nous sommes maintenant disponibles pour répondre à vos questions.

Le Président (M. Paré): Merci, M. Millette. Mme la ministre.

Mme Marois: Alors, merci, M. le Président. Je vous remercie, M. Millette, pour la présentation de votre mémoire. Je vais me permettre de saluer d'une façon particulière M. Charest, qui vous accompagne, je salue aussi votre autre collaborateur, mais M. Charest qui a été associé à la production du rapport Martineau. Je l'en remercie d'ailleurs, parce que je pense que, si nous sommes là aujourd'hui à discuter en profondeur d'un projet de loi qui va changer quand même un certain nombre de choses au Québec, c'est parce qu'il y a eu ce

rapport évidemment que nous avions... c'est-à-dire ce mandat, nous l'avions confié, mais qui a donné lieu au rapport qui a été particulièrement bien reçu et apprécié, je crois. Alors, je vous remercie beaucoup pour cette contribution.

Votre mémoire est très intéressant, et évidemment ce que j'en comprends, c'est qu'il vient appuyer pour l'essentiel le projet de loi. Et vous n'avez pas, comme d'autres intervenants, les mêmes craintes. Et par ailleurs vous y avez beaucoup réfléchi, à toute cette question de la gestion, si on veut, ou de la régie d'entreprise. Alors, j'aimerais ça qu'on revienne sur ça en particulier.

En fait, la principale critique qui ressort jusqu'à maintenant, là, il y a deux ou trois critiques majeures qui ressortent, mais il y en a une en particulier, c'est à ce niveau-là, au niveau de la régie d'entreprise, où on nous dit: Est-ce que le P.D.G., le président-directeur général ou la présidente-directrice générale, n'aurait pas trop de pouvoir et ne serait pas dans une situation de partialité? Est-ce que l'absence de C.A., de conseil d'administration, formellement nommé ne vient pas entacher, justement, la capacité de prendre des décisions et d'avoir des orientations qui vont permettre d'être impartial et de gérer toutes les nouvelles fonctions qu'on confie à l'Agence, qui sont bien sûr des fonctions prudentielles, des fonctions de contrôle, des fonctions de protection du consommateur? Alors, je vous pose la question, puisqu'une grande partie de votre mémoire fait état de ces questions. Peut-être pourriez-vous aussi nous rassurer dans un sens ou rassurer les gens qui ont des craintes.

Le Président (M. Paré): M. Millette.

M. Millette (Yves): Merci, M. le Président. Premièrement, ayant été présent à une bonne partie des présentations qui ont été faites cette semaine...

Mme Marois: Oui, j'ai remarqué votre présence d'ailleurs.

M. Millette (Yves): ... — voilà — je crois qu'il y a une certaine confusion qui existe entre la notion de... Par exemple, inspecteur général, je pense qu'il est évident que l'inspecteur général qui a beaucoup de pouvoirs, ce n'est pas une personne. C'est un organisme, un organisme qui comprend des adjoints, un surintendant... un inspecteur général adjoint, des directeurs de service, etc., et qui sont soumis aux règles qui peuvent s'appliquer dans les cas de fonctions quasi judiciaires, notamment. Il n'a pas de conseil d'administration, donc, à ce titre-là, il n'est pas soumis aux règles de gouvernance, mais il est soumis aux règles concernant la justice administrative ou les principes de justice naturelle. Et, à ce moment-là, il doit agir de façon à ce que ses décisions ne soient pas contestées.

Et on voyait hier une remarque qui disait que, même si l'inspecteur général est soumis aux pouvoirs de révision en vertu de la Loi sur les assurances, de pouvoirs de révision du Tribunal administratif du Québec, ça n'a jamais été... il n'y a jamais eu de décisions qui se sont rendues là. On voit donc que, dans les faits, l'inspecteur général respecte les règles

d'administration quasi judiciaires et évite de se mettre en conflit d'intérêts. À tout le moins, il n'y a pas eu d'accident à venir jusqu'à maintenant et, si jamais il devait y avoir un accident, il y a quand même des pouvoirs de révision qui sont prévus dans la loi à cet égard-là.

Par contre, le président de la Commission ou la présidente de la Commission des valeurs mobilières, ses pouvoirs ne sont pas nécessairement limités. Elle délègue une bonne partie de ses pouvoirs. Et on entendait la présidente de la Commission qui prend un soin très important de ne pas se mettre en conflit d'intérêts, mais une autre personne pourrait être beaucoup plus présente dans les décisions quasi judiciaires rendues par la Commission, et rien dans la loi ne s'y objecte. Par ailleurs, il n'y a pas non plus, dans la Loi sur les valeurs mobilières, l'application des règles de gouvernance. Ça, je pense que... Et on en fait la proposition dans notre mémoire aujourd'hui. On pense que ces règles-là devraient être rendues applicables à la nouvelle Agence, et ce serait une amélioration par rapport à ce qui existe autant chez l'inspecteur général qu'à la Commission des valeurs mobilières présentement.

M. Charest (Yvon): Peut-être si je peux rajouter, le point le plus important, ce serait...

Le Président (M. Paré): M. Charest.

M. Charest (Yvon): Merci beaucoup. Si je peux rajouter, le point le plus important, c'est que le rôle des intervenants soit bien précisé, puis c'est ça qui est essentiel dans tout ce que vous pouvez lire sur la littérature sur les règles de gouvernance actuellement.

Alors, dans le projet de loi n° 107, c'est excessivement clair, quels sont les rôles du P.D.G., c'est clair quels sont les rôles du comité consultatif et c'est clair aussi quels seront les rôles du comité de révision. Et, dans ce sens-là, on croit que c'est important que chacun connaisse bien le rôle qu'il va être appelé à jouer dans le projet de loi. Puis, si vous me permettez l'expression, j'ai l'habitude de dire — puis peut-être que c'est dans le privé — j'ai l'habitude de dire: Il faut savoir, à la fin d'une journée, s'il y a un problème, qui doit faire de l'insomnie. Et, dans ce sens-là, je crois que, dans le projet de loi n° 107, on sait très bien quels vont être les rôles de chacun des intervenants. Et c'est un avantage par rapport à utiliser trop fréquemment le principe de la collégialité.

● (11 h 30) ●

Vous avez fait référence, Mme la ministre, au rapport Martineau. Merci des bons mots à mon égard, mais on était un comité de sept personnes. Il y avait un président, qui s'appelait M. Martineau, qui devait s'assurer que le dossier évolue rondement.

Mme Marois: Je vous remercie. Donc, vous, à ce moment-ci, vous ne suggérez pas, votre organisation, votre association ne suggère pas que l'on modifie, pour l'essentiel, le projet de loi qui est devant nous. Il vous semble suffisamment clair, à l'exception d'un certain nombre de recommandations que vous nous faites, il est suffisamment clair, à votre point de vue, et permet

d'atteindre les objectifs de protéger l'intérêt du public, ce qui est d'abord le premier objectif, de s'assurer que le consommateur puisse s'y retrouver et que l'industrie y trouve une certaine efficacité. Ou vous nous dites: Bien, si vous précisez tel ou tel article, peut-être cela permettrait-il de rassurer les gens qui s'inquiètent à ce moment-ci.

Le Président (M. Paré): M. Millette.

M. Millette (Yves): Merci. Dans notre mémoire, on vous propose, si vous le souhaitez, que la nomination des surintendants soit faite...

Mme Marois: Que ça soit fait par le gouvernement.

M. Millette (Yves): ...par le gouvernement. À ce moment-là, on se retrouverait dans une situation, nous croyons, avec un président, des surintendants, ou vice-présidents, si on veut les appeler comme ça, des surintendants qui seraient nommés par le gouvernement et, dans le cas des valeurs mobilières, un comité de révision qui serait chargé de réviser les décisions. Donc, on aurait, du moins dans tout le monde des valeurs mobilières, cette proposition qui ferait en sorte que la collégialité pourrait exister dans les décisions qui sont rendues par... en matière de valeurs mobilières.

Par contre, j'ai entendu la présidente de la Commission des valeurs mobilières dire que les pouvoirs du comité de révision étaient trop restreints. Nous ne voyons pas d'objection a priori à ce que cette question-là soit réévaluée et que, éventuellement, les pouvoirs du comité de révision soient réajustés pour permettre de satisfaire la Commission des valeurs mobilières. Mais je pense que ça ne changerait pas l'économie du projet de loi n° 107 auquel nous souscrivons.

Le Président (M. Paré): Merci.

Mme Marois: Une autre des... C'est intéressant que vous veniez à ce moment-ci parce que, comme vous avez une lecture du projet de loi qui est... qui vous permet de croire qu'il remplira les fonctions qu'on confie à l'Agence... permettra à cette Agence de remplir ses fonctions et que vous avez entendu, en plus, les autres commentaires, c'est intéressant de pouvoir réfléchir avec vous.

Une des questions qui est soulevée ou une des inquiétudes qui est apparue, c'est la reconnaissance de l'institution et sa crédibilité au plan international et par rapport aux autres institutions dans le reste du Canada. Est-ce que, pour vous, c'est un sujet d'inquiétude ou pas?

Le Président (M. Paré): M. Millette.

M. Millette (Yves): C'est une question très importante. On demande... une bonne partie de notre mémoire demande l'harmonisation pancanadienne, donc notre organisme doit être reconnu à tout le moins au plan canadien et évidemment au plan international. Donc, oui, c'est important. Mais nous croyons que la

façon proposée par la loi n° 107, avec quelques ajustements, permet, effectivement, de pouvoir démontrer que ces principes-là sont respectés, les principes de collégialité, notamment. Et je pense que, pour avoir entendu aussi encore d'autres intervenants qui disaient que c'était très important que la Commission... que les gens à qui la loi s'applique puissent trouver, à l'intérieur de l'organisation, des compétences, des personnes qui sont reconnues, je pense que le projet de loi permet toutes ces choses-là. Je pense que le projet de loi permet au président de déléguer aux personnes, aux professionnels qui sont à l'intérieur du service les pouvoirs qui sont nécessaires. Et remarquez que la même chose s'applique en matière d'assurances où... Les compagnies d'assurances ne font pas toujours affaire avec M. l'inspecteur général. Elles font affaire avec les gens qui travaillent à son service, qui sont affectés au dossier d'une compagnie en particulier, sur un sujet en particulier.

Donc, non, les gens ont leur porte d'entrée dans les compagnies. Le guichet unique dont on parle pourrait être amélioré, il est évident que ça ferait l'affaire de tout le monde, la même chose pour le guichet unique pour les consommateurs, mais nous ne croyons pas que le projet de loi ne permettrait pas à l'Agence de démontrer qu'elle a des compétences, qu'elle a des contacts avec l'étranger et que sa façon de fonctionner serait non conforme aux usages nord-américains.

Le Président (M. Paré): M. Joly, vous voulez ajouter?

M. Joly (François): Oui, je ne voudrais qu'ajouter que, au contraire, dans mon esprit, au niveau d'avoir un président-directeur général d'une entreprise qui a l'ensemble de la connaissance des services financiers avec des experts dans chacun, je pense que ce n'est même pas dépréciable, c'est tout à fait appréciable dans une nouvelle démarche, même dans la représentation nationale ou internationale.

Mme Marois: C'est ça. Et, en plus, quand on regarde, dans le fond, la loi telle qu'elle est maintenant, éventuellement on procédera à une seconde étape pour aller plus loin dans l'intégration, mais, actuellement, on conserve les fonctions des uns et des autres, hein? Et les lois, on ne les amende pas, on n'amende pas... sauf pour des concordances ou pour un certain nombre, je dirais, de contradictions qu'il pourrait y avoir, pour éviter des contradictions, mais sinon on ne change pas les fondements de chacune des lois que ces différentes directions auront à appliquer. Mais, en même temps, parfois il y a des questions de perception, et on va essayer quand même de voir comment on pourra corriger certaines choses pour s'assurer que et dans les faits et dans les perceptions aussi on ne mette pas en doute la crédibilité de l'institution.

Bon. Une question peut-être un petit peu plus pointue. Dans le sommaire de votre présentation, dans le résumé de votre présentation, pardon, et les points saillants — et vous le faites aussi dans la présentation générale — vous parlez de la question des plaintes. Et là ça s'adresse plus à vos organisations et à vos entreprises.

On dit: «Le dossier d'une plainte d'une personne ne devrait être transféré à l'Agence, ou à l'organisme ou personne morale reconnu par l'Agence, que si la personne a fait connaître son insatisfaction; lorsqu'une institution ou un cabinet fait connaître sa décision sur une plainte, la lettre pourrait indiquer où le consommateur pourrait faire connaître son insatisfaction, s'il y a lieu. De même que... dans son rapport à l'Agence, l'institution ou le cabinet ne comptabiliserait pas... ne comptabiliserait pas comme consommateur... ne comptabiliserait pas comme consommateur insatisfait que ceux qui se sont manifestés à l'Agence ou à l'organisme ou personne morale.»

Est-ce que vous ne croyez pas que ça ait comme effet de donner l'impression de camoufler le fait qu'il y a des gens qui sont insatisfaits et qu'on ne connaisse pas la réalité à laquelle est confrontée chacune des entreprises dans des cas comme ceux-là? Je le dis très franchement, comme je l'ai perçu. Je m'excuse d'utiliser des mots crus, là, mais...

M. Millette (Yves): Je comprends votre intervention, mais le problème qu'on soulève est purement administratif, parce que, un, la personne qui a traité la plainte au sein d'une compagnie ne peut pas savoir si le client est satisfait ou insatisfait parce que, si on lui a donné raison, on peut présumer qu'il est satisfait, mais, pour d'autres raisons, ce client-là peut demeurer insatisfait, et vice-versa. Parce que, souvent, les plaintes vont se régler par une explication. La compagnie va expliquer pourquoi elle a pris telle décision, et le consommateur peut s'en montrer satisfait ou non. Mais la compagnie d'assurances n'a aucune possibilité de le savoir. Il est évident que, lorsqu'elle fera rapport à l'Agence, la compagnie en question va indiquer le nombre de personnes qui se sont adressées à elle pour faire valoir un grief quelconque. Maintenant, ils vont dire qu'ils ont donné une réponse à ces griefs-là pendant un certain laps de temps.

Par contre, si elle est avisée que la personne est insatisfaite, c'est-à-dire si la personne s'adresse à l'Agence, j'imagine que l'Agence va donner une notification à la compagnie pour pouvoir avoir le dossier et faire la médiation qui est prévue à la loi. Donc, à ce moment-là, la compagnie d'assurances va savoir qu'un consommateur était insatisfait, et, lorsqu'elle fera rapport, ça va être ajouté à son rapport.

Donc, c'est plus une question administrative pour être capable de déterminer qui a porté une plainte, qui a manifesté une insatisfaction — parce qu'on peut présumer une insatisfaction, mais ça ne veut rien dire — et, dernièrement, quels ont été les résultats de la médiation qui va avoir été entreprise?

Mme Marois: D'accord. Merci beaucoup, M. Millette. Ça va.

Le Président (M. Paré): Merci, Mme la ministre. Mme la députée de Marguerite-Bourgeoys.

• (11 h 40) •

Mme Jérôme-Forget: Merci, M. le Président. Alors, bienvenue à vous tous. Moi, M. Millette, je suis bien contente que la ministre a exprimé l'intention de considérer les remarques qui avaient été posées à

l'endroit des conflits au niveau des juridictions, que ce soient le Surintendant ou la Commission des valeurs mobilières. Ça ne semble pas vous inquiéter, M. Millette, mais, je vais vous dire, il y a plusieurs personnes qui sont venues nous exprimer ici les problèmes potentiels ou l'apparence de partialité advenant le cas où cette même personne porte également trois chapeaux.

Parce que le président-directeur général, c'est le président-directeur général. Même s'il délègue ou quelqu'un est nommé, il est le président-directeur général. Or, vous avez parlé plus tôt du volet quasi judiciaire au niveau du Surintendant. Manifestement, ce n'est pas de côté-là que ça nous inquiète. Ce n'est pas de ce côté-là que ça nous inquiète parce que le Surintendant doit effectivement garder l'information confidentielle, avertir la compagnie d'assurances et s'il y a un problème au niveau de la capitalisation ou des problèmes même au niveau de la gestion, à l'occasion. Mais le problème se pose plus au niveau des arbitrages une fois qu'il y a un problème, une fois qu'il y a eu un délit, une fois qu'il y a eu une situation qui n'est pas légale, ou une fois où... à un moment donné où il y a une plainte. Et c'est là que le problème d'avoir une même personne qui porte les trois chapeaux, en dépit du fait qu'il délègue, en dépit du fait même où cette personne-là pourrait être nommée par le ministre, parce qu'à ce moment-là, si la personne est nommée par la ministre, le président-directeur général n'a plus beaucoup d'autorité sur la personne. Enfin, disons, moins. D'accord?

Alors, moi, ce qui m'inquiète... Parce qu'il y a plusieurs intervenants... La Bourse de Montréal, vous avez mentionné la Commission des valeurs mobilières, vous avez eu la Standard Life qui est venue — M. Garcia — nous exprimer des réserves. Il y a eu, bien sûr, M. Michaud, qui a été le premier à sonner l'alarme et à soulever le problème potentiel. Et il y a eu la Banque Nationale, également, qui a fait un mémoire à cet effet-là. Et le climat dans lequel on vit en Amérique du Nord, parce qu'on peut s'inspirer... Évidemment, la cité de Londres a choisi l'agence que propose la ministre des Finances. Mais notre environnement immédiat, c'est quand même nos voisins de l'Ontario, ou du Sud, ou à peu près, là. Et la situation là-bas, c'est l'emphase du côté quasi judiciaire. C'est ça qu'on met de l'avant, là, à cause des conflits récents encore plus, je dirais. Je pense aux Enron et WorldCom de ce monde. C'est pour ça que ça m'étonne que vous... Vous aviez participé, vous avez assisté pendant trois jours puis ça ne vous inquiète encore pas ce volet d'avoir une même personne qui va utiliser ces trois chapeaux à la fois?

M. Millette (Yves): M. le Président, Mme la députée. Non, ça ne nous inquiète pas dans le sens où la loi prévoit déjà un mécanisme qui est le comité de révision et lui assure une indépendance. Ce sont des personnes qui ne sont même pas des membres de la Commission, donc qui ne relèvent d'aucune façon du président. Ça va même encore plus loin, je pense, que le contenu d'une commission des valeurs mobilières ou d'une commission où le président peut avoir une influence très directe sur les commissaires qui sont dépendants jusqu'à un certain point de lui au point de

vue administratif, alors qu'on a créé un comité de révision qui est indépendant, qui a ses propres règles, son propre budget. La seule chose que j'ai comprise des représentations, qui ont été faites par les gens du monde des valeurs mobilières, c'est que ce comité de révision là n'a pas tous les pouvoirs qu'auraient les commissaires ou qu'ont les commissaires en vertu de la loi actuelle. Et ça, nous croyons que, si c'est le cas, les pouvoirs de révision du comité de révision... les pouvoirs du comité de révision devraient être modifiés de façon à ce que cette lacune-là soit corrigée. Et je pense que c'est à cette condition-là que la partie valeurs mobilières du projet de loi n° 107 va continuer à avoir sa reconnaissance partout en Amérique du Nord, incluant le fait que le surintendant pourrait être nommé par le ministre.

Et on voit que le seul fait que la direction de... chacune des directions soit prévue dans le cadre de la loi donne déjà une certaine spécialisation pour ne pas dire un certain éloignement des surintendants face au président même sans que le président... les surintendants soient nommés par le gouvernement. Donc, si les surintendants étaient nommés par le gouvernement, ça irait encore renforcer cet aspect-là. Et, si vous avez un comité de révision qui peut agir à peu près comme les commissaires agissent présentement, bien, je pense que non seulement ce serait équivalent, mais, comme je vous disais, ce serait encore plus indépendant parce que le comité de révision a ses propres règles, ses propres budgets.

Mme Jérôme-Forget: Vous avez mentionné tantôt l'importance sur le plan canadien, pancanadien, d'avoir, disons, pas une harmonisation mais au moins... moi, j'ai parlé de reconnaissance réciproque, là, dont l'idée de passeport, dans lequel un document j'ai publié. Mais, si vous voulez avoir une reconnaissance pancanadienne, est-ce que la formule que doit utiliser le Québec doit être aussi différente de la formule de ce qui se passe ailleurs au Canada ou aux États-Unis, notamment?

M. Millette (Yves): Je participe souvent à des débats au plan canadien, là, et il y a un grand débat qui a toujours cours, c'est: Est-ce qu'il faut que ce soit pareil ou est-ce qu'il faut que ce soit harmonisable, semblable, comparable? Et je pense qu'il est nécessaire que ce soit comparable et je pense que la façon, à l'heure actuelle, que fonctionne... par exemple, le Comité conjoint des régulateurs canadiens, bien, fonctionne sur une base d'harmonisation, sur une base de quelque chose de comparable et pas nécessairement quelque chose de pareil.

Évidemment, on va toujours tendre à avoir quelque chose de pareil. On a vécu, nous, depuis au moins 10 ans — ah, même plus — toute l'harmonisation des règles de capitalisation. Aujourd'hui, elles sont plus pareilles qu'au début. Au début, on s'est contenté de les harmoniser. Ça a permis de les mettre toutes dans le même sac. Aujourd'hui, elles sont plus pareilles, semblables, mais elles accommodent encore certaines exceptions. Et je pense que ça fonctionne...

Mme Jérôme-Forget: Tout le monde est d'accord. Mais je voulais juste soulever, par exemple, au

niveau des autres intervenants sur la scène canadienne, il y en a plusieurs qui m'ont exprimé des réserves quant aux pouvoirs, justement, de ce président, et le volet qu'on a discuté depuis trois jours, et d'avoir une différence aussi marquée entre la culture qu'il y aurait dans cette Agence versus la culture qu'il y a, notamment, en Ontario. C'est principalement les gens à qui j'ai parlé, en Ontario, en Alberta et en Colombie-Britannique.

Alors, c'est pour ça que je pense que c'est bien important que l'Agence qui va être au Québec reflète quand même une culture qui s'apparente à la culture du milieu dans les autres provinces pour pouvoir avoir des ententes qui vont diminuer les coûts au niveau des entreprises et de sorte que, si on pouvait atteindre l'idée d'un passeport, bien, il ne faut pas que ce soit trop différent d'une province à l'autre, autrement les gens ne voudront pas reconnaître ce qui se fait au Québec par rapport à ce qui se fait ailleurs. Puis, nous autres, on souhaite que ce soit reconnu, bien sûr.

Alors, c'est pour ça que je pense que c'est bien important qu'on garde le côté quasi judiciaire. Et je m'étonne un peu, là, de voir que ça ne vous a pas... Enfin, je pense que vous avez fait votre point assez élégamment plus tôt. Alors, je pense que vous n'avez pas... vous tenez sur le point que vous avez soulevé.

Je vais vous poser une autre question par ailleurs sur les régimes complémentaires de retraite. Vous avez mentionné que c'était important de les incorporer. Par ailleurs, ça fonctionne bien dans le moment. M. Garcia a exprimé la même requête. Et bien sûr, quand ça marche bien, bien, on hésite à changer quelque chose qui fonctionne bien. Qu'est-ce que ça représente pour vous que ce soit intégré dans l'Agence? Pourquoi c'est important?

M. Millette (Yves): Avant de répondre à votre question, je pense que M. Charest aimerait répondre... à un commentaire à ce que vous disiez précédemment et, après, je vais répondre.

Le Président (M. Paré): M. Charest.

M. Charest (Yvon): Merci, M. le Président. Je voudrais peut-être rajouter un point. Pour ce qui est de notre industrie, quand on parle de l'harmonisation pancanadienne, vous avez devant vous deux présidents de compagnie d'assurances du Québec qui ont des opérations à l'extérieur du Québec. Nous, on a deux compagnies à charte fédérale, et, jusqu'à un passé récent, mon collègue avait aussi une filiale à charte fédérale, et ça veut dire qu'à l'intérieur même de notre organisation on avait des discussions avec des autorités de surveillance québécoises et d'autres autorités en dehors du Québec. Et le principe d'harmonisation, sans que ce soit exactement les mêmes règles, pour nous, ça fonctionne relativement bien.

● (11 h 50) ●

Sur la question de la solvabilité, c'est un bon exemple, parce que le Québec avait ses propres règles et a encore ses propres règles. Oui, ils sont de plus en plus proches, mais je veux vous dire que, sur des éléments techniques, au moins trois éléments importants, c'est la formule du Québec qui a été utilisée par les législateurs

à l'extérieur des autres... à l'extérieur du Québec. Donc, c'est la question de savoir qui, à un moment donné, prend l'initiative d'amener un changement.

Alors, pour ce qui est de notre industrie, nous, ce qu'on doit dire globalement, c'est que le système fonctionne bien au niveau de l'harmonisation pancanadienne.

Le Président (M. Paré): Merci, M. Millette.

M. Millette (Yves): Oui, juste pour compléter. Je sais que Sécurité Desjardins et Sécurité Financière a fusionné récemment une entité à charte fédérale et une entité à charte provinciale. Il n'y a pas si longtemps encore, ça aurait été inimaginable, alors que ça s'est fait, et ça s'est fait dans l'harmonie. Donc, ce n'est pas vrai qu'une approche comme celle-là ne peut pas être reconnue. Ça demande une certaine flexibilité, mais je suis certain que le monde des valeurs mobilières partout au Canada va l'avoir, cette flexibilité-là, parce que la transformation des institutions... des organismes de réglementation des institutions financières s'amorce. Elle est loin d'être complétée. Donc, l'Ontario a fait des propositions, mais sa loi n'est pas adoptée. Et je peux vous dire qu'il y a beaucoup d'opposition de la part de notre industrie au modèle ontarien, par exemple.

Pour répondre à votre autre question, sur les régimes de retraite, effectivement, quand la Loi sur les régimes complémentaires de retraite a été adoptée, on a cédé à la Régie des rentes cet élément-là parce que, à l'époque, il y avait des bonnes raisons pour le faire. Il y avait une très proche communauté entre les régimes complémentaires de retraite et le régime de rentes du Québec. Donc, c'est peut-être venu en continuité. Mais, avec les dernières années, il se développe beaucoup de différences entre les deux, ne seraient-ce que certains changements qui ont été apportés récemment à la Loi sur les régimes complémentaires de retraite, qui permettent à une personne, à un cotisant, de demander à son employeur de séparer ses fonds de la caisse de retraite et de les investir dans soit des fonds distincts soit des régimes d'épargne collective. Et, à ce moment-là, les règles des épargnes collectives et les règles des régimes complémentaires de retraite deviennent très, très imbriquées les unes dans les autres. Je sais que, encore dernièrement, il y a à peu près un an, il y a eu un projet du Forum conjoint des régulateurs des institutions financières canadiennes pour essayer d'harmoniser un peu les règles qui s'appliquent aux régimes complémentaires de retraite, aux REER collectifs, qu'on appelle, et à l'épargne qui peut être... qu'un individu peut choisir de placer plus ou moins dans un régime ou dans un autre.

Donc, c'est un des phénomènes du décloisonnement qui fait en sorte que les régimes complémentaires de retraite vont de moins en moins être très rapprochés du régime de base de retraite de l'État et beaucoup plus soumis à des variables qui vont faire appel aux valeurs mobilières ou à d'autres éléments d'assurance.

Le Président (M. Paré): Merci, M. Millette. M. le député de D'Arcy-McGee.

M. Bergman: Merci, M. le Président. M. Charest, étant donné que vous avez été membre de la commission Martineau, permettez-moi de vous demander une

question. Je vous cite une phrase dans une lettre adressée par le bâtonnier du Barreau à Mme la ministre des Finances le 13 juin 2002, où il dit, le bâtonnier, qu'il n'est pas acceptable que la législation proposée ne tienne pas compte de façon spécifique de la présence des ordres professionnels dans la réglementation des planificateurs financiers. Nous croyons que la loi devrait reconnaître la présence des ordres professionnels dans ce secteur.

J'aimerais avoir vos commentaires sur le silence de ce projet de loi n° 107 en relation avec les ordres professionnels et les questions soulevées par M. le bâtonnier, Claude Leduc, dans une lettre à Mme la ministre des Finances, datée du 13 juin 2002?

Le Président (M. Paré): M. Charest.

M. Charest (Yvon): M. le Président, je représente aujourd'hui l'industrie canadienne des compagnies d'assurances. Je ne sais pas dans quelle mesure Mme la ministre est à l'aise que je porte un deuxième chapeau pendant un certain temps.

Mme Marois: ...

M. Charest (Yvon): Merci bien. En fait, l'essence même du projet de loi n° 107, c'est d'essayer de structurer le plus possible tous les intervenants qui sont rattachés au milieu financier, les rattacher à l'intérieur même d'une seule réglementation, parce que les produits financiers sont vastes, ils touchent beaucoup de produits différents. Et, à partir du moment que vous prenez le principe que les intervenants les plus importants qui sont sous le BSF, qui sont sous les chambres ou qui sont sous l'Inspecteur, à partir du moment que vous prenez pour acquis que vous sentez le besoin de les mettre sous un même chapeau, bien, vous devez vous questionner sérieusement sur tous les autres professionnels, qui touchent peut-être moins directement les produits financiers, vous devez vous poser la question: Est-ce que vous les laissez à distance ou est-ce que vous les ramenez plus près de l'Agence? C'est dans ce sens-là, je crois, que le projet de loi... C'est d'essayer de rapprocher le plus possible les intervenants de l'Agence, si je comprends bien la question... si je comprends bien la préoccupation du Barreau. C'est pour ça qu'il faut accepter de remettre en question les autres intervenants plus périphériques.

Le Président (M. Paré): Oui. Allez-y, M. le député de D'Arcy-McGee.

M. Bergman: Oui, M. le Président. M. Charest, le Conseil interprofessionnel du Québec, hier, dans sa présentation, a soulevé la question des dédoublements des fonctions des professionnels qui sont pas membres de l'Agence. Alors, vous créez comme une double fonction, un dédoublement dans ce secteur, avec beaucoup de conséquences qui sont négatives pour notre système professionnel et pour le bien fonctionnement d'un ordre professionnel dans ce domaine.

M. Charest (Yvon): Dans un monde idéal, je crois que tous les intervenants qui touchent aux produits

financiers devraient être sujets à la même réglementation — ce serait dans le monde idéal — et, dans la mesure où on est capable de le réaliser, je crois que c'est l'objectif qu'on doit viser. Est-ce que, à court terme, il devrait y avoir des ententes entre l'Agence puis d'autres organismes? Peut-être, mais je crois que la question de base, ici, qu'il faut... le point de base qu'il faut utiliser, c'est de dire: Essayons le plus possible de ramener à l'intérieur de l'Agence tous les aspects qui touchent les produits financiers. Parce qu'on parle du guichet unique pour le consommateur, puis j'en suis un, consommateur, vous êtes tous des consommateurs, puis vous vous posez la question, vous aussi, si vous êtes insatisfait, qui vous devez contacter. Plus il va y avoir d'organismes impliqués, plus ça va être difficile pour un consommateur de se retrouver. C'est dans ce sens-là que, si un des deux enjeux du projet de loi, c'est de viser une meilleure protection du consommateur, bien, il faut accepter de ramener la réglementation vers une agence plutôt que dans des cadres différents.

Le Président (M. Paré): Merci, M. Charest.

M. Bergman: Merci.

Le Président (M. Paré): Merci, M. le député de D'Arcy-McGee. Est-ce qu'il y a d'autres questions? Mme la ministre.

Mme Marois: Peut-être simplement un commentaire. Je vous remercie, ça a été un excellent échange que nous avons eu. Ça a été vrai avec d'autres groupes aussi, mais, comme vous collez davantage au projet qui est là et que vous avez entendu les autres, ça a été intéressant de pouvoir échanger. Dommage que ma collègue de Marguerite-Bourgeoys ne soit pas là à ce moment-ci, mais elle est très, très attentive à nos travaux, et les questions qu'elle a soulevées tout à l'heure étaient intéressantes. Mais, en même temps, elle se référerait à ce qui se passait en Ontario ou à des discussions qu'elle avait eues avec des gens de l'Ontario.

Là où il faut être prudent — et j'ai bien aimé vos interventions, l'un et l'autre, les uns et les autres — c'est qu'il y a une volonté de la part de certaines organisations d'uniformiser, effectivement, les règles d'une province à l'autre, mais non seulement de les uniformiser, mais d'en venir à une institution pancanadienne. Et ça, pour nous, ce ne serait pas acceptable. Et évidemment les critiques sont plus faciles... c'est-à-dire, on fait des critiques davantage sur notre projet, par exemple, venant de l'extérieur du Québec, parce que ça rend plus difficile l'implantation d'une organisation pancanadienne, par exemple, dans la question qui concernerait la régulation des valeurs mobilières.

J'ai devant moi un rapport préliminaire, là, d'un comité d'étude de cinq ans — c'est un drôle de nom, là, mais *Examen de la Loi sur les valeurs mobilières ontarienne* — et c'est une de leurs conclusions, c'est de dire: Nous reconnaissons — et là, ils parlent de ce qui se passe en Ontario — nous reconnaissons que la fusion proposée en Ontario, comme entre la Commission et la CSFO, semble progresser et nous admettons que, si ce projet se concrétise, il pourrait être plus difficile pour

nous d'atteindre notre objectif d'une réglementation nationale des valeurs mobilières. Alors, c'est clairement dit.

● (12 heures) ●

Et c'était intéressant de vous entendre témoigner du fait que les différends ont créé de l'émulation, finalement, hein, et ont permis peut-être à d'autres de s'inspirer de ce que nous faisons ici pour améliorer leurs propres mesures de réglementation ou leurs propres mesures d'encadrement. Et en ce sens-là, moi, je pense qu'il faut garder cette volonté de s'harmoniser, de faire en sorte qu'on puisse travailler dans une province et dans l'autre avec le moins d'entraves possible, mais en même temps que chacun puisse préserver ses particularités, les faire valoir et les reconnaître dans une institution, et ça ne nous empêche pas d'avoir une... que notre institution, elle, soit crédible et puisse faire affaire avec le monde entier. Alors, je veux vous remercier de votre témoignage, encore une fois.

Le Président (M. Paré): Avez-vous des choses à ajouter ou mot de la fin? Mme la députée de Beauce-Sud?

Donc, merci de votre contribution à cette commission, et je suspends les travaux jusqu'à 14 heures.

(Suspension de la séance à 12 h 1)

(Reprise à 14 heures)

Le Président (M. Geoffrion): À l'ordre, s'il vous plaît! Nous allons reprendre nos travaux. Alors, j'invite les représentants du Regroupement des consultants en avantages sociaux du Québec à prendre place. Bonjour, madame, bonjour, messieurs. Si vous voulez vous présenter.

Regroupement des consultants en avantages sociaux du Québec (RCASQ)

M. Therrien (Yves): Oui. Bonjour, M. le Président, bonjour, Mme la vice-première ministre, Mmes, MM. les députés. Nous vous remercions de nous accueillir aujourd'hui.

Pour débiter, je vous présenterai, à ma droite, Mme Joanne Brisson Dumouchel, présidente du Regroupement des conseillers en avantages sociaux du Québec, et, à ma gauche, Me Yves Le May, secrétaire général et conseiller juridique de notre Regroupement. Pour ma part, je suis Yves Therrien, président du conseil du Regroupement des consultants en avantages sociaux du Québec.

Le Président (M. Geoffrion): Bien.

M. Therrien (Yves): En premier lieu, nous désirons vous remercier de nous accueillir aujourd'hui et de nous permettre d'exposer notre point de vue sur le projet de loi n° 107.

Le Président (M. Geoffrion): Alors, vous avez 20 minutes, s'il vous plaît.

M. Therrien (Yves): Je vous remercie beaucoup. Je vais commencer par vous présenter notre Regroupement. Le Regroupement des conseillers en avantages sociaux du Québec ou RCASQ est une jeune association à adhésion libre et volontaire née à l'automne 1997. Le RCASQ s'est donné comme objet de regrouper les conseillers en assurance et rentes collectives afin de promouvoir leur spécialité professionnelle et de participer à l'élaboration des normes de qualification, de formation et d'éthique. Aujourd'hui, par l'entremise de ses membres réguliers et corporatifs, le RCASQ est en contact avec la grande majorité des quatre millions et demi de personnes assurées par le secteur privé au Québec en assurance collective. Nos membres réguliers sont des conseillers en assurance collective dont la tâche consiste à conseiller les preneurs de contrats collectifs, que ceux-ci soient employeurs, syndicats ou associations, d'informer et d'assister leurs employés ou leurs membres et de négocier avec les assureurs les meilleures conditions possible pour nos clients et leurs adhérents. Nos membres invités représentent la quasi-totalité des compagnies d'assurances collectives présentes au Québec tandis que les conseillers membres ordinaires du RCASQ sont les premières personnes-ressources disponibles pour les adhérents de régimes privés d'assurance.

Bien qu'étant encore un très jeune organisme, le RCASQ a su développer au cours des dernières années une expertise particulière en formation. Le Regroupement est aujourd'hui le seul organisme offrant tous les niveaux de formation en assurance et rentes collectives, que cela soit la formation précertification, la formation en requalification ou la formation continue. Cette expertise a fait du RCASQ un des partenaires de choix tant du Bureau des services financiers que de la Régie des rentes du Québec.

Aujourd'hui, nous ne vous ferons pas une lecture intégrale de notre mémoire, nous aborderons plutôt ce que nous considérons être les points essentiels de ce dernier.

Tout d'abord, nous devons exprimer notre satisfaction envers le projet de loi n° 107 dans son ensemble. Pour nous, il se veut une suite logique de la loi n° 188. Nous croyons, entre autres, que la création d'un guichet unique permettra de servir le consommateur d'une façon beaucoup plus efficace. Nous devons également souligner que le RCASQ ne s'est pas donné comme mission de se substituer au législateur et de réécrire la loi n° 107. Nous nous sommes plutôt appliqués à analyser le projet de loi et à suggérer des modifications qui pourraient y être apportées en respectant l'esprit du projet de loi et en améliorant à la fois la protection du consommateur et l'encadrement des professionnels de l'assurance collective. Lors de la rédaction de notre mémoire, nous nous sommes donné comme objectif de maintenir l'intégrité du projet de loi, de représenter le point de vue de nos membres, de favoriser la protection du public et de renforcer les spécificités de la discipline de l'assurance et des rentes collectives sans oublier le cadre multidisciplinaire du projet de loi.

Le projet de loi n° 107 est fort long et complexe. Son adoption viendra changer de nombreuses autres législations. De nombreux articles viendront modifier

grandement l'encadrement du secteur financier, mais tous ces articles ne sont pas nécessairement pertinents à la pratique de la discipline de l'assurance collective. Nous nous contenterons donc d'aborder les questions qui touchent directement à notre profession.

Les articles traitant de la création des OAR, organismes d'autorégulation, et plus spécifiquement de la reconnaissance par le législateur de la Chambre de la sécurité financière comme organisme d'encadrement de la discipline de l'assurance collective nous laissent davantage perplexes. Compte tenu d'un vécu récent avec la Chambre de la sécurité financière, tant notre organisme que les professionnels de l'assurance collective ne peuvent envisager l'avenir de leur profession sans une certaine appréhension si le projet de loi est adopté dans sa forme actuelle. Nous croyons, comme il l'avait fait lors de l'adoption de la loi n° 188, que le législateur se doit de définir davantage les structures de la Chambre de la sécurité financière.

Bien que dans un monde idéal nous aurions préféré un encadrement à l'extérieur de la Chambre, la volonté du législateur étant autre, nous devons vivre avec celle-ci. Nos recommandations s'articuleront donc autour du rôle et de la structure de la Chambre de la sécurité financière et des modifications pouvant être apportées à cet organisme afin de permettre à la discipline de l'assurance collective d'y trouver sa niche et au consommateur d'y trouver une meilleure protection. Mais, avant, il serait important de se rappeler les origines de la Chambre de la sécurité financière.

La Chambre fut créée en 1998 par la loi n° 188. Elle fut créée non pas à partir de rien, mais sur les cendres de l'AIAPQ, Association des intermédiaires en assurance de personnes. Ainsi, la nouvelle Chambre récupéra les locaux de l'ancienne AIAPQ, les anciens employés et, pour combler la majorité des postes de son nouveau conseil d'administration, plusieurs des anciens administrateurs.

L'AIAPQ avait comme mission de représenter et d'encadrer ses membres provenant d'une seule discipline: l'assurance de personnes. En 1998, le nouvel organisme, bien que créé sur les cendres de l'AIAPQ, ne devait plus encadrer les professionnels d'une seule discipline, mais bien les professionnels de six disciplines différentes qui sont les suivantes: l'assurance de personnes bien sûr, l'assurance collective, la planification financière, l'épargne collective, les contrats d'investissement et les bourses d'études. Il est important de faire la distinction. Le nouvel organisme ne devait pas encadrer un professionnel qui exerçait six spécialités complémentaires, mais bien des professionnels exerçant six professions différentes. Le nouvel organisme avait donc un mandat très complexe, soit celui d'encadrer six professions différentes qui ont chacune des réalités professionnelles et des pratiques différentes. Malheureusement, les subtilités d'une profession ne sont pas toujours évidentes pour les praticiens d'une autre profession.

Nous ne croyons pas que la Chambre de la sécurité financière puisse être en mesure d'encadrer de façon adéquate six disciplines distinctes sans en modifier et surtout décentraliser d'une façon importante sa structure et son mode de fonctionnement. Telle sera la direction de nos recommandations que nous avons

articulées autour de quatre grands pôles. Ce sont la structure du conseil d'administration de la Chambre de la sécurité financière, les pouvoirs d'autoréglementation qui sont nécessairement exclusifs à une discipline, les pouvoirs d'autoréglementation qui peuvent être partagés avec les autres disciplines et les comités décisionnels exclusifs. Nous examinerons maintenant en détail le cadre de nos recommandations.

Tout d'abord, le conseil d'administration. La structure actuelle du conseil d'administration de la Chambre de la sécurité financière est asymétrique. Elle attribue trois sièges chacun aux deux disciplines les plus populaires qui sont l'assurance de personnes et l'épargne collective. Les quatre autres disciplines: l'assurance collective, la planification financière, les bourses d'études et les contrats d'investissement, doivent se partager les trois sièges restants. Il en résulte une situation où les quatre petites disciplines sont gouvernées selon les souhaits des disciplines majoritaires. Dans les faits, on peut même dire qu'elles sont gouvernées par une seule de ces disciplines. En effet, le premier conseil d'administration de la Chambre était constitué en grande majorité par d'anciens administrateurs de l'AIAPQ. Compte tenu du fait également que les conseillers en assurance de personnes ont modifié leur désignation en celui de conseillers en sécurité financière, la nouvelle Chambre de la sécurité financière nous apparaît trop souvent comme étant celle des conseillers en sécurité financière. De ce fait, les professionnels des autres disciplines y trouvent peu ou moins leur place.

Pour être juste et équitable, nous proposons que le conseil d'administration de la Chambre soit dorénavant composé d'un nombre égal de représentants par discipline. Un nombre de deux représentants par discipline serait probablement le nombre idéal pour assurer suffisamment de dynamisme à chacune des disciplines tout en conservant une taille raisonnable au C.A. Bien entendu, le législateur devrait continuer d'y nommer des représentants des consommateurs. Le nombre actuel de deux représentants des consommateurs n'est peut-être pas suffisant pour permettre à ceux-ci d'y être suffisamment entendus.

Les pouvoirs d'autoréglementation qui sont nécessairement exclusifs à une discipline. Certains pouvoirs d'autoréglementation demandent une connaissance pointue de la pratique professionnelle d'une discipline. Confier ces pouvoirs à des personnes qui n'ont pas ou peu de connaissances sur la discipline concernée est inquiétant tant pour la pratique professionnelle que pour la protection du consommateur. De façon à s'assurer une meilleure protection du public et un meilleur encadrement de chacune des disciplines, il nous semble inopportun de confier à des membres d'une tierce discipline la responsabilité d'établir tant les règles et l'administration de la formation continue, les règles de déontologie et l'administration de chacun des titres professionnels. Ces responsabilités devraient être confiées à des professionnels ayant une connaissance pratique et approfondie de leur discipline.

● (14 h 10) ●

Les pouvoirs d'autoréglementation qui peuvent être partagés avec les autres disciplines. Bien que certains pouvoirs doivent être, selon nous, exclusifs à

une discipline, il y a certains autres pouvoirs qui ne nécessitent pas de connaissance pointue sur une discipline et qui peuvent être confiés à un tiers. Ainsi, certains pouvoirs d'un OAR pourraient être confiés de façon tout à fait efficace à un conseil d'administration multidisciplinaire ou à sa direction générale. Ainsi, pour nous, ces pouvoirs communs qui peuvent être partagés avec toutes les disciplines de la Chambre pourraient être l'administration générale d'un OAR, la collecte de renseignements, la tenue de dossiers, etc. Également, la pratique actuelle de la surveillance de la discipline est présentement régie par des syndicats indépendants, des avocats. De plus, chaque comité de discipline doit inclure une représentation de la discipline concernée. En autant que ces pratiques se poursuivent, nous ne voyons pas la nécessité de créer des unités distinctes pour chacune des six disciplines et cette responsabilité peut être très bien conservée par la Chambre de la sécurité financière.

Maintenant, les comités décisionnels exclusifs. Après avoir établi que certains pouvoirs devraient être assumés absolument à l'intérieur de chacune des disciplines alors que d'autres pouvaient être assumés conjointement avec d'autres disciplines, il a fallu analyser à savoir comment il serait possible d'accorder des pouvoirs exclusifs à chacune des disciplines sans pour autant créer de nouveaux OAR pour chacune des disciplines. La solution nous semble être dans la création de comités décisionnels exclusifs pour chacune des disciplines. Ces comités feraient partie des OAR de la Chambre et auraient comme mission d'administrer des pouvoirs ayant été définis précédemment comme étant nécessairement exclusifs à une discipline. Les membres de ces comités devraient être composés en majorité simple par des membres de la discipline et en minorité par des représentants du public ou des consommateurs. Un représentant d'une tierce discipline pourrait également faire partie du comité. Tous les membres de ces comités décisionnels devraient être nommés par l'Agence. Le président du comité pourrait être choisi de la même façon par l'Agence ou par ses pairs. Quant au secrétariat et au personnel du comité, il serait fourni par l'OAR. Pour la discipline de l'assurance collective, il nous apparaît important que les membres du comité proviennent autant des consultants conseillers indépendants que des représentants employés des assureurs.

En conclusion, pourrait-il y avoir de meilleures solutions? Peut-être. Cela pourrait être la création d'un OAR par discipline ou l'abolition pure et simple des OAR. Quant à nous, nous avons cherché des solutions concrètes qui respectaient l'esprit de la loi n° 107. Nous croyons profondément à l'unicité et à l'indépendance de chacune des disciplines. Trop souvent dans le passé, la multidisciplinarité a été confondue avec un melting-pot où la recherche des règles communes à chaque discipline s'est traduite par un événement inquiétant vers le bas.

Nous ne pouvons parler pour l'ensemble des six disciplines présentes à la Chambre de la sécurité financière, mais nous pouvons parler pour les gens de notre profession, celle des conseillers en assurance et rentes collectives. Nous pouvons affirmer que notre profession est distincte de par son mode de pratique. sa

rémunération, le niveau d'instruction de ses membres et le faible taux de roulement des professionnels qui choisissent d'y faire carrière.

Les professionnels de l'assurance collective se définissent comme des conseillers en avantages sociaux en intervention constante avec les autres professionnels des ressources humaines. Ces professionnels de l'assurance collective croient à la reconnaissance de leur profession et en l'avenir d'une profession dont les critères d'excellence seront de plus en plus ardues à atteindre et où les exigences de formation seront de plus en plus pointues. Les professionnels de l'assurance collective sont également conscients de l'urgence d'amélioration de la formation initiale et continue de tous les praticiens de l'assurance collective. Les professionnels de l'assurance collective partagent leur espace professionnel avec d'autres professionnels qui ne sont pas régis par le Bureau des services financiers ou la Chambre de la sécurité financière. Ces professionnels, les Fellows en actuariat, sont régis par leur propre institut. Actuellement, les critères pour obtenir et maintenir un droit de pratique pour les deux professions sont aux antipodes l'une de l'autre. Il serait temps que les critères des deux professions se resserrent davantage. En prenant exemple sur la discipline de la planification financière, nous sommes convaincus qu'une prise en charge de la formation continue par des spécialistes du domaine améliorera grandement la qualité de formation offerte et la qualité de pratique de tous les intervenants.

M. Le Président, Mme la vice-première ministre, Mmes, MM. les députés, nous vous remercions.

Le Président (M. Paré): Merci, monsieur. Mme la ministre.

Mme Marois: Merci beaucoup, M. le Président. Alors, je vous remercie de votre présentation. Alors, je constate que vous avez certaines objections à nous présenter dans le cadre du projet de loi qui est devant nous, particulièrement en ce qui a trait aux OAR, si j'ai bien compris votre présentation.

Bon. Écoutez, nous, l'objectif que l'on a, vous le savez, je pense que je n'ai pas besoin de le répéter très longuement, c'est de nous assurer que l'intérêt public va être bien servi, que le consommateur va être bien protégé et que l'industrie va pouvoir agir et avoir affaire avec des organismes de régulation qui vont s'assurer évidemment de l'intégrité des gestes qui se posent, mais aussi qui vont permettre d'avoir des activités économiques le plus efficace possible, bien sûr. Alors, on a devant nous un projet de loi qui tente de préserver cet équilibre. Je comprends que vous êtes d'accord par ailleurs avec la création de l'Agence et que, pour ce qui est des orientations générales de la loi, vous êtes confortables avec celles-ci et vous acquiescez. Alors, nous, l'effort qu'on a fait, c'est de nous assurer que ces principes-là allaient être respectés.

Alors, je veux vous amener à une question précise. En fait, au niveau de la réglementation d'encadrement, ce que nous avons prévu, c'est que l'ensemble des règlements qui auront un impact sur les assujettis vont devoir être approuvés par le gouvernement, et, à ce moment-là, est-ce que vous ne croyez pas que ça viendra répondre à l'amélioration de la protection des

représentants qui sont moins nombreux? Et vous avez toujours le loisir, bien sûr, par ailleurs, de faire des représentations comme association directement auprès du gouvernement, et, lorsque nous approuverons les règlements, évidemment, il faudra qu'ils émanent de l'organisation. Vous, comme membres de l'organisation, vous aurez déjà un mot à dire et, par la suite, vous pourrez, encore là, faire des représentations au gouvernement. Alors, est-ce que, par ce mécanisme-là, on n'atteint pas les objectifs que vous poursuivez?

M. Therrien (Yves): ...beaucoup plus confortable avec justement la responsabilité des règlements qui est prise en charge par le législateur, par le gouvernement. Nous, c'est toujours quelque chose qui a été dans le sens de nos représentations dans le passé, ce qu'on aimerait... Lors de l'adoption de la loi n° 188 qui a mis en place la Chambre, le Bureau, etc., à ce moment-là, le gouvernement avait défini le conseil d'administration, à l'intérieur de la loi n° 188, la composition du conseil d'administration. Il avait été défini à ce moment-là qu'il y avait trois représentants pour l'assurance de personnes, trois pour l'épargne collective, etc. Nous, ce qu'on aimerait, c'est qu'à l'intérieur du projet de loi, étant donné que le projet de loi n° 107 vient modifier la loi n° 188, on vienne redéfinir tout de suite la composition du conseil d'administration. Avoir un conseil d'administration, où chaque discipline serait représentée de façon égale et avec un minimum de deux représentants par discipline, ça va amener un meilleur dynamisme pour chacune des disciplines. Lorsqu'il y a un seul représentant qui comprend et qui parle au nom d'une discipline à une table qui est composée de huit, neuf personnes, c'est beaucoup plus difficile d'amener des... de faire comprendre à ses collègues quelles sont la dynamique... Donc, on pense qu'il y aurait besoin d'une refonte de la structure du conseil d'administration de la Chambre pour permettre justement à nous... puis on pense que c'est le moment idéal avec la loi n° 107, comme ça avait été défini dans la loi n° 188.

Mme Marois: Ce qu'on me mentionne, c'est qu'il y a d'autres groupes aussi qui demandent, comme vous, d'être sur les conseils. Vous représentez combien de membres par rapport... dans votre discipline, là, combien de...

M. Therrien (Yves): O.K. Par rapport à la discipline, on représente principalement les gens qui font de l'assurance collective leur principal gagne-pain. Ce sont les gens qui servent la grande majorité, là, des groupes. On parle de gens qui travaillent à temps plein ou en majorité de leur temps, là, de moins de 1 000 personnes qui font de l'assurance collective, s'ils excluent les actuaire conseils qui ne sont pas réglementés par la loi n° 188 donc, et, sur ça, on en représente environ 350, ce sont nos membres ordinaires, donc plus du tiers des membres. On est une association qui est facultative, qui est libre. Ça, on en voit chez nous. De plus, à l'exception d'un seul assureur, tous les autres assureurs sont également membres à titre de membres invités, ils ont leur propre section dans notre association, et, à ce moment-là, on peut dire qu'on représente la grande majorité du marché de l'assurance collective.

Mme Marois: Et, à la Chambre, combien il y a de vos membres?

M. Therrien (Yves): Il y a un représentant de l'assurance collective qui siège à la Chambre.

Mme Marois: D'accord. Actuellement.

M. Therrien (Yves): Oui.

Mme Marois: C'est ça. Est-ce que vous pouvez me donner des exemples où vous croyez que vous n'avez pas été entendus ou vous craignez de ne pas l'être? Parce qu'il faut essayer de voir, là, concrètement ce que ça peut signifier. C'est ça. Pardon?

Une voix: C'est au Bureau, ça.

Mme Marois: Oui, oui, oui, c'est ça, au Bureau, mais éventuellement, là, à la Chambre.

M. Therrien (Yves): Au niveau... je vais peut-être commencer... Un des plus fréquents, c'est au niveau de la formation continue. La vision de la Chambre de la formation continue, c'est... la formation continue au départ sur des connaissances générales, donc 75 % d'une formation continue peut se faire en connaissances générales. On peut suivre des cours d'informatique, des cours de vente, des cours de service à la clientèle, comment répondre aux... toutes sortes de choses, mais rien de pointu par rapport à chacune des disciplines.

● (14 h 20) ●

L'exigence en assurance collective... c'est cinq heures de formation continue pour la discipline d'assurance collective. Je peux assister à une journée de conférence, je peux dormir sur mon siège, ou quoi que ce soit, j'ai suffisamment de formation continue; pour nous, ce n'est pas assez. Peut-être dans d'autres disciplines ça leur convient. Mais, nous, ça ne nous convient pas. Les gens qui font de l'assurance collective, qui sont toujours en relation avec des directeurs des ressources humaines, des vice-présidents finances doivent pouvoir avoir une compétence pointue dans plusieurs domaines, autant les relations de travail, le droit du travail, la tarification. C'est important. Pour avoir des gens qui sont compétents, on doit avoir plusieurs heures de formation continue pointue. Pas des heures en informatique, des heures pointues.

Mme Marois: Mais est-ce que, à ce moment-là, votre association ne peut pas recommander une telle chose et s'assurer que cela est rendu disponible pour vos membres?

M. Therrien (Yves): L'association peut recommander, mais elle ne peut pas s'assurer. Notre association peut offrir des formations de qualité, mais elle ne peut pas s'assurer que ça en soit une exigence pour tous les praticiens en assurance collective.

Nous avons eu un gros débat, une grande argumentation au point de vue de la requalification — je vois M. Legault sourire, ça fait qu'il se rappelle de notre rencontre. Donc, la loi n° 188 avait accordé... Parce que, avant 188, l'assurance collective n'était nullement

définie. Il y a des gens qui la pratiquaient, mais aucun règlement n'encadrait cette pratique-là. Il avait été accordé par le législateur que les intermédiaires en assurance de personnes, comme on les appelait à l'époque, auraient un droit acquis de trois ans pour leur permettre de se requalifier et d'obtenir leur droit d'exercice en assurance collective, durant les trois années. La requalification commence là.

Nous avons participé, à titre d'organisme, avec le Bureau des services financiers, à l'élaboration de ce que seraient les règles de requalification. On s'était entendus sur trois principes: qu'il pourrait y avoir des examens qui prouvent la compétence, qu'il pourrait y avoir des cours de formation qui incluent une évaluation et que certains cours pourraient être reconnus comme équivalence. Suite à la demande de la Chambre, il a été reconnu qu'un titre qui s'appelait «l'assureur vie certifié», qui comprenait, dans les 1 566 pages de son manuel, 21 pages qui parlaient d'assurance collective, serait suffisant pour reconnaître comme étant un cours équivalent; 21 pages faisaient un expert en assurance collective. De l'autre côté, j'ai des gens qui avaient une formation d'actuaire, sans être Fellow, qui, eux, devaient se requalifier par un examen. Des gens qui ont 21 pages, qui n'ont jamais vendu une seule assurance collective de leur vie, sont maintenant, avec les règles de requalification, reconnus comme étant des experts en assurance collective. Et ça, on a brassé ciel et terre pour que ce soit modifié, on a fait des représentations, mais on n'a pas de pouvoir, on n'est pas un organisme de réglementation, on est juste un organisme qui est là pour offrir la formation et représenter nos membres.

Donc, vous comprendrez que, dans le contexte actuel, on n'a pas une grande confiance si les règles ne sont pas changées.

Mme Marois: Je comprends bien. Je pense que madame veut ajouter quelque chose.

Le Président (M. Paré): Mme Brisson.

Mme Brisson Dumouchel (Joanne): Oui. L'autre chose que je voulais mentionner, c'est que, dans l'esprit de la loi, je vois que c'est le consommateur qui est priorisé. Nous, ce qu'on veut, dans le fond, c'est avoir des règles plus pointues justement pour que le consommateur soit bien servi puis qu'il n'ait pas de crainte. Ça fait que, dans le fond, c'est ça.

Le Président (M. Paré): M. Le May, vous voudriez ajouter.

M. Le May (Yves): Peut-être un autre élément aussi et qui apparaît dans notre mémoire, c'est qu'on parle de la Chambre de la sécurité financière. Dans la Chambre de la sécurité financière, il est supposé y avoir six disciplines. Dans le fond là, pourquoi s'appelle-t-elle la Chambre de la sécurité financière si elle a le nom d'une discipline?

Mais le problème n'est pas rien que là. Le problème est le fait qu'on est une petite discipline au point de vue nombre d'adhérents et de personnes, on est une petite discipline à la table du conseil d'administration, on n'a pas le poids. Alors, si on n'a pas un

pouvoir décisionnel quelconque qui est donné à une discipline, à ce moment-là on fait toujours du nivellement par le bas, parce qu'on va faire la loi... C'est toujours la loi de la moyenne qui va faire en sorte que la formation continue va être plus facile pour joindre le plus grand nombre possible de personnes. Mais ce n'est pas ça qui, je pense, est valable. Et chacune des disciplines doit avoir une certaine forme d'autonomie pour être une vraie discipline.

Le Président (M. Paré): Merci, M. Le May.

Mme Marois: D'accord... bien entendu. Merci.

Le Président (M. Paré): Mme la députée de Marguerite-Bourgeoys.

Mme Jérôme-Forget: Pour poursuivre un peu sur le débat qu'a amorcé la ministre, peut-être que vous pourriez nous éclairer, parce que, pour moi qui suis une néophyte dans tout ça, je me dis que quelqu'un qui est dans la business de l'assurance et qui comprend la culture de l'assurance peut manifestement comprendre l'assurance collective. Peut-être que je me trompe, vous me corrigerez.

Dans un deuxième temps, je me dis que quiconque achète de l'assurance collective, c'est ordinairement une entreprise. Il y a déjà des experts qui sont en train de rencontrer deux, trois personnes — j'ai déjà été dans une position où, justement, je négociais avec quelqu'un — il me semble que vous vous adressez à ce moment-là à une clientèle avertie, une clientèle qui essaie d'en avoir le plus pour ses employés, une clientèle qui est déjà aguerrie à acheter un produit d'assurance. Alors, je veux bien reconnaître que vous voulez être reconnus au sein de la Chambre comme un groupe spécifique, peut-être que c'est là tout à fait justifié, mais j'aimerais que vous m'expliquiez justement ce volet si différent du domaine de l'assurance généralement.

M. Therrien (Yves): C'est-à-dire que l'assurance — c'est ce qui entraîne un peu la confusion dans la tête de beaucoup de gens — on appelle ça de l'assurance, on arrête ça là. Mais de l'assurance générale ou de l'assurance de dommages, de l'assurance de personnes et de l'assurance collective, c'est trois domaines qui sont complètement différents. Les règles ne sont pas les mêmes, la rémunération n'est pas la même, les pratiques ne sont pas les mêmes, les relations avec les clients ne sont pas les mêmes. Il n'y a rien de comparable d'une discipline à l'autre. C'est vraiment chacune... Chacune des spécialités est différente. Ce serait comme dire que mon optométriste est capable de m'arracher une dent. Ce n'est pas vrai. C'est aussi pointu que ça dans le domaine financier.

Mme Jérôme-Forget: Oui, je comprends, mais on parle de la Chambre de la sécurité financière, d'accord? qui est l'assurance... Je ne parle pas de l'assurance de dommages, je parle de la Chambre de la sécurité financière.

M. Therrien (Yves): L'assurance de personnes et l'assurance collective, ce n'est pas du tout la même

chose. Lorsque quelqu'un vend un contrat d'assurance collective, il va vendre un produit — dans le temps, on disait qui se trouve dans un livre, maintenant qui se trouve sur un ordinateur — et un homme de 30 ans, non fumeur, ça coûte ça. Et selon le type de produit, la prime va coûter ça dans 10 ans ou elle va rester la même. Mais tout est défini. Un contrat d'assurance collective, c'est un contrat qui se négocie à chacune des années. À chaque année, le contrat va se renouveler. Il va se renouveler en fonction de ce qui est arrivé dans le groupe: J'ai-tu des gens plus jeunes? J'ai-tu des gens plus âgés? J'ai-tu des réclamations? Je n'en ai pas? Ça va changer à chaque année. C'est un contrat où la tarification se refait année après année, après année, après année. Un contrat d'assurance collective est résiliable. Un contrat d'assurance de personnes n'est pas résiliable. Donc, il y a énormément de différences.

En assurance de personnes, comprendre les principes de tarification, c'est utile, mais ça ne s'applique pas dans son quotidien parce que la tarification est déjà tout établie par des tarificateurs qui sont à l'intérieur de la compagnie. C'est des produits tablettes. On choisit un produit, on le donne à notre client. L'assurance collective, c'est plusieurs petites garanties. On doit modeler le contrat, on doit négocier à chaque année la tarification, à chaque année on retourne. C'est toujours une question... Donc, nos connaissances mathématiques, nos compréhensions de la tarification doivent être beaucoup plus pointues.

Lorsqu'on parle de la grande entreprise, la grande entreprise a quelquefois des actuaires à son emploi, a des directeurs des ressources humaines, des fois avec des équipes de deux, trois, quatre, cinq, six personnes à leur emploi. Ils n'ont pas de problèmes pour négocier. Mais la petite entreprise, les entreprises qui ont cinq, 10, 25, 50, 100 personnes, les syndicats qui sont preneurs de leur propre contrat n'ont pas à leur emploi ces experts-là. Les gens ont besoin qu'on puisse comprendre leurs besoins, qu'on puisse leur expliquer et qu'on puisse... Justement, les gens ont besoin d'avoir des conseillers. On est des conseillers. Donc, c'est important qu'ils aient des compétences pointues.

● (14 h 30) ●

La grande majorité des groupes sont servis par des gens qui sont compétents. Mais, avec les critères qui étaient si faibles à l'entrée, il y a toujours des gens qui ont peu ou pas de compétence et, des fois, ils ne le savent pas qu'ils ne sont pas compétents. Et, étant donné qu'ils ont un droit de pratique, ils vont vendre quelquefois à des groupes. Il arrive dans ces contrats-là généralement... que généralement ces contrats-là, de par leur fonctionnement, ne respectent même pas les règles du ministère du Revenu. Le problème qu'on retrouve avec les avantages imposables et la gestion en entreprise, c'est, dans les petits groupes... c'est effrayant. Je me suis toujours dit, moi, que le ministère du Revenu, s'il rentrait dans les entreprises et vérifiait la gestion des avantages imposables, il n'y aurait plus de déficit au Québec. Il y a de nombreux, nombreux, nombreux régimes qui sont illégaux au point de vue avantages imposables, on ne respecte pas les règles. Moi, mon rôle, c'est de donner des conseils à mon client. Lorsque je suis incapable de les donner, je ne rends pas service à mon client. Lorsque je n'ai pas

donné un service compétent à un employeur, à un syndicat, en bout de ligne c'est son employé, c'est son membre qui devient invalide puis qui se ramasse, au bout de trois, quatre ans qu'il a reçu des prestations d'invalidité, à se faire dire: Écoute, l'assureur t'a versé des prestations en franchise d'impôts parce qu'on pensait que c'était telle, telle affaire; bien non! ce n'est pas en franchise d'impôts, tes prestations doivent être imposables; tu nous dois trois ans d'impôts sur tes prestations d'assurance-salaire. Et ça, ce sont des drames, ce sont des choses qui arrivent trop souvent; pas fréquemment, mais trop souvent. Donc, c'est important, une connaissance pointue de notre métier. Dans notre métier, on travaille surtout avec les directeurs de ressources humaines, avec les contrôleurs, et, voyez-vous, lorsqu'on rencontre ces gens-là, c'est que nos conseils vont toucher après ça 10, 25, 30, 50, 100, 200 personnes, et c'est important que nos conseils soient adéquats. Puis c'est un suivi qui est annuel. Un contrat d'assurance individuel, ça se vend une fois, et peut-être que je finirai par perdre un client, mais je peux ne pas retourner voir le client et le contrat va se maintenir pendant 10 ans, 20 ans, 30 ans, etc. C'est un marché complètement différent.

Mme Brisson Dumouchel (Joanne): Vous me permettez d'ajouter quelque chose?

Le Président (M. Paré): Mme Brisson.

Mme Brisson Dumouchel (Joanne): Mes clients collectifs, moi, je vais les rencontrer trois, quatre, cinq, six fois, même 12 fois; à tous les mois, je vais voir mes clients. À chaque fois, c'est que je vais intervenir parce que, dans la petite entreprise, effectivement, il n'y a pas de DRH. Je vais intervenir: comment calculer les avantages imposables; j'ai un employé en CSST, je vais les guider à l'intérieur de ça. C'est pour ça que l'assurance-vie qui... tu vas voir ton client une fois, c'est terminé. Tu fais ta planification, bon, tu vas la refaire aux deux ans s'il faut. Mais ton client collectif, tu intervieni quotidiennement, puis, au niveau de toutes les lois sociales, on est toujours impliqué dans toutes les lois. C'est ce qui fait la grosse différence.

M. Therrien (Yves): Plusieurs de nos membres ont une formation ou sont membres de l'Association des conseillers en relations industrielles. On fait un peu partie du monde des ressources humaines, parce qu'on touche à chaque fois à l'assurance collective, on touche à une partie de la masse monétaire qui est payée dans l'entreprise. Si mon assurance collective n'est pas contrôlée et finit par doubler, tripler... bien, à un moment donné, ça va être le salaire de l'individu qui va baisser. On est une portion des ressources humaines, des conseillers externes un peu en ressources humaines, mais spécialisés en assurance collective. C'est notre mandat.

Le Président (M. Paré): Merci. Mme la députée de Beauce-Sud.

Mme Leblanc: Merci, M. le Président. Alors, bonjour aux membres qui sont ici devant nous et

bienvenue à la commission des finances publiques. J'ai écouté ce matin la Chambre de la sécurité financière nous dire qu'ils avaient 28 275 membres issus de six disciplines dont l'assurance de personnes qui regroupe le plus grand nombre de personnes, de professionnels. L'assurance collective, les chiffres sont à peu près... sont plutôt de... ne sont pas de 1 000, mais sont plutôt de 9 610...

M. Therrien (Yves): Mais ça, je vais vous dire pourquoi après.

Mme Leblanc: Il y a au niveau de la planification financière, il y a au niveau du courtage en épargne collective, il y a le courtage en contrats d'investissement, puis il y a le courtage en plans de bourses d'études. Alors, si je suis votre logique, comme ce sont toutes des disciplines très, très particulières avec des spécificités dans chacune des disciplines, il faudrait que chacun des organismes des disciplines ait ses propres représentants au sein de la Chambre. Et, si on tient compte que vous avez 1 000 personnes par rapport aux 28 275, est-ce que le nombre de représentants que vous avez actuellement au sein de la Chambre n'est pas suffisant pour vous assurer une bonne représentativité, compte tenu de votre nombre par rapport à l'ensemble?

Le Président (M. Paré): M. Therrien.

M. Therrien (Yves): Je vais peut-être commencer au niveau du 9 000 personnes. Comme on a parlé tantôt, c'est que, lors de l'adoption de 188, il avait été prévu que les 13 000 intermédiaires en assurance de personnes maintiendraient leur droit de pratiquer en assurance collective durant une période de trois ans. On leur a donné de façon automatique — à moins que les gens disent: Je n'en veux plus — leur permis en assurance collective. Les modalités de requalification sont entrées en vigueur le 17 juillet de cette année. Après la période de trois ans, elles vont se poursuivre sur une période d'un an. Les premiers détenteurs de certificat après le 1er juillet étant en septembre, on va commencer à avoir la requalification à partir du mois de septembre. Donc, présentement, on parle de tous ceux qui ont un... ou leur droit acquis. Entre 1999 et 2001, les 9 000 — c'étaient les chiffres du 31 décembre 2001... Le nombre de titulaires de permis en assurance de personnes a diminué de 13 000 à 9 000 et quelques personnes. Entre autres, c'est dû au fort taux de roulement qu'on retrouve en assurance de personnes, donc par rapport au nombre. La requalification va commencer.

On a mentionné tantôt qu'on s'était battu sur un point au niveau de la requalification. C'est qu'il y a 2 800 personnes qui vont pouvoir se requalifier de façon automatique parce qu'ils sont soit titulaires d'un titre A.V.A. ou A.V.C. À ce moment-là, il y a 2 800 personnes qui pourront se requalifier de façon automatique, qu'ils aient ou non les compétences pour le faire. Dans un an, combien il va rester de personnes? Je ne le sais pas. Mais est-ce que ça va être 3 000, ça va être 5 000, ça va être 6 000? Je ne le sais pas, ça devrait jouer autour de ça, là.

Mme Leblanc: Mais la compétence, le fait d'avoir à se requalifier pourrait faire en sorte d'épurer le nombre...

M. Therrien (Yves): Oui, mais si tout le monde aurait eu à se requalifier. Comme j'ai dit, il y en a 2 800 qui ne le font pas, qui n'ont pas à le faire parce qu'ils ont un 21 pages de matière sur l'assurance collective, et c'est la seule formation qu'ils ont eue.

Mme Leblanc: Sur les 1 000 membres que vous dites avoir...

M. Therrien (Yves): Trois cent cinquante membres sur...

Mme Leblanc: Bien, c'est-à-dire, vous, vous avez 350 membres, mais vous dites qu'il y a 1 000 personnes qui oeuvrent en épargne collective, selon vos chiffres. .

M. Therrien (Yves): En assurance collective.

Mme Leblanc: En assurance collective, excusez.

M. Le May (Yves): Ce n'est pas la même chose.

Mme Leblanc: Sur cette assurance collective là, est-ce que ces gens, ces 1 000 personnes là ne font que ça, vendre des produits d'assurance collective?

M. Therrien (Yves): Lorsqu'on parle des 1 000 personnes, on parle des gens qui ne font que ça ou qui font ça d'une façon importante, donc des gens qui en font au moins 50 % de leur temps. On peut trouver, à l'intérieur de ces gens-là, des gens qui ont des pratiques multidisciplinaires, comme ma collègue qui est également titulaire d'un permis en assurance de dommages et en assurance de personnes. Donc, il y a des gens également multidisciplinaires. En plus des 1 000 personnes, on va retrouver quelques centaines de personnes qui travaillent à l'intérieur des assurances: représentants, représentants de services. Par rapport aux certifiés... par rapport au personnel, j'appellerais, là... Chez les fournisseurs, il est beaucoup plus nombreux en assurance collective que dans la discipline d'assurance de personnes, entre autres. Donc, on trouve quelques centaines de certifiés là également chez les assureurs. Et on va retrouver des gens qui peuvent faire également de l'assurance collective de façon très occasionnelle, à raison d'un groupe par année peut-être. Dans ça, on a des gens qui sont compétents, d'autres qui sont moins compétents, mais, étant donné qu'ils en font peu, ils ont moins d'intérêt à venir à notre association.

Le Président (M. Paré): M. Le May.

M. Le May (Yves): Oui. Dans votre question, il y avait aussi une allusion au nombre de représentants qu'il pourrait y avoir sur un conseil d'administration, ou quelque chose comme ça, par rapport au nombre de personnes qui représentent l'assurance collective. Il faut dire que c'est un des problèmes qu'on reproche effectivement à la constitution de la Chambre, c'est que,

à partir du moment où une discipline a plus de membres, c'est elle qui parle le plus fort puis c'est elle qui prend les décisions pour les autres, et les autres disciplines sont traînées. Les décisions ne sont pas prises par l'assurance collective. Les décisions de la requalification ou la pression qui a été faite sur la requalification, ça a été fait par les gens d'assurance de personnes qui sont 3, 4, 5 000 peut-être autres qui ont un contrat d'assurance collective à l'occasion et qui veulent absolument conserver ce privilège-là. Alors, c'est pour ça que les critères ont été quand même assez larges.

Mme Leblanc: Alors, vous, vous prônez que, parce que vous avez 1 000 personnes qui oeuvrent dans le domaine par rapport aux 28 000 autres, aux 27 000 autres, vous devriez avoir autant de voix à la table du conseil.

M. Le May (Yves): Pour ce qui est de l'assurance collective, on devrait avoir la seule voix, comme chacune des disciplines devrait être capable de décider de sa discipline. Les spécialistes dans la médecine ou dans n'importe quoi, le cardiologue, là, il décide... c'est l'Association des cardiologues qui décide des nouvelles spécialités, ce n'est pas les médecins de médecine générale qui en décident. Alors, ça devrait être exactement la même chose. Parce que, sans ça, ça veut dire quoi, la multidisciplinarité? Ça veut dire que n'importe qui peut avoir sept permis qu'ils vendent n'importe comment, n'importe quel produit n'importe quand à n'importe qui. Non, ce n'est pas ça, la multidisciplinarité.

Mme Leblanc: Par rapport à vos 1 000 membres, tantôt vous disiez... bon, comme Mme Brisson, elle a deux autres permis. La proportion de vos membres qui ont plus qu'un permis est à peu près de?

• (14 h 40) •

M. Therrien (Yves): Bien, écoutez là, présentement, avec la période de requalification, il faudra voir dans un an qui aura toujours deux permis, parce que, présentement, les gens ont eu deux permis, là, de façon automatique. Donc, dans un an, on pourra en parler. Avec l'aspect assurance de personnes, c'est difficile. On retrouve parmi nos membres des gens qui peuvent être également courtiers en assurance de dommages. Il n'y en a pas beaucoup, mais on en trouve quelques-uns. Dans les gens qui font plus de rentes collectives, on va retrouver des gens qui ont également des permis en épargne collective. Parce que, selon que le fonds de pension qui est vendu... on vend des fonds distincts, c'est avec les règles d'assurances. Si c'est un fonds commun, c'est avec l'épargne collective, donc on va retrouver des doubles permis à ce niveau-là. Donc, on va en retrouver, mais je ne peux pas vous donner un pourcentage.

Mais ce qu'on demande, ce n'est pas d'avoir... Le gouvernement, le législateur propose la Chambre. Bon, on est prêt à vivre avec la Chambre. On dit: À l'intérieur de la Chambre, lorsqu'on parle de formation continue, que ce soit donc... soit donc faite avec les gens qui connaissent le domaine. S'il se fait de l'assurance de dommages... Moi, je fais de l'assurance collective, puis,

si on me demandait mon opinion sur l'assurance de dommages, si on me demande mon opinion, moi, sur les bourses d'études, je n'en ai pas, je ne connais pas ça. Je ne peux pas trouver des moyens raisonnables de reconnaître une formation sur quelque chose que je ne connais pas du tout. Moi, je pense que, dans un organisme, lorsqu'on parle des gens d'une discipline, ils ont un intérêt qui est propre, c'est une profession. Chacune des professions est une profession différente. Il y a des intérêts qui sont propres, les gens peuvent en parler. Parler également avec un représentant du public, un représentant des consommateurs qui se sent impliqué comme consommateur, je n'ai pas de problème. Parler avec un fonctionnaire d'un organisme, je n'ai pas de problème. Mais, lorsque ce sont des gens qui pratiquent une autre discipline puis qui sont là parce qu'ils pensent à l'autre discipline, puis là, je la vends, ma discipline, ça ne les intéresse pas, et on se retrouve... La Chambre — on a compris dans le projet de loi — est là pour rester. Qu'on demeure à l'intérieur de la Chambre, mais qu'on fasse les aménagements à l'intérieur de cette Chambre-là pour qu'on puisse se retrouver bien encadrés et ça va être le public qui va être mieux servi.

Le Président (M. Paré): Merci, Mme la députée de Beauce-Sud. Est-ce qu'il y aurait d'autres remarques, Mme la ministre? Non?

Mme Marois: Ça va. Merci.

Le Président (M. Paré): Merci de part et d'autre.

(Changement d'organisme)

Le Président (M. Paré): Bienvenue, madame et messieurs de Promutuel. Vous avez la parole pendant 10 minutes pour la présentation de votre mémoire et vous aurez des échanges de part et d'autre pendant 20 minutes avec les parlementaires. Bienvenue.

Groupe Promutuel

M. Fortier (Mario): Merci. Bonjour, M. le Président, Mme la vice-première ministre, membres, et madame, messieurs de la commission. Les personnes avec moi aujourd'hui: à ma gauche, M. Clovis Gagné, qui est vice-président au conseil d'administration du Groupe Promutuel et président de Promutuel Beauce, et, à ma droite, Mme Sylvie Bombardier, qui est notre conseillère juridique à notre service de contentieux.

Peut-être vous connaissez assez bien déjà le Groupe Promutuel, mais peut-être un petit, bref historique du Groupe. Cette année, on fête nos 150 ans d'existence. Le seul regroupement mutuel au Québec. 34 sociétés mutuelles à travers le Québec; on assure... on a des membres assurés, 450 000 membres assurés; 250 points de services; on donne les services en assurance de dommages, en assurance de personnes et de nombreux services financiers. Un volume d'affaires de plus de 325 millions et un actif de plus de 600 millions.

D'abord, M. le Président, nous profitons de l'occasion pour souligner l'ensemble du travail relatif au projet de loi n° 107 et les nombreux efforts pour

rassembler l'ensemble des organismes de surveillance du secteur financier en une seule agence. Nous espérons que la simplification des démarches administratives et l'harmonie des lois du secteur financier seront en tout temps présentes dans la mise en application de ce projet de loi.

Avant de commencer, je tiens à vous souligner que les recommandations que nous vous présentons aujourd'hui ont été approuvées par résolution de l'ensemble de nos membres lors d'une assemblée générale spéciale. Cette assemblée générale spéciale, tenue en mars 2002, portait sur l'approbation du mémoire relatif à la révision de la Loi sur les assurances dont Mme la ministre et M. le sous-ministre, vous avez reçu copie.

Premièrement, M. le Président, le projet de loi n° 107 attribue à l'Agence le pouvoir d'émettre des lignes directrices applicables à l'une ou plusieurs des catégories de personnes morales ou sociétés. Plusieurs personnes morales y sont mentionnées, notamment les sociétés mutuelles — au paragraphe 4° — les fédérations de sociétés mutuelles et les fonds... le fonds de garantie. Les sociétés mutuelles sont tenues de faire partie d'une fédération, tout comme elles sont tenues de participer aux fonds de garanties. Pour évaluer la situation économique d'une société mutuelle, il faut donc toujours prendre en considération le fait qu'elle fasse partie d'une fédération et d'un fonds de garantie. Ces trois entités sont toutes interreliées et ne peuvent être considérées de façon distincte et indépendante. La fédération est donc l'organisme qui se trouve en meilleure position pour évaluer la conformité des sociétés mutuelles relativement à toute norme et pour mettre en application des politiques à suivre au sein du groupe. Nous précisons que nous ne sommes pas contre le fait que les sociétés mutuelles ou le fonds de garantie soient soumis à des lignes directrices émanant de l'Agence. Cependant, nous croyons primordial que la fédération soit consultée sur le sujet avant toute émission de lignes directrices relatives aux sociétés mutuelles ou aux fonds de garanties. Nous aimerions aussi souligner qu'un mécanisme similaire de consultation d'une fédération avant l'émission de lignes directrices pour les membres de cette fédération est déjà prévu pour une institution québécoise du secteur financier. M. le Président, afin de préserver la cohérence entre les lignes directrices émises par l'Agence à l'ensemble du Groupe Promutuel, nous estimons que l'émission de lignes directrices aux sociétés mutuelles et aux fonds de garanties ne devrait se faire qu'après consultation de la fédération qui les représente.

Deuxièmement, M. le Président, à l'article 223 du projet de loi n° 107, on prévoit, quant à lui, que tout assureur devra se doter d'une politique portant sur l'examen des plaintes et le règlement de différends. Une société mutuelle d'assurances générales du Québec réalise actuellement un volume-primaires établi entre 5 et 20 millions de dollars et compte entre 6 000 et 30 000 polices en vigueur. Globalement, ces données deviennent 325 millions de dollars et plus de 500 000 polices. Le regroupement au sein de leur fédération est le mode choisi d'organisation pour les représenter plutôt que toute autre association. Considérant la forme de regroupement des sociétés mutuelles au sein d'une fédération

il serait utile et logique d'habiliter cette dernière à mettre en place les mécanismes utiles à l'examen des plaintes et au règlement des différends pour l'ensemble des sociétés mutuelles.

En ce sens, les préoccupations qui ressortent du projet de loi n° 107 en matière de protection des consommateurs trouvent leur écho dans les nôtres, et les recommandations émises dans le présent mémoire visent à contribuer à l'amélioration de la mise en pratique de l'Agence d'encadrement du secteur financier. Vous pouvez donc compter sur l'entière collaboration de Promutuel dans l'exercice de son mandat dont les enjeux et l'issue sont de la première importance pour l'industrie tout entière. Je vous remercie, M. le Président.

● (14 h 50) ●

Le Président (M. Paré): Merci, M. le président. Est-ce qu'il y a d'autres commentaires des gens qui vous accompagnent? Il vous reste un peu de temps. M. Gagné ou madame? Mme la ministre.

Mme Marois: Merci beaucoup, M. le Président. Alors, je souhaite la bienvenue aux gens de Promutuel. Ça me fait plaisir de vous rencontrer cet après-midi.

D'abord, d'entrée de jeu, je vous dirais que j'accueille favorablement vos demandes et on va s'assurer que soit des amendements soient apportés ou des précisions soient apportées dans la loi n° 107 ou éventuellement dans d'autres lois, parce que ça devrait concerner aussi la Loi sur les assurances — je pense qu'on en conviendra. C'est évident que notre intention, c'est que les fédérations ou les groupes soient consultés avant qu'on adopte des règlements, qu'on adopte des directives ou quoi que ce soit. Et, quant au mécanisme de traitement des plaintes et ce que vous nous proposez, je crois que c'est un aménagement que nous pourrions éventuellement faire. Alors donc, je vous remercie d'avoir pris le temps de réfléchir à cela, d'évaluer l'impact sur votre organisation, sur votre entreprise de notre loi et de nous faire les commentaires précis comme ceux-là.

Alors, ce qui fait que je vais vous demander plutôt une question d'ordre général. Est-ce que vous croyez... D'abord, je comprends que vous êtes d'accord avec la constitution ou la création de cette Agence nationale. Est-ce que vous croyez que l'industrie et que les entreprises pourront y trouver leur compte dans le sens d'une meilleure efficacité quant au fardeau administratif, un désalourdissement, si on veut, de cette lourdeur, avec l'arrivée de cette nouvelle Agence?

M. Fortier (Mario): J'en ai déjà discuté, je pense bien, un peu avec M. Legault sur cette question. Mais, un peu en gros sur le point de vue qu'on peut avoir, je pense que oui. Je pense que la création de l'Agence va faire en sorte qu'on peut simplifier beaucoup de choses peut-être à des coûts moindres. Ça fait que, pour nous, je dirais, là, l'accord au point de vue de l'Agence est très bien vu de notre Groupe là-dessus.

Mme Marois: Alors, ça va. Bien, je vous remercie.

Le Président (M. Paré): Merci, Mme la ministre. Mme la députée de Marguerite-Bourgeoys.

Mme Jérôme-Forget: Je vais laisser ma place à...

Le Président (M. Paré): Excusez, Mme la députée de Beauce-Sud.

Mme Leblanc: Oui, merci, M. le Président. Alors, je tiens à profiter de l'occasion pour souhaiter la bienvenue à quelqu'un de mon comté, M. Gagné, ainsi qu'à M. Fortier et Mme Bombardier.

Le Président (M. Paré): Je vous ferai remarquer, madame, que le président est originaire de Lotbinière.

Mme Leblanc: Ah! vous auriez dû le mentionner...

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Paré): Oui, c'est un éminent citoyen de Lotbinière. Allez-y, madame.

Mme Leblanc: Alors, merci. Je suis contente de voir l'ouverture que la ministre vous a faite. Je comprends très bien les particularités de ce que peuvent représenter les sociétés mutuelles regroupées au sein d'une fédération. Moi, ce qui m'intéresse de savoir, c'est au niveau du traitement des plaintes. On a vu ce matin des gens venir nous expliquer, au niveau de la Chambre des services financiers, comment, eux, ils traitaient les plaintes. La Chambre de l'assurance de dommages a fait la même chose. Au niveau des mutuelles, des sociétés mutuelles d'assurance, comment le dossier de plainte d'un client est traité et quel suivi est apporté? Parce qu'on sait qu'il y a le comité de révision qui peut intervenir à un moment donné et que vous êtes tenus de tenir justement un registre de toutes ces plaintes-là. Alors, dites-nous comment ça fonctionne chez vous.

Le Président (M. Paré): M. Fortier.

M. Fortier (Mario): Oui. Bien, pour nous, on veut que chaque plainte soit réglée par les sociétés mutuelles, mais on veut que la fédération, elle ait la possibilité de gérer l'ensemble du système du règlement des plaintes. Parce qu'on veut avoir une certaine uniformité. On veut avoir aussi que les mutuelles répondent des plaintes, mais que ce soit d'une mutuelle à l'autre, que ce soit réglé de la même façon. Ça fait qu'en étant juste à côté, au deuxième niveau par la fédération, tout se suit, je pense bien, assez facilement, là, sur le règlement des plaintes.

Mme Leblanc: Comment ça se traite? Est-ce qu'il y a quelqu'un d'attitré dans chacune des sociétés mutuelles au traitement de cette plainte-là? Quel est le suivi qui est assuré? Est-ce que quelqu'un s'assure de la bonne conduite des opérations?

M. Fortier (Mario): Il y a quelqu'un dans chacune des sociétés mutuelles, une ressource qui s'occupe de chaque traitement de plainte. Elle fait rapport du dossier à la fédération. La fédération peut la

conseiller, comme elle peut conseiller l'ensemble des 34 sociétés mutuelles, et, après ça, c'est elle, la société mutuelle, qui règle la plainte qu'elle peut recevoir.

Mme Leblanc: La plainte que vous traitez, est-ce que c'est... La plainte qui est au niveau de la déontologie, vous y touchez, vous n'y touchez pas dans les sociétés mutuelles?

M. Fortier (Mario): Au point de vue de déontologie, la société mutuelle s'en occupe...

Mme Leblanc: Elle-même.

M. Fortier (Mario): ...principalement aussi, surveillée toujours aussi par la fédération.

Mme Leblanc: O.K. Une fois que c'est traité chez vous, est-ce que... S'il y a une insatisfaction du règlement, est-ce que ça va à une instance, par exemple, à la Chambre d'assurance financière présentement?

M. Fortier (Mario): Oui, c'est ça. Tout suit son déroulement là-dessus.

Mme Leblanc: O.K. Et les règles que vous avez présentement, c'est les règles que vous allez soumettre à la future Agence?

M. Fortier (Mario): Oui, c'est ça.

Mme Leblanc: Ça va être les mêmes. O.K. Moi, ça me convient.

Le Président (M. Paré): Merci, Mme la députée.

Mme Marois: Bien, moi, je voudrais terminer en vous félicitant, puisque vous célébrez, cette année, vos 150 ans d'existence.

Le Président (M. Paré): À leurs trois.

Mme Marois: Hein?

Le Président (M. Paré): À leurs trois.

Mme Marois: À leurs trois, ah bon! Ha, ha, ha!

Des voix: Ha, ha, ha!

Mme Marois: J'ai compris en fait que le Groupe Promutuel est un regroupement de sociétés mutuelles d'assurance dont les activités remontent à 150 ans. C'est bien cela?

M. Fortier (Mario): Cette semaine, ce samedi, on a 1 700 personnes qui se regroupent au parc Marie-Victorin, à Kingsey Falls, pour un grand rassemblement du Groupe Promutuel.

Mme Marois: Bien, alors on va vous féliciter, vous remercier, et on espère que les gestes que nous allons poser en créant l'Agence vous permettront de continuer à bien servir vos membres. Merci.

M. Fortier (Mario): Merci.

Le Président (M. Paré): Merci. Merci de votre contribution.

(Changement d'organisme)

Le Président (M. Paré): Bienvenue au Mouvement des caisses Desjardins du Québec. M. D'Amours, j'aimerais que vous nous présentiez les gens qui vous accompagnent, et vous aurez 20 minutes pour votre exposé, et, par la suite, les parlementaires échangeront avec vous pendant 40 minutes. Merci. Bienvenue.

Mouvement des caisses Desjardins

M. D'Amours (Alban): Merci, M. le Président. Mme la ministre, Mmes et MM. les députés, je suis accompagné, cet après-midi, de Mme Hélène Brasseur, responsable du cabinet des services d'investissement Fiducie Desjardins, à ma droite; M. Yves Morency, vice-président Relations gouvernementales, toujours à ma droite; et Me Pierre Dugal, conseiller juridique à la vice-présidence Affaires juridiques de la Fédération.

Je peux vous dire que le Mouvement des caisses Desjardins est heureux de répondre à l'invitation de la commission des finances publiques et de faire connaître ses commentaires à l'égard du projet de loi n° 107, Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier.

● (15 heures) ●

Le Mouvement des caisses Desjardins a soumis un mémoire qui exprimait ses commentaires à l'égard du projet de loi. Aujourd'hui, je désire mettre l'accent sur certains aspects de cette position. Tel que nous l'exprimons dans notre mémoire, le Mouvement des caisses Desjardins donne son appui sans équivoque à l'amélioration de l'efficacité de l'encadrement du secteur financier pour que le fardeau administratif et réglementaire de l'industrie soit significativement réduit et particulièrement pour que les consommateurs québécois de produits et services financiers soient mieux protégés. Les consommateurs regroupent tous les utilisateurs de produits et services financiers: particuliers, travailleurs autonomes, entrepreneurs, et autres.

Chacun d'entre nous ici présents, comme chaque Québécois, fait et doit faire affaire avec une institution financière au Québec, et nos besoins sont variés. Certains ne requièrent que des transactions, d'autres une planification financière élaborée. L'industrie des produits et services financiers répond à l'ensemble de ces besoins, lesquels deviennent inévitablement de plus en plus sophistiqués. C'est un secteur dynamique qui compte heureusement sur des institutions financières solides, lesquelles doivent néanmoins réagir rapidement dans un contexte réglementaire donné. Toute réforme du secteur financier doit avant tout bénéficier à chaque Québécoise et Québécois consommateur de produits et services financiers. Un encadrement qui se traduira par une structure de coûts optimale ne peut qu'apporter des réductions aux frais assumés par les consommateurs. Unanimement, les intervenants endossent les objectifs de la réforme qui consistent à renforcer la protection des

consommateurs de produits et services financiers et alléger le fardeau administratif et réglementaire du secteur financier québécois. Tous sont d'accord sur le pourquoï, les opinions peuvent différer sur le comment.

Le gouvernement du Québec doit maintenir dans son champ de compétence un système performant de protection des consommateurs de services financiers, et ce, dans un objectif d'harmonisation avec les autres provinces et le gouvernement fédéral. Les consommateurs doivent actuellement frapper à de multiples portes pour obtenir des informations, loger une plainte, exercer des recours et recevoir des indemnités. Nul doute que la création d'une porte d'entrée unique pour eux au niveau canadien exigera que le régime québécois en fasse autant, voire mieux.

Le projet de loi devrait également reconnaître concrètement que chaque consommateur a droit à un traitement équitable de ses insatisfactions. Ainsi, les consommateurs devraient pouvoir compter sur un mécanisme de gestion de plaintes uniforme et appliqué par des personnes connaissantes et impartiales. Nous ne sommes pas seuls à reconnaître les bienfaits du projet de loi, vous l'avez constaté au cours des derniers jours. L'industrie démontre même une certaine unanimité à cet égard. Les dissidents se sont également exprimés, ce qui est sain dans l'exercice. Mais, Mme la ministre, il vous faut garder le cap et permettre au Bureau de transition d'entreprendre ses travaux le plus rapidement possible.

L'Agence doit former un tout indissociable. Il ne faut pas traiter un secteur différemment, sans quoi la réforme s'avèrera inutile, particulièrement pour les consommateurs qui se retrouveront devant le même imbroglio. Il ne faut pas isoler l'un ou l'autre des organismes actuels de surveillance et de contrôle. Là où chacun oppose ses exigences légitimes, il importe d'accorder un traitement uniforme. L'Agence, telle qu'elle nous est proposée par le projet de loi, y répond avantageusement. Elle nous offre une solution optimale avec la porte d'entrée unique, tant pour les consommateurs que pour l'industrie des produits et services financiers.

Le Québec a su faire preuve d'ouverture et d'initiative en décloisonnant d'abord les institutions financières. Il a par la suite, avec la Loi sur la distribution des produits et services financiers, décloisonné la distribution. Cette réforme est encore jeune. Elle a insufflé renouveau et ouverture. Il faut dorénavant poursuivre au niveau de l'encadrement du secteur financier lui-même. Le chantier est vaste, les constats nombreux et clairs, les solutions aussi. Tous les acteurs ont la volonté du changement, et le gouvernement nous présente un outil, une restructuration majeure, il est vrai, mais souhaitable et souhaité.

L'industrie est toujours en ébullition, fort active, influencée par le contexte tant canadien que mondial. Le fédéral et les autres provinces sont aussi influents dans le secteur, c'est indéniable. Il importe pour le Québec d'éviter d'être isolé, de même que ses institutions financières, d'amoindrir le contrôle actuel qu'il détient sur son secteur financier et, par conséquent, sa capacité d'agir dans les champs de compétence qui lui sont attribués. Il nous faut être en mesure d'oeuvrer avec les mêmes moyens que nos concurrents et de procurer l'offre de services qui répond le mieux aux attentes des utilisateurs de produits et services financiers.

Après avoir examiné plusieurs aspects entourant l'encadrement de nos activités dans tous les domaines du secteur financier où nous sommes présents, force est de constater que le secteur des services financiers est l'un des plus réglementés de l'économie québécoise. Le tableau qui apparaît en annexe de notre mémoire est à cet égard des plus éloquentes. On y dénombre, pour le Québec seulement, plus d'une trentaine d'organismes aux exigences multiples et non coordonnées. Ainsi, l'encadrement actuel du secteur financier est coûteux pour Desjardins et ses membres et lui impose un fardeau réglementaire lourd et excessif, d'une part, à cause du principe d'autofinancement de la plupart des organismes actuels et, d'autre part, en raison des dépenses liées à la conformité.

Nos principales contributions et cotisations versées aux organismes d'encadrement totalisent plus de 22 millions de dollars annuellement, et ce montant ne représente toutefois qu'une partie de l'ensemble des coûts reliés au suivi et à l'application des diverses exigences réglementaires. La conformité mobilise au total, dans Desjardins, d'importantes ressources tant humaines que matérielles affectées aux suivis et contrôles, à la vigie, au traitement des plaintes, à la préparation de rapports, au paiement des cotisations, au maintien des cabinets, à la formation continue, et j'en passe. Dans la mesure où nous visons une réduction du fardeau administratif et réglementaire, l'identification des coûts n'est que la première étape du travail à réaliser. Reste ensuite à identifier la cible ainsi que les moyens permettant de l'atteindre.

Le Mouvement des caisses Desjardins, comme toute institution financière d'importance, est un groupe financier intégré. Nos organismes actuels d'encadrement ont des mandats précis, des champs d'action spécifiques et diversifiés, des expertises reconnues, mais un fonctionnement cloisonné et non harmonisé. Le traitement des plaintes en est un bel exemple. Entretenir des relations avec un encadrement cloisonné requiert temps et énergie qui devraient être davantage consacrés au développement de produits et services pour nos membres et nos clients et à la formation de notre personnel. L'intégration de nos organismes d'encadrement en une seule autorité s'impose donc. Il en résulterait une plus grande cohésion d'ensemble.

Il faut que la réglementation soit au service de nos membres et clients. Elle doit être souple, équitable et d'administration facile pour l'industrie de même qu'elle doit apporter une valeur ajoutée pour la protection des consommateurs. Un seul organisme d'encadrement permettrait d'importantes économies en termes de suivi et de contrôle au sein des institutions financières. Il développerait et nous offrirait une unité de pensée et des orientations plus cohérentes. La concertation des interventions auprès d'un même assujéti éliminera les doublons et diminuera le temps et les ressources que nous aurions à consacrer à cet aspect de nos opérations. Cela ne se traduira pas en pertes d'emplois, mais nécessairement en un déplacement de la main-d'oeuvre vers les services conseils à nos membres clients et le développement de produits et services mieux adaptés à leurs besoins. Pour y parvenir, nous vous l'exprimons, la mise en place de l'Agence demeure la solution à privilégier. C'est une étape importante,

voire essentielle dans le développement du secteur financier québécois.

Dans notre mémoire, nous avons identifié plusieurs défis à relever. Je me permettrai d'en souligner quelques-uns qui seront déterminants dans la réussite de ce projet.

Le premier défi, c'est le suivant: les responsabilités, les pouvoirs et l'impartialité du président-directeur général. La direction de l'Agence est le volet qui suscite le plus de réactions et de réserves dans le projet de loi. Cela est compréhensible compte tenu de l'importance de l'impartialité, de la transparence et la confiance des consommateurs envers l'Agence. La concentration entre les mains d'un seul individu, le président-directeur général, de tous ces pouvoirs peut paraître inquiétant. Nous sommes d'avis que le projet de loi détermine des balises suffisantes.

D'abord, le Conseil consultatif de régie administrative, dont les sept membres sont nommés par la ministre, saura à cet égard en balancer l'exercice. Il aura pour mandat de donner son avis à l'Agence sur la conformité de ses actions avec sa mission, mais particulièrement de faire rapport à la ministre sur toute question que cette dernière lui soumettrait et lui faire des recommandations quant à l'administration de l'Agence et l'utilisation efficace des ressources de l'Agence. Ensuite, la création du Bureau de révision, autonome et indépendant, ajoutera aussi une impartialité non équivoque quant à l'examen des décisions des employés de l'Agence en matière de valeurs mobilières. Finalement, n'oublions pas que c'est le gouvernement qui approuvera le budget, le plan d'activité, la réglementation et le rapport annuel de l'Agence. De plus, le Vérificateur général examinera la performance de l'Agence. Nul doute que le président-directeur général bénéficiera d'une autonomie essentielle à l'exercice de ses responsabilités, mais qu'il ne pourra en abuser.

● (15 h 10) ●

Nous sommes d'avis qu'une autorité unique, sans conseil d'administration, est un acquis important de la réforme parce que le président-directeur général, non dédié à un seul secteur, aura une vision plus large de l'industrie des services financiers et sera plus sensible aux besoins du public consommateur. Il sera l'interlocuteur unique lors de discussions ou négociations à tous les niveaux, assurant en cela cohérence, crédibilité, représentativité et force aux positions qu'il défendra pour le Québec.

Deuxième défi. Une réglementation et une tarification équilibrée. Nous insistons sur un autre élément. Il faut que la notion de contrôle des coûts soit impérative pour la direction de l'Agence. La seule substitution des pouvoirs réglementaires des organismes fusionnés à l'Agence pose un défi de taille. Les coûts directs devront présenter une structure tarifaire intégrée, unifiée et réaliste compte tenu des services qui seront rendus par l'Agence.

Pour y arriver, l'Agence devra mettre tous les efforts pour bien comprendre les réalités opérationnelles et organisationnelles des institutions financières. Elle devra s'assurer, par une vigie appropriée, qu'elle assume sa mission moyennant des coûts qui soient les plus justes et compétitifs possible de façon à permettre aux institutions financières de se développer et d'offrir

efficacement les produits et services que les consommateurs demandent. Pour éliminer la difficulté et la complexité dans l'administration et le mode de perception des cotisations des frais, un système central de perception de ceux-ci s'avère nécessaire. Ainsi, davantage de ressources pourront être consacrées à l'encadrement optimal des pratiques.

Le troisième défi entoure l'intégration des fonctions et des pouvoirs des organismes substitués. L'Agence sera responsable de la solvabilité des institutions financières, de la surveillance des marchés et de la protection des consommateurs. Elle traitera une quantité importante d'informations et de renseignements, la plupart confidentiels. Le projet de loi soumet donc à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Tout en intégrant les fonctions et pouvoirs des organismes substitués, elle devra voir à l'établissement de mécanismes à la fois étanches et permettant la circulation de l'information. Ce sera l'une des clés menant à la concertation des interventions auprès d'un même assujéti, le guichet unique pour l'industrie. N'oublions pas que cette intégration doit aussi conduire à éliminer les dédoublements et les chevauchements. Dans le cadre de la réalisation de sa mission, le Bureau de transition pourra certes examiner toute cette question, puisqu'il doit informer la population sur le nouvel encadrement ainsi que des nouvelles mesures établies, entre autres, pour assurer la protection du public.

Quatrième défi. L'autoréglementation et la confiance mutuelle. Le projet de loi comprend un chapitre précis sur la reconnaissance d'organismes d'autoréglementation, les OAR. Il reconnaît, à ce titre, spécifiquement la Chambre de la sécurité financière et la Chambre de l'assurance dommages. Nous tenons néanmoins à exprimer une certaine réserve quant à la délégation à un organisme reconnu de tout ou en partie des fonctions et pouvoirs que la loi confère à l'Agence. Il serait souhaitable que toute délégation de cette nature, et particulièrement celle stipulée à l'article 58, ne se fasse, à notre avis, qu'avec l'autorisation du gouvernement. De plus, il faut à tout prix limiter le nombre d'OAR afin d'éviter de se retrouver avec autant d'organismes qu'à l'heure actuelle.

L'Agence doit par ailleurs poursuivre les efforts avec l'ensemble des autorités réglementaires canadiennes, tant provinciales que fédérales, afin d'obtenir des ententes de collaboration. La confiance mutuelle dans les expertises des organismes d'encadrement sous leur juridiction respective n'est pas acquise. Dès qu'une institution financière québécoise franchit les frontières, c'est comme si les organismes d'encadrement qui la surveillent n'avaient plus de crédibilité. Dans un souci constant d'harmoniser la réglementation tant dans les domaines des valeurs mobilières, de l'assurance que des institutions de dépôt, la reconnaissance des expertises québécoises représente une étape charnière à franchir. Le regroupement des expertises sous un seul interlocuteur favorisera manifestement l'atteinte de cet objectif.

Cinquième défi. Une meilleure intégration de la distribution. Le secteur financier québécois a atteint une maturité reconnue ici comme ailleurs au Canada. Les

institutions financières, et le Mouvement des caisses Desjardins en particulier, effectuent leur autosurveillance en vertu des lois qui les définissent et les encadrent. Elles font de même à l'égard de la qualification et de la formation professionnelle de leurs employés. Elles investissent de façon importante dans la formation de tous leurs employés dépassant largement les exigences posées par les divers organismes de réglementation.

De plus, nous sommes responsables des fautes et omissions de nos employés. Nous croyons donc qu'en raison de la rigueur systématiquement implantée dans les opérations des institutions financières incluant le Mouvement des caisses Desjardins tous leurs employés devraient être regroupés sous l'Agence. À défaut d'une telle reconnaissance de l'encadrement offert par les institutions financières à leurs employés, la reconnaissance législative des deux chambres exige la mise en place d'une meilleure représentation des employés des institutions financières au sein de leur conseil d'administration respectif.

En regroupant au sein de l'Agence plusieurs des assujettis, dont les représentants des courtiers et conseillers en valeurs mobilières assujettis à la Loi sur les valeurs mobilières, le projet de loi trace l'avenue à suivre. Dans un souci d'harmonisation et d'efficacité dans leur encadrement et respectant aussi en cela l'approche propre au secteur des valeurs mobilières, toutes les personnes physiques exerçant des activités dans ce secteur, y compris les représentants en épargne collective, contrats d'investissement et en plans de bourses d'études, devraient être sous le contrôle direct de l'Agence.

Par ailleurs, dans le but de prendre des décisions sur leur avenir financier, de plus en plus de consommateurs font appel à des planificateurs financiers pour obtenir une ou des solutions adaptées à leur situation actuelle et future. Le Mouvement des caisses Desjardins a plus de 1 100 planificateurs financiers à son emploi, réseau caisses et filiales. Tous les professionnels agissant comme planificateurs financiers devraient être soumis aux mêmes règles en matière de formation à acquérir, de connaissances à maintenir et de règles d'éthique à appliquer.

Sixième défi — le dernier. Agir le plus rapidement possible. Les travaux à réaliser nécessiteront compétence, efficacité, doigté et diplomatie. Nul doute qu'il faudra retenir les meilleures ressources. Toutefois, le temps presse. Le Bureau de transition devra entreprendre ses travaux dans l'esprit d'une simplification des processus. À cet égard, la nomination la plus rapide du dirigeant de cette Agence s'impose pour assurer une transition harmonieuse et efficace. Le projet de loi lui accorde donc 12 mois. Souhaitons qu'il s'agisse des 12 prochains.

En conclusion, nous appuyons le législateur avec le projet de loi n° 107, car il pose les balises essentielles à une adaptation de notre structure d'encadrement, procurant souplesse, transparence et facilité d'accès, à une structure juridique et opérationnelle unique, décloisonnée, qui nous permet d'entrevoir l'harmonisation, l'efficacité, l'efficacité et une meilleure cohésion à un guichet québécois unique pour les consommateurs, à un guichet québécois unique pour l'industrie.

Je vous rappelle en terminant que le Mouvement des caisses Desjardins, qui est la plus importante institution financière au Québec et la sixième au Canada, est aussi la plus interpellée par la question qui nous préoccupe aujourd'hui. La mise en place d'une structure d'encadrement unique pour le Québec permettra, selon nous, la réduction des coûts, qui est souhaité, et l'assurance d'une meilleure protection pour tous les utilisateurs de produits et services financiers. Mesdames, messieurs, je vous remercie de votre attention, et nous sommes disposés à répondre à vos questions.

Le Président (M. Paré): Merci, M. D'Amours. Mme la ministre.

Mme Marois: Alors, merci beaucoup, M. le Président. Bonjour et bienvenue au groupe Desjardins, Mouvement Desjardins. On est très heureux de pouvoir vous entendre cet après-midi. Évidemment, je ne vous cacherai pas que vos propos me plaisent de façon toute particulière compte tenu ce qu'est sans équivoque, et vous l'avez dit d'entrée de jeu, que vous appuyez la création de l'Agence. Je vous en remercie. Et ce que je comprends, c'est qu'il y a même une certaine impatience, finalement. Vous souhaitez que l'on puisse procéder assez rapidement. Bon.

D'abord, nous convenons avec vous qu'il en va de l'intérêt public, et c'est pour cela que nous avons engagé cette démarche, qui est déjà engagée quand même depuis plus d'un an. Nous voulons que l'intérêt du consommateur soit bien assuré par cette loi, mais nous voulons aussi que les entreprises y trouvent leur compte et que cela puisse, évidemment, rendre nos institutions plus efficaces, rendre aussi plus productif, si on veut, le travail que l'on peut faire sur les différents marchés, dont le marché québécois en particulier, et, à terme, que l'on puisse arriver à une réduction des coûts, cela va de soi. Je pense que... Ce n'est pas l'objectif poursuivi, on se comprend bien, l'objectif étant une plus grande rigueur, une plus grande transparence, une plus grande efficacité, une meilleure protection du consommateur, cela va de soi.

● (15 h 20) ●

Alors, nous allons agir avec diligence. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle nous nous sommes contraints à faire cet exercice à la fin de l'été, même, et pour ne pas dire en plein milieu de l'été, parce que nous voulons dès le début de l'automne, dès le mois de septembre, commencer l'étude du projet de loi, article par article. Et nous voulions entendre les points de vue que vous nous avez présentés aujourd'hui et que d'autres nous ont présentés déjà depuis deux jours et demi, de telle sorte que nous puissions procéder à un certain nombre d'ajustements, et je pense que ça en méritera. Mais, pour vous rassurer et répondre à votre question, notre intention, si tant est que l'Assemblée nationale approuve le projet de loi, notre intention, c'est vraiment de pouvoir l'adopter dans les prochains mois et immédiatement de mettre en place le comité de transition qui va nous permettre de procéder dans l'année qui va suivre à l'implantation et la mise en oeuvre de la loi.

Alors, moi, je veux revenir sur une question peut-être d'abord plus globale, compte tenu que

généralement vous êtes d'accord avec la loi. Je comprends — bien, peut-être d'abord une première question plus pointue — je comprends que vous semblez peu favorable aux OAR, aux organismes d'autoréglementation, mais, en même temps, vous acceptez qu'on les retrouve au sein de la loi. Qu'est-ce que c'étaient que vos principales objections à l'arrivée ou à l'implantation des OAR ou à la reconnaissance des OAR? Quelle sorte de problèmes ça vous pose? Vous avez abordé un peu dans votre présentation, un peu plus longuement dans le mémoire, mais j'aimerais ça vous entendre sur cela en particulier.

M. D'Amours (Alban): Bien, c'est la multiplication des intervenants, c'est le chevauchement, c'est les exigences qui ne sont pas nécessairement harmonisées. J'ai les collègues qui peuvent d'ailleurs nous donner plus d'exemples à cet égard, qui le vivent, qui l'ont vécu. Puis, en même temps, je dois vous dire que l'objectif de l'Agence, auquel nous adhérons fortement, donne la réponse à votre question, hein? C'est simplement ça, c'est s'assurer d'une meilleure protection des consommateurs, d'une part, alléger tous les processus, alléger la réglementation. Nous avons deux OAR et, dans notre mémoire, nous vous disons: Bon, vivons avec, les deux OAR, mais, de grâce, n'en créez pas davantage parce qu'une troisième justifierait une quatrième et une cinquième, et on se retrouverait dans la situation d'aujourd'hui. Alors, évidemment, c'est déjà là. Nous vivons bien puis nous reconnaissons que ça a été un moment peut-être plus tendu, mais nous nous sommes ajustés. Au-delà de ça, je pense que l'objectif de la loi prime et éclaire bien toute la problématique. Yves, veux-tu ajouter...

Le Président (M. Paré): M. Morency.

M. Morency (Yves): Oui, quand vous souhайтеz, puis ce qui est souhaité par l'industrie, c'est faire en sorte que... simplifier tout le processus réglementaire et tout le processus auquel nous devons nous rapporter, ne serait-ce que de transiger avec différentes personnes, différents organismes composés avec des structures un peu différentes, comme, à l'heure actuelle, on a l'Inspecteur général, la Commission des valeurs mobilières. À chaque fois, il faut faire en sorte de s'adapter à des personnes différentes, des approches différentes. Il manque de cohésion, il manque de cohérence. Et, ne serait-ce que ça, on gagnerait beaucoup. Le Québec, les institutions financières, les consommateurs auraient... ils verraient un avantage quand même certain. Et cette énergie-là qu'on consacre à ces organismes-là, non pas qu'on veut se défier et se défiler par rapport à la réglementation, mais on pourrait la consacrer davantage à former nos gens, à produire des produits quand même que les consommateurs veulent. Alors, c'était dans le sens-là quand même, et ça va dans ce que vous avez reconnu et même le rapport Martineau a reconnu comme alléger la lourdeur administrative. Et ce n'est pas en ce sens-là éliminer la réglementation.

Mme Marois: D'accord, on se comprend bien. Bon. Ce qui revient... Bon, vous ne semblez pas avoir de difficulté avec la gouvernance et la façon dont on a

redessiné, si on veut, les responsabilités à l'intérieur de la nouvelle agence. Par ailleurs, il y a un certain nombre de personnes qui sont venues ici ou représentants d'institutions qui ont soulevé la possibilité de conflit de missions au sein de l'Agence et notamment entre l'encadrement de la solvabilité et l'encadrement de marché. Vous êtes favorable à l'organisme unique. Est-ce qu'on peut comprendre que, pour vous, ce conflit-là ne risque pas de se produire ou qu'il peut être... les responsabilités peuvent être suffisamment balisées pour qu'on évite le problème de conflit de missions, qui semble vouloir être sérieux pour certains?

M. D'Amours (Alban): Bien, pour nous, ce conflit de missions potentiel, dans le fond, pourrait se matérialiser si la loi ne contenait pas les balises qu'elle nous offre. Bien sûr, c'est une question... Il faut être pragmatique. Mais la loi nous offre les balises. Nous reconnaissons qu'elles sont suffisantes. Si l'Agence veut les resserrer, ces balises, après être née, bien là, dans le but de maintenir une plus grande crédibilité ou d'assurer la crédibilité de nos organisations, nos institutions québécoises, bien, il faudra le faire puis ce sera une bonne façon de le faire. Mais, moi, je n'ai aucune sorte de réticence à cet égard et je ne crois pas que le projet tel qu'il est entraînerait des conflits de missions. Peut-être qu'Yves...

Mme Marois: Oui, voulez-vous...

M. Morency (Yves): Déjà, dans les organismes de réglementation actuels, soit à l'IGIF, soit à la Commission des valeurs mobilières, soit au Surintendant des institutions financières fédéral, vous avez, jusqu'à un certain point, ces deux éléments qu'on retrouve. Ce n'est pas dissocié puis ça ne se tranche pas au couteau. Donc, à la fois il y a des règles prudentielles et, également, il y a la question des marchés. Alors, la gestion prudentielle des marchés, la solvabilité, ça ne se tranche pas comme ça, ça. L'IGIF a autant ici à traiter des deux questions. Et, à mon sens, il n'y a jamais personne qui les a poursuivis, et leur dire qu'ils ne faisaient pas un bon travail, et qu'il y avait un conflit d'intérêts quelconque. Puis on sait quand même qu'au niveau fédéral l'OSFI en mène large et a quand même des pouvoirs très étendus. Il n'a même pas de conseil d'administration. Il a quand même un comité consultatif, qui n'est même pas formé de représentants externes.

Mme Marois: Qui est moins... Dans le fond, je dirais, qui est moins formel que celui qu'on propose dans la loi, là.

M. Morency (Yves): Et que lui-même préside. Alors, ici il va y avoir un conseil de surveillance qui va être présidé par une personne nommée par la ministre, avec des gens nommés par la ministre, qui vont provenir — bon, vous verrez, là, la composition — de l'industrie ou des gens qui ont de l'expertise de l'industrie.

Mme Marois: On voudrait que ce soit des gens, pour l'instant, là, on va voir, on voudrait...

M. Morency (Yves): Le plus indépendant possible.

Mme Marois: Le plus indépendant possible, mais qui aient eu ou qui connaissent bien l'industrie, qu'ils y aient oeuvré, ou qui proviennent du milieu de protection des consommateurs, mais qui ne sont pas nécessairement actifs, pour éviter les conflits, là. Mais, effectivement, c'est un peu plus formel que ce qu'on connaît au niveau fédéral à cet égard-là.

M. Morency (Yves): Déjà, à l'intérieur de l'Agence, telle que vous la prévoyez, vous avez compartimenté des fonctions. Bon. Est-ce qu'elles pourraient être agencées différemment? Je pense que, là, quand même. Le travail qu'il vous reste à faire suite aux discussions, et, également, ce que le comité de transition va devoir faire, je pense qu'il y a peut-être lieu à trouver des aménagements qui pourraient éviter certaines situations de conflits potentiels. Mais, à prime abord, il n'y en a pas comme tel.

Mme Marois: Oui. Je sais que M. Morency a suivi très bien les travaux tout au long de nos débats depuis...

M. Morency (Yves): Écoutez, les banques m'ont même cité alors...

Mme Marois: Ha, ha, ha! Tout à fait. Vous avez raison. Parce que, vous savez, il y a eu la présidente de la Commission des valeurs mobilières, par exemple, qui est venue puis qui a dit: On devrait introduire une structure qu'on appelle «Twin Peaks», double sommet, si on veut, où on disait: La réglementation des marchés d'un côté et un secteur... la réglementation des marchés et un pour le secteur prudentiel. Alors, on départageait les choses. Mais, enfin, moi, je me sens aussi, pour l'instant, assez à l'aise avec ce qui est là, quitte à resserrer des éléments, quitte à introduire de nouveaux outils si on veut. Mais il me semble qu'on peut assez bien vivre avec ça sans qu'apparaissent des conflits qu'on ne pourrait résoudre.

M. D'Amours (Alban): Pour moi, c'est évident qu'on peut le faire et puis de façon très efficace.

Mme Marois: D'accord. Je veux revenir, M. le président, sur les personnes que vous employez chez Desjardins. Vous employez, en fait, un grand nombre de personnes, bien sûr, mais de planificateurs financiers. Il y a sûrement dans ce nombre des avocats, des administrateurs agréés, des notaires, sans doute, certains qui ne font pas partie d'ordres professionnels aussi, hein? Comment Desjardins se situe par rapport à la proposition d'encadrement, entre autres, des planificateurs financiers quant à la gestion de tous ces personnels spécialisés?

● (15 h 30) ●

Le Président (M. Paré): M. D'Amours.

M. D'Amours (Alban): Nous, ce qui nous importe, c'est que les membres qui reçoivent les services de ces planificateurs financiers aient l'assurance que la

formation de ces personnes, qu'elles soient notaires, avocats ou autres, répond aux mêmes règles, que la déontologie, les règles de déontologie sont les mêmes et que la formation minimale, la formation spécialisée, soit aussi... la formation continue, respectent les mêmes règles d'encadrement.

Ceci étant dit, la façon dont quotidiennement on peut gérer cet encadrement, bien là je pense que, comme ministre et votre ministère, vous saurez sûrement trouver des moyens utiles pour le faire, mais l'objectif étant d'assurer une normalisation au niveau de chacune de ces règles.

Le Président (M. Paré): Merci.

Mme Marois: Est-ce que — une question plus générale — vous croyez vraiment que le Québec va sortir gagnant s'il applique une réforme comme celle-là par rapport à ce que nous connaissons maintenant et par rapport à ce qui se passe autour de nous? Parce que ça a été une question qui a été soulevée: Est-ce que vous allez conserver la crédibilité qu'a chacune des organisations actuellement en les regroupant? Est-ce que vous allez être capable de continuer de participer, au plan international, au grand réseau, en ayant la même stature qu'ont les autres institutions? Vous l'avez vu, vous oeuvrez dans d'autres provinces, entre autres, dans d'autres pays, même, vous avez du moins des ententes avec d'autres organisations, comment voyez-vous le tout?

M. D'Amours (Alban): Je pense que le Québec va sortir gagnant, bien sûr, parce... En somme, c'est dans la continuité de notre savoir-faire. On a été précurseur au Québec dans le décloisonnement, on l'a été au niveau des valeurs mobilières. Alors, quand le gouvernement a modifié, amendé la Loi des valeurs mobilières, les investisseurs étrangers ne sont pas partis du Québec, là, hein? Et on a eu la loi entourant la distribution des produits financiers. Maintenant, il faut aller un peu plus loin et avoir cette agence d'encadrement. Ce n'est que de la... Je pense que ça fait partie de cette capacité qu'a le Québec et ses institutions financières d'être à l'avant-garde. Puis au contraire, je pense que, à cet égard-là, je n'ai aucune crainte, parce qu'il y a matière à s'inspirer pour d'autres juridictions. Donc, j'ai toute confiance.

Mme Marois: Merci. Ça va, pour l'instant, M. le Président.

Le Président (M. Paré): Merci. Mme la députée de Marguerite-Bourgeoys.

Mme Jérôme-Forget: Merci, M. le Président. Alors, bienvenue à Desjardins. Il y en a que je connais mieux que d'autres, M. D'Amours et M. Morency. Bienvenue quand même à madame et monsieur. Alors, je comprends la ministre qui était très contente. Mais je vais vous dire ce que les mauvaises...

Des voix: Ha, ha, ha!

Mme Jérôme-Forget: ...les mauvaises langues, ce qu'elles disent.

Mme Marois: Qu'est-ce qu'elles disent, les mauvaises langues?

Mme Jérôme-Forget: Les mauvaises langues disent que le projet de loi a été rédigé par M. Legault et Desjardins.

Des voix: Ha, ha, ha!

Mme Marois: Ce sont des mauvaises langues.

Mme Jérôme-Forget: Ha, ha, ha! Ce sont sûrement des mauvaises langues.

Mme Marois: Elles ne disent pas la vérité.

Mme Jérôme-Forget: Voilà. Nous endossons bien sûr une agence. Par ailleurs, je suis beaucoup moins confiante que vous que la fusion des missions, tel qu'on le propose actuellement dans le projet de loi, ne soulèvera pas de problème. Je pense que vous sous-estimez le rôle que joue un tribunal quasi judiciaire dans le domaine... Je m'excuse de vous dire ça, à vous, M. D'Amours, qui êtes dans le milieu du secteur financier depuis des années, mais le secteur des valeurs mobilières est un secteur en progression et auquel secteur on fait de plus en plus de demandes. Et on en fait de plus en plus à cause des différends qui se produisent, en particulier, plus récemment, à cause de WorldCom, Enron, etc., mais on va avoir de plus en plus de demandes pour resserrer les obligations des commissions des valeurs mobilières.

Vous avez, M. Morency, parlé d'OSFI, l'équivalent de l'IGIF, mais sur le plan canadien, organisme que je connais assez bien ayant rencontré le président, le surintendant, périodiquement, à cause d'un rôle que j'avais joué sur un conseil d'administration d'une compagnie d'assurances. Le problème, ce n'est pas que le surintendant ait de l'information confidentielle. Manifestement, le surintendant a de l'information confidentielle. Il doit garder cette information confidentielle, puisqu'il en va de l'intérêt de l'entreprise qu'il est en train d'évaluer en termes de capitalisation. Le problème qui se pose et qui a été soulevé très clairement par la Bourse, par la Commission des valeurs mobilières, par le Barreau, par M. Michaud et moi-même — je dois en prendre un certain crédit, je l'avais soulevé avant — c'est l'autre chapeau, le chapeau d'un tribunal quasi judiciaire, et alors là, c'est l'apparence d'impartialité, parce qu'il ne faut pas seulement qu'il y ait justice, il faut qu'il y ait apparence de justice.

Or, même si, dans une boîte, on divise un surintendant qui a les responsabilités de légiste, actuellement, et un autre avec un bureau de révision qui aurait le volet quasi judiciaire, il y aurait quand même dans le projet actuel — et je sais que la ministre est en train de cogiter possiblement des amendements ou des modifications — il y aurait à la tête du président-directeur général un contrôle néanmoins sur ces individus. Il y aurait... Avec le projet actuel, il y aurait un contrôle. Bien, pas totalement, mais il y a une embauche. Il embauche, le surintendant. Il est quand même responsable du Bureau de révision même s'il ne le nomme pas. Le Bureau de révision est complètement autonome?

Mme Marois: Oui.

Mme Jérôme-Forget: Alors, le Bureau de révision devient une commission des valeurs mobilières. Bon. Alors, appelons... Je veux dire, il faudrait, à ce moment-là, qu'on dise que la Commission des valeurs mobilières ne sera pas intégrée dans le projet de loi. Il faudrait que ce soit clair. D'accord?

Une voix: ...

Mme Jérôme-Forget: Oui, oui. Voilà. Alors, on le fait puis on ne le fait pas. Et, dans le climat actuel, dans l'environnement nord-américain, dans l'environnement nord-américain — j'ai l'air de me répéter, je l'ai dit plusieurs fois durant ces trois jours de présentation où on écoutait des représentants de divers groupes — dans l'environnement nord-américain, la force, l'importance est mise de plus en plus au niveau des commissions des valeurs mobilières. C'est la réforme proposée en Ontario, qui n'est pas encore adoptée, mais c'est à l'étude. J'ai parlé à des gens du secteur en Ontario et, de plus en plus, voyant le climat actuel, il est clair que c'est le secteur qu'ils veulent renforcer parce qu'ils se rendent compte qu'ils sont en train de travailler avec la Securities Commission aux États-Unis.

Alors, moi, je trouve que vous traitez de façon... Je me demande si... jusqu'à quel point vous avez évalué en totalité, je me sens très malheureuse de vous dire ça, mais les impacts au niveau de la perception du Québec de diluer le pouvoir, je dirai, diluer le pouvoir de la Commission des valeurs mobilières dans un environnement où tout le monde dit: Il faut renforcer les pouvoirs de la Commission des valeurs mobilières, au contraire. Alors, c'est pour ça que je me doutais... J'avais bien lu votre mémoire, et je savais que vous étiez en parfaite harmonie avec le gouvernement pour le projet de loi. D'ailleurs, c'est probablement pour ça que je n'ai pas reçu de visite de vos représentants, c'est que les gens savaient que je n'étais pas en parfait accord. Mais je dois dire que je suis étonnée un peu de votre mémoire, de la façon avec laquelle vous traitez ce volet quasi judiciaire du tribunal.

Le Président (M. Paré): M. Morency ou M. D'Amours.

M. D'Amours (Alban): Oui. Une remarque. Je vais demander à mon collègue Yves de poursuivre. On l'a abordé... Si on l'aborde sous l'angle de la judiciarisation de l'encadrement des services financiers, bien là on peut aller très, très loin. Il n'y en n'a jamais assez, de judiciarisation. Il n'y a jamais assez de règles puis il n'y a jamais assez de pénalités. Puis aux États-Unis... Le cas des États-Unis, c'est séparé, hein? Je regarde les plus grands scandales, c'est là où ils ont surgi. Heureusement, au Canada, au Québec, on a aussi une Commission qui joue bien son rôle. Mais ce n'est pas lié à la judiciarisation ou non, là, c'est lié à la qualité des personnes puis au fonctionnement des organisations.

Qui est pénalisé là-dedans? Bien, c'est le consommateur. Aux États-Unis, regardez ce qui se passe avec Enron. Combien de personnes ont perdu leur patrimoine? Ils se sont fait flouer, puis c'était bien

judiciarisé. Alors, pour moi, il ne faut pas attaquer ça sous cet angle. Il faut l'attaquer sous l'angle de la protection du consommateur. Un consommateur, comme moi, comme vous, on a dans nos portefeuilles des produits financiers de valeurs mobilières, on a de l'épargne, on fait affaire avec des compagnies d'assurances, et chacune de ces activités-là est réglementée et... Bien, on dit: Voilà, pour que les personnes s'y retrouvent, bien, ils s'adressent à une agence, et cette agence-là a cette responsabilité d'assurer la protection de tous les consommateurs dans tous les services, et que l'entreprise aussi, elle n'ait qu'un endroit où cogner à la porte parce qu'elle ne sera assujettie qu'à une seule organisation. Plus d'efficacité. Et puis, si c'est plus efficace et c'est moins encombré puis c'est plus facile à s'y reconnaître, bien, on va protéger aussi le consommateur.

● (15 h 40) ●

Moi, je ne veux pas le prendre sous l'angle de la judiciarisation. Il m'apparaît qu'il n'y en aura jamais assez. Si c'est bon en mettre, de la judiciarisation, pourquoi on en met pas plus? Pensons au consommateur puis on va trouver la réponse. Le réflexe qu'on a dans une organisme comme la nôtre, lorsqu'on a un problème à régler, lorsqu'on a quelque chose de difficile à trancher, quelle est notre clé? Ce n'est pas la loi. On dit: Qu'est-ce que le membre, le consommateur attend de nous? Puis après ça, on lui livre la marchandise. Et on le fait dans le cadre de nos responsabilités, nos responsabilités en termes d'autoréglementation. On fait cet exercice-là de bonne foi puis avec les moyens que nous avons. Alors, voilà comment j'aborde cette question. Yves, veux-tu ajouter quelque chose?

M. Morency (Yves): Je pense quand même que tu as pas mal tout dit, même mieux que moi, mais il y a juste un élément quand même. Je pense qu'au cours de ces auditions-là, quand il y a des gens qui ont fait valoir certains aspects en matière de valeurs mobilières et tenté de faire en sorte de fournir des éléments d'explication ou des commentaires pour faire en sorte que la Commission des valeurs mobilières ne perde pas sa crédibilité, ne perde pas sa reconnaissance sur les marchés, ne perde pas la confiance, bien, je pense qu'il peut y avoir, à l'intérieur du projet de loi tel que vous l'avez, à l'intérieur de l'Agence, des accommodements. Je pense que, vous autres mêmes, vous avez pris en considération qu'ils peuvent être faits et rencontrer ces objectifs-là sans pour autant alourdir à nouveau et séparer. Vous savez, dans une agence comme celle que vous voulez créer, il est encore peut-être mieux de pouvoir prévenir les abus ou les éléments dans lesquels on vit présentement s'il y a une meilleure intégration, une meilleure cohérence. La collégialité, ça peut se vivre entre les gens de la direction. Ce n'est pas nécessaire que ce soit séparé, puis avec des commissaires, puis avec des conseils d'administration. Une direction, c'est ça aussi, et les décisions se prennent encore plus rapidement.

Mme Jérôme-Forget: Moi, je voulais juste dire... revenir sur le volet d'Enron dont vous avez parlé, là. Manifestement, ce n'est pas parce que c'était judiciarisé qu'il y a eu des esprits tordus à la tête

d'entreprises, qui manifestement se sont comportés de façon extrêmement cavalière avec l'argent de leurs employés, bien souvent les fonds de pension, et bien sûr l'épargne des citoyens. Je pense que ça n'a rien à voir. Sauf que, ce que je voulais dire surtout, c'était l'environnement dans lequel on vit veut, espère, souhaite qu'il y ait un volet quasi judiciaire très important. Une fois que quelqu'un a commis une faute, il va falloir que cette personne-là ne soit pas... ça ne se règle pas à l'amiable entre deux... dans un corridor à l'arrière. Il faut qu'il y ait une punition. Il faut qu'il y ait quelqu'un à un moment donné qui paie la note. Il faut que quelqu'un arrive pour trouver un coupable. On ne peut pas simplement décider entre nous que ce n'était pas bon puis ça va se régler comme ça. Au contraire.

Il y a des cas, même chez nous, hein? On en a eu des cas, là, où il y a eu des fraudes. Je pense, on en a parlé, Alternative vie, avec la distribution d'Alternative vie, vous me permettrez de radoter, mais c'était quand même un cas où, moi, j'ai eu des gens dans mon bureau qui avaient perdu toutes leurs épargnes. Toutes. Au complet. O.K. Alors, on en a eu, des cas. Moi, ça me fatigue de voir que ces gens-là sont capables de recommencer le lendemain sous un autre nom, et de ne pas être punis, et d'être encore en circulation. Ça m'agace. Alors, c'est pour ça que je dis qu'il faut... on peut...

Au niveau de la réglementation des normes, ça, je vous endorse en totalité. Quand vous êtes obligé de faire affaire avec plusieurs différents organismes qui font appel à des formulaires où vous êtes obligés d'embaucher 150 personnes simplement pour remplir les formulaires, que les gens lisent à peine, et qui font appel aux mêmes données, vous avez parfaitement raison. Sauf qu'il y a des volets, il y a des missions qui, à un moment donné, il faut qu'elles soient respectées en termes d'intention du législateur. Et je pense que l'intention ou la mission de quelqu'un qui vérifie la capitalisation d'une entreprise versus quelqu'un qui va arbitrer les différends, bien, ce n'est pas la même mission. Ce n'est pas la même mission. Bon, ça n'empêche pas qu'à un moment donné on peut... le président-directeur général peut être capable d'arbitrer des cas et voir la logique d'une situation. À titre d'ancienne présidente de la CSST — il y avait un bureau de révision — bien, je veux dire, il est clair qu'à un moment donné c'était évident que quelqu'un s'était trompé. Mais il fallait que la personne qui avait été lésée soit capable, malgré tout, d'aller à un tribunal d'appel, une autre instance. Même s'il perdait la majorité des cas du tribunal d'appel, il fallait qu'il aille quelque part d'autre.

Alors, je me dis que, dans le moment, on a un système où la Commission des valeurs mobilières, elle intervient des fois pas seulement pour arbitrer, mais elle intervient pour débattre de cas dans le monde financier et elle joue un rôle très important. C'est un rôle... La ministre dit souvent que... Vous me permettrez, Mme la ministre, vous dites souvent: Bien, on ne changera pas ce volet-là. On veut incorporer tout ce volet de la Commission des valeurs mobilières, tout comme on veut incorporer les responsabilités de l'IGIF et du Bureau des services financiers, sauf que, si on ne change rien, bien, pourquoi faire la loi? C'est clair qu'il va se changer quelque chose en nommant un président-directeur général. Alors, c'est...

Les craintes que je nourris, quant à moi, c'est que le Québec... Vous avez parlé tantôt que le Québec ne doit pas être isolé, le Québec doit jouer sur la scène nord-américaine. Et c'est ça que je crains, en ayant une structure que je dirais de régie plus que de commission des valeurs mobilières, une culture de régime plutôt qu'une culture de commission des valeurs mobilières, que le Québec s'isole. Et, comme je propose l'idée d'un passeport pour que, quand on fait affaire au Québec, on soit capable de faire affaire ailleurs et qu'il y ait des ententes entre les commissions des valeurs mobilières, possiblement entre les IGIF également, je pense qu'il ne faut pas que le Québec s'isole. Il faut que le Québec ait une approche semblable, sans être identique, on peut avoir notre... Et, je pense, de créer une agence, ça va nous distinguer tout à fait avec... Et l'intention est la bonne, je l'endorsse tout à fait, sauf que je pense qu'il ne faut pas qu'on s'isole totalement au niveau du quasi-judiciaire, qui a été soulevé par le Barreau d'ailleurs. Je ne sais pas.

M. D'Amours (Alban): Votre point de vue est très légitime. Je ne pense pas que l'Agence nous fera reculer par rapport à la façon de faire d'aujourd'hui. Si c'était le cas, on aurait un problème. Sauf que, si, dans le projet de loi, il n'y a pas les outils nécessaires pour préserver ces aspects de la Commission, ces pouvoirs de la Commission, mais qui seront pratiqués peut-être d'une autre façon, bien, il faut amender la loi dans ce sens-là. Moi, je pense que l'Agence peut très bien assurer cette protection et trouver des moyens, par exemple, de pénaliser les gens. Je suis totalement d'accord avec vous que, dans ce domaine des valeurs mobilières, les fraudeurs, si on les gracie, hein, de toute manière... ou encore on n'a pas les moyens de les punir, bien là on n'est pas plus avancé comme société. Alors, il faut que l'Agence se donne les moyens de le faire. Mais je pense, encore une fois, que l'Agence elle-même peut faire le travail.

M. Morency (Yves): Avec les ajustements requis.

M. D'Amours (Alban): Oui, ajustements requis.

Mme Jérôme-Forget: Moi, je n'ai plus de questions, M. le Président. Je ne sais pas si la ministre...

Le Président (M. Paré): Mme la ministre.

Mme Marois: Juste quelques commentaires. Je pense qu'il me reste un petit peu de temps. Je veux revenir sur la discussion qui vient d'avoir lieu, parce que c'est celle qui a accaparé beaucoup des travaux de notre commission depuis le début. Bon. D'abord, une première chose, le Bureau de révision, c'est là que se retrouve le quasi-judiciaire, et il sera autonome. Et, s'il faut préciser des choses dans la loi pour nous assurer, là, qu'il sera impartial et qu'il aura toute l'autonomie et l'autorité nécessaires pour agir, on le fera. Ça... et pour nous, c'est très important.

Le cas de L'Alternative, hein, cette compagnie d'assurances, je n'ai pas analysé tout le cas dans le moindre détail, mais ce qu'on sait, ce n'est pas à cause d'un problème de judiciarisation qu'il a été vécu, mais

c'est justement parce qu'il est tombé entre deux institutions qui se sont renvoyé la balle. Et, finalement, on n'a pas pu protéger les assurés et ceux qui avaient acheté les produits financiers. Et donc, judiciarisé ou pas, ça n'aurait absolument rien réglé du cas de L'Alternative. Mais l'Agence, elle, par ailleurs, parce qu'elle regroupe sous un même... dans une même institution les différentes fonctions, là permettrait d'éviter qu'un tel problème ne puisse se produire. Et je suis d'accord avec la députée de Marguerite-Bourgeoys quand elle dit: Si on fait l'Agence pour ne rien changer, ce n'est pas utile. C'est sûr qu'on changera des choses, on se le dit depuis le début, mais, cependant, ce qu'on dit, c'est que d'entrée de jeu on ne révisera pas chacune des lois des institutions. Ils continueront d'appliquer les lois actuelles, puisqu'on restructure, finalement, les institutions, mais, éventuellement et dans un second temps, là on ira sûrement beaucoup plus loin pour harmoniser, intégrer, etc., puis ce sera à la lumière aussi de l'expérience acquise par l'Agence et des difficultés qu'on aura rencontrées.

● (15 h 50) ●

Et par ailleurs, c'est intéressant de soulever ces questions, c'est-à-dire cette fameuse judiciarisation par rapport à ce qui se passe chez nos voisins américains où, malgré... S'il y a un endroit où les institutions judiciarisent, c'est bien là, et où les processus sont judiciarisés, et c'est là qu'on a connu les pires scandales au plan financier, en tout cas dans les derniers mois, hein? Et on espère qu'on est un peu à l'abri de cela. Puis je vais m'assurer qu'on le soit le mieux possible dans la mesure des moyens que je peux avoir et des pouvoirs que je peux exercer — j'en parlerai tout à l'heure.

Alors donc, en ce sens-là, je suis consciente qu'il y a probablement des choses à corriger dans le projet de loi pour nous assurer qu'on préserve bien l'impartialité des intervenants, qu'on punira là où sera nécessaire de punir, mais que les gens pourront exercer des recours à l'intérieur de la loi telle qu'on veut l'adopter, quitte à la modifier pour l'améliorer. Mais par ailleurs n'oublions pas aussi qu'on garde toujours sa capacité de contester devant les tribunaux réguliers, et ça, je pense que ça demeure vrai, et, heureusement, il faut conserver cela.

Alors donc, dans ce sens-là, il s'agit de trouver les aménagements nécessaires sans renoncer à l'esprit et à la philosophie qui est derrière cette loi-là, qui devraient nous permettre de mieux protéger le consommateur, d'introduire plus d'efficacité et de s'assurer qu'il y aura rigueur, transparence et en même temps crédibilité pour les institutions qui sont là. On serait complètement perdant si on devait perdre la crédibilité que nous avons déjà et qui nous a permis jusqu'à maintenant d'être chef de file, hein, dans ces domaines.

Alors, moi, c'est un petit peu ce que je voulais partager avec les membres de la commission et les gens de chez Desjardins. Je veux ajouter juste une petite chose pour rassurer ma collègue de Marguerite-Bourgeoys et ceux qui nous auraient entendu. Je dois vous dire qu'à part à l'occasion de l'exercice qu'a fait la commission Martineau qui a consulté bien sûr Desjardins comme tous les autres partenaires, organismes, institutions ou entreprises, le ministère n'a même pas consulté Desjardins pour ce qui est de la rédaction de la loi dans sa facture actuelle. On a plus

consulté les chambres, finalement, qu'on ne l'a fait pour Desjardins. C'était pour rassurer la députée et faire taire les langues sales.

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Paré): Mme la députée de Marguerite-Bourgeoys.

Mme Jérôme-Forget: Bien, peut-être un autre volet, parce que... Je comprends que vous endossez tout à fait l'idée d'un P.D.G. à la tête, un patron qui va gérer la boîte. Il y a des vertus également à avoir un conseil d'administration pour justement où — on parlait de commissaires au conseil d'administration... pour également enlever ce volet de partialité que pourrait avoir le P.D.G. dans une décision ou dans une autre. Je pense qu'il y a lieu de voir des vertus et à avoir un autre palier. Je comprends qu'il y a la ministre, le gouvernement à la tête, mais protéger la crédibilité d'une personne qui gère un organisme aussi important, ce n'est pas négligeable. Je me rappelle, en tant que présidente de la CSST, j'avais trouvé utile d'avoir un conseil d'administration. J'aurais même aimé avoir un président du conseil d'administration, d'accord? C'est le P.D.G. Et je pense qu'il y a des vertus à protéger parfois un président qui, aux prises avec un conflit entre une mission de l'Inspecteur général des institutions financières... Comme je l'ai soulevé déjà, c'est un cas qui s'est présenté en Grande-Bretagne, où il y a eu un différend à un moment donné où le président de l'Agence a eu une information à l'effet qu'une compagnie d'assurances était sous-financée. Et il n'a pas transmis cette information-là à la personne qui avait la responsabilité, de l'autre côté, de faire l'arbitrage et d'aller punir. Et donc, l'Agence a été blâmée, d'accord? Si bien que l'erreur qu'ils avaient commise à l'époque, c'était de ne pas avoir été au conseil d'administration.

Alors, il y a des vertus, tout à coup, à avoir un autre palier pour parfois faire des arbitrages. Ça peut être un conseil d'administration, ça peut être des commissaires, ça peut être des gens qui sont à un poste, mais, à cause du chapeau qui comprend autant de responsabilités que va détenir le président-directeur général, en tout cas, quant à moi, je pense qu'il serait nettement avantageux d'avoir quelque chose là pour protéger le président-directeur général. Je pense qu'il serait ou elle serait — espérons que ça pourrait être une «elle» — très contente si elle avait un conseil d'administration ou si elle avait des commissaires pour la protéger.

Le Président (M. Paré): Merci, Mme la députée. M. D'Amours, vous avez un commentaire?

M. D'Amours (Alban): Bien, un commentaire. Nous avons émis notre point de vue à cet égard. Moi, je pense, et nous pensons aussi dans notre groupe, qu'un président-directeur général sans conseil d'administration sera plus efficace et éliminera peut-être toute situation où, finalement, on doit faire un compromis parce que les intérêts quelconques qui peuvent siéger au conseil d'administration peuvent se manifester et faire en sorte que la solution que le conseil apporterait ou l'arbitrage

que le conseil apporterait serait loin de rendre justice, finalement, à la personne. La protection du consommateur, en l'occurrence, à mon sens, est plus assurée et mieux assurée par la structure que nous proposons. Il ne s'agit pas de la direction d'une entreprise, là, il s'agit de l'administration d'une loi, des lois qui ont comme objectif l'encadrement des services financiers. Et c'est deux mondes différents pour moi, là.

Le Président (M. Paré): Merci.

Mme Jérôme-Forget: Ça va.

Mme Marois: Je vous remercie beaucoup pour votre présentation et vos commentaires. Merci.

Le Président (M. Paré): Donc, nous allons suspendre nos travaux, le temps que l'autre groupe s'installe. Merci de votre contribution.

(Suspension de la séance à 15 h 58)

(Reprise à 16 h 1)

Le Président (M. Paré): À l'ordre, s'il vous plaît! Nous allons recommencer nos travaux en recevant l'Association des experts en sinistre indépendants du Québec, M. Jacques Fortier et les gens qui l'accompagnent. Vous aurez aussi 20 minutes de présentation pour votre mémoire et 40 minutes d'échange avec les parlementaires. M. Fortier, veuillez nous présenter les gens qui vous accompagnent et présenter votre mémoire.

Association des experts en sinistre indépendants du Québec (AESIQ)

M. Fortier (Jacques): Merci, M. le Président. Alors, je voudrais tout d'abord vous remercier d'avoir retenu notre Association comme organisme invité pour vous faire part de nos préoccupations et nos recommandations sur le projet de loi n° 107.

Alors, je voudrais vous présenter les personnes qui m'accompagnent: à ma gauche, M. Georges Danis, expert en sinistre et directeur du personnel au Bureau d'expertise des assureurs ltée; M. André Pageau, à ma droite, qui est président de Agents de réclamation de l'Est, cabinet d'expertise en règlement de sinistre, qui a été membre du Conseil des assurances de dommages durant cinq ans, qui a été président du comité de répression de la pratique illégale et qui a été président du comité de surveillance au Conseil des assurances de dommages, et, finalement, qui est actuellement membre du comité de déontologie à la Chambre de l'assurance de dommages; mon collègue, M. Luc Laguë, de Granby, qui est président du cabinet d'expertise Laguë, Ravenelle & Associés.

Pour ma part, je représente, comme président, l'Association des experts en sinistre du Québec. Je suis copropriétaire d'un cabinet d'expertise en règlement de sinistre à Sherbrooke sous le nom de Déry, Barrette & Associés.

Alors, M. le Président, Mme la vice-première ministre, Mmes, MM. les députés, l'AESIQ est en

accord avec cette réforme dont le but est d'offrir un guichet unique pour le consommateur, d'alléger le fardeau administratif des intervenants du secteur financier. Permettez-moi de vous dire qui nous sommes et vous entretenir quelques instants sur notre profession d'expert en sinistre. Nous ne prétendons pas tout savoir et tout connaître, mais nous sommes réceptifs et compréhensifs envers un sinistré qui subit un dommage suite à un incendie, un accident d'automobile, un vol d'automobile, un dommage par l'eau, enfin tout ce qui peut se rattacher à un sinistre sur un contrat d'assurance générale.

Selon le rapport du Bureau des services financiers, au 31 décembre 2001, nous sommes, au Québec, 2 394 experts en sinistre, tous les experts en sinistre regroupés. Permettez-moi de vous faire part qu'il y a trois catégories d'experts en sinistre. Je pense que tous et chacun, dans nos familles ou des personnes qu'on connaît ont eu à faire une réclamation d'assurance. Mais on peut être un petit peu perdu à savoir comment ça fonctionne, et qui est qui, et qu'est-ce qu'on fait.

Alors, dans ce sens-là, il y a, je vous disais, trois catégories d'experts en sinistre. Ceux qui sont à l'emploi des assureurs, ils travaillent seulement pour un assureur, ils sont 1 770. Vous avez ceux qui travaillent dans un cabinet d'expertise en règlement de sinistre, soit des cabinets comme ceux que nous représentons, et qui effectuent des mandats pour plusieurs assureurs. Alors, ce sont les assureurs qui, lorsqu'ils sont débordés de travail, ou qu'ils n'ont pas de représentants dans telle et telle région, ou qu'il y a des cas plus compliqués, ce sont les assureurs qui nous engagent. Nous faisons partie de cette catégorie et nous sommes 550 au Québec, certifiés. La troisième catégorie, ce sont les experts en sinistre, également certifiés, qui, eux, travaillent pour l'assuré, ils représentent les assurés, et ils sont environ une soixantaine — je crois que je l'ai dit. Alors, je voulais faire une mise en situation.

Et, aujourd'hui, nous représentons 70 % des 550 experts en sinistre actifs au Québec. 65 % de nos membres ont plus de 20 ans d'expérience. On les choisit parce qu'il y a des dossiers, comme je vous disais, plus complexes, que ce soient des incendies majeurs, que ce soit dans les cas de catastrophe, dans des dossiers de responsabilité civile, professionnelle, qui impliquent leur intervention. Nous sommes, à titre d'experts en sinistre, ceux qui interviennent après la vente d'une police d'assurance de dommages. Donc, on est et nous sommes toujours préoccupés par le consommateur. On est, dans le fond, ce qu'on ne peut pas mettre dans une enveloppe lorsqu'on envoie une police d'assurance ou le renouvellement à un assuré. Alors, lorsqu'il arrive une réclamation, c'est à ce moment-là que l'expert en sinistre débute son rôle.

Avant d'aller plus loin, je voudrais vous dire que, cette année, nous fêtons notre 60e anniversaire de fondation à l'Association des experts en sinistre. Nous voyons à la protection des intérêts de nos membres, nous faisons la promotion de la formation continue et nous veillons au respect de la réglementation et des normes de qualité professionnelles, tel que requis par la loi n° 188. Donc, depuis 20 ans, nous participons avec différentes instances qui ont permis de mieux encadrer les experts en sinistre. Rappelons qu'en 1989 la loi 134

confirmait un encadrement de type professionnel pour les experts en sinistre indépendants seulement. Mais, en 1998, la loi n° 188 a été bonifiée, si je peux prendre ce terme, et maintenant tous les experts en sinistre des trois catégories doivent être certifiés, donc ils doivent détenir un permis de pratique.

Maintenant, quel est le rôle d'un expert en sinistre? Alors, comme je le disais tout à l'heure, il intervient après que vous avez appelé votre courtier d'assurances ou votre agent d'assurances pour lui faire part que vous avez subi un dommage par l'eau, un refoulement, un vol, un vandalisme, un vol de vélo, un incendie, tout ce qui peut survenir, comme je l'ai dit tout à l'heure. Alors, son rôle, c'est d'enquêter sur les circonstances entourant un sinistre. Il émet des opinions sur la recevabilité d'une réclamation. C'est donc lui qui détermine, en fonction des risques assurés et/ou des exclusions, si le dommage est couvert. Son rôle à cet égard est des plus importants parce que, la majorité du temps, c'est lui qui va expliquer les risques assurés — parce que là on vit une situation — et qui va parler des exclusions aussi. Il estime et apprécie les valeurs potentielles et s'entoure de spécialistes lorsque nécessaire. C'est lui qui coordonne les activités des intervenants. C'est lui qui contrôle les coûts et le suivi des réparations. Et, finalement, c'est lui qui négocie un règlement avec l'assuré. Dans notre cas à nous, nous soumettons toujours des rapports à l'assureur, avec des recommandations, qui expliquent les circonstances, l'enquête et de quelle façon le dommage a été contrôlé. Alors, l'expert en sinistre est un guide. Il rassure l'assuré, soit le consommateur, dans la démarche à suivre dans le traitement de sa réclamation.

Nous voulons porter à votre attention dans notre mémoire qu'il y a certaines inéquités, notamment à l'article 45 de la loi n° 188 qui dit: «Un expert en sinistre ne peut être autorisé à agir dans une autre discipline.» Donc, on ne peut pas être courtier, agent d'assurances, planificateur financier ou représentant en assurance. L'article 46, par contre, indique qu'un agent ou un courtier, celui qui a vendu la police d'assurance, peut régler des sinistres dans son cabinet. C'est difficilement acceptable car il se place en conflit d'intérêts: il est le vendeur et juge de la recevabilité de la réclamation. À notre avis, ceci devrait être traité par des experts en sinistre uniquement. Il n'y a de plus aucun plafond monétaire de prévu applicable aux agents ou aux courtiers. Donc, peu importent les sommes en jeu ou la complexité du dossier, il a carte blanche. Nous vous soumettons respectueusement que nous recommandons l'abolition de l'article 46.

● (16 h 10) ●

Permettez-moi maintenant de vous entretenir de l'importance de l'autoréglementation. Tout d'abord, nous sommes heureux que le projet de loi reconnaisse la Chambre de l'assurance de dommages comme un organisme d'autoréglementation en assurance de dommages. Nous vous soulignons qu'avant l'entrée en vigueur de la loi n° 188 les experts en sinistre s'adressaient à un organisme, soit le Conseil des assurances de dommages. Par la suite, ceci est devenu la Chambre de l'assurance de dommages, mais avec moins de pouvoirs, dû à la création d'un deuxième guichet qui est le Bureau des services financiers.

À cet égard, nous payons, et je parle pour tous les experts en sinistre, nous payons deux cotisations: une au BSF, une à la Chambre de l'assurance de dommages. Concernant la pratique illégale, nous devons nous référer au Bureau des services financiers. Mais, pour ce qui est du code de déontologie des experts en sinistre indépendants, on se réfère au syndicat de la ChAD, lequel a un comité de discipline, et ce sont les pairs qui sont sur ce comité-là. Ensuite, pour ce qui est de la formation continue, c'est la ChAD qui s'en occupe, mais c'est le BSF qui émet les certificats de pratique. Donc, le BSF doit s'assurer que la formation continue a été complétée avant d'émettre un permis, et ça complique un petit peu le côté administratif.

Alors, une autre recommandation que nous vous soumettons, c'est que la ChAD doit être le guichet unique pour les représentants en assurance et la ChAD doit avoir la responsabilité de fixer les règles d'accès à la profession, d'émettre les certificats et sanctionner la pratique illégale. Si nous avons une dénonciation à faire, nous devons le faire auprès du BSF, et la ChAD est encore plus sensible et connaît le travail que l'on fait, c'est, on l'a dit, la Chambre de l'assurance de dommages.

Un autre point que nous voulons porter à votre attention, c'est la représentativité des experts en sinistre indépendants au conseil d'administration de la Chambre de l'assurance de dommages. Avant la loi n° 188, c'était le Conseil des assurances de dommages, il y avait un conseil d'administration, et nous avions deux experts en sinistre indépendants sur ce C.A. là, sur lequel siégeaient 11 personnes. Maintenant, avec la nouvelle loi n° 188, il y a deux experts en sinistre d'attitrés, mais on ne définit pas de quelle catégorie d'experts en sinistre il peut venir. Donc, ça peut être aussi bien deux indépendants, en autant qu'ils se feraient élire, ou ça peut être aussi bien deux assureurs, en autant qu'ils se feraient élire par leurs pairs. Alors, nous souhaiterions qu'il y ait un poste d'expert en sinistre de désigné ou d'attitré aux experts en sinistre indépendants et un à celui de l'assureur. Vous comprendrez que nous sommes 550 au Québec, il y a 2 300 experts au total, donc on pense qu'on doit avoir une certaine représentativité à ce conseil d'administration. Alors, c'était mon point de vue, je ne veux pas perdre le fil...

Nous souhaitons et vous recommandons de modifier l'article 290, tel que proposé à notre recommandation 3, et, à notre avis, les assureurs ne devraient pas être contre cela. J'allais dire tout à l'heure, si on présente un expert en sinistre indépendant à une élection et qu'il y a un assureur qui, lui, présente également un candidat et que l'assureur, c'est un client pour les experts indépendants, vous pouvez voir comment ça peut nous mettre en conflit, et ce n'est pas des situations très intéressantes.

Maintenant, l'augmentation des coûts d'encadrement. Je vous ai expliqué plus tôt que nous relevons de deux organismes: la ChAD et le BSF. Il y a des factures qui sont envoyées au cabinet à chaque fois lorsqu'il y a un déplacement de personnel. Autrement dit, j'ai un expert en sinistre qui quitte mon bureau, il s'en va dans un autre cabinet d'experts en sinistre. Ce cabinet-là doit aviser le BSF qui, eux, vont lui envoyer une facture pour cet expert-là qui rentre, mais l'expert, sa facture a déjà été payée une fois. Mais là on est comme chargé

deux fois. Alors, nous, on se dit: Les ordres professionnels, ce sont les professionnels qui acquittent leur cotisation, alors on souhaiterait que chaque individu, chaque expert en sinistre soit responsable de sa cotisation, et, après, il n'y a rien qui l'empêche, lui, de prendre des arrangements avec son employeur, dépendant de ses conditions.

Finalement, concernant l'article 352, des nouvelles normes sont prévues concernant le traitement des plaintes. Le BSF vient tout juste de mettre en place une nouvelle procédure. Nous recommandons sans plus de détails que la mécanique applicable soit déterminée par règlement et non à l'intérieur de la loi, ce qui sera beaucoup plus facile. Et comme il y a déjà des ententes, une entente de prise avec le BSF et les différents intervenants, bien, on pense que ça pourrait être compliqué, là, de tout remettre ça en cause.

En conclusion, l'Association des experts en sinistre indépendants du Québec depuis plusieurs années a fait valoir la nécessité de reconnaître le travail exécuté par les professionnels de l'expertise en règlement de sinistre et souhaite qu'il n'y ait pas de recul. Également, nous souhaitons que la ChAD en tant qu'organisme autoréglementé continue à encadrer équitablement tous les professionnels d'assurance. Nous souhaitons que la lourdeur administrative soit diminuée afin d'éviter des chevauchements inutiles et coûteux à l'Agence, tel que mentionné, avec des cotisations à payer à deux endroits, également qu'un siège au sein du conseil d'administration de la Chambre de l'assurance de dommages soit spécifiquement réservé aux experts en sinistre et que les représentants soient responsables de leur cotisation pour le droit d'exercice.

Je voudrais préciser que nous sommes, à chaque fois que nous traitons un dossier, un sinistre, préoccupés par le service après vente d'un contrat d'assurance qui a été émis auprès d'un consommateur, et il ne faudrait — et je me le répète à chaque jour — pas se demander comment on ne le paiera pas, mais comment se demander comment on pourrait le payer, le consommateur, évidemment s'il respecte les conditions du contrat d'assurance. Mais, si on peut l'aider puis qu'il y a de l'espace pour le faire, bien, faisons-le. Et là-dessus, plusieurs assureurs démontrent de l'ouverture. Et c'est ça qui est notre travail.

Alors, je voudrais, au nom de tous nos membres et mes collègues qui m'accompagnent, vous remercier de nouveau de nous avoir entendus. On sait qu'on est les derniers, que vous êtes probablement fatigués de ces trois jours, alors on a voulu être brefs. Mais je ne voudrais pas être trop bref non plus pour pas qu'on ait le privilège de répondre à vos questions et à vos inquiétudes. Alors, je vous remercie beaucoup.

Le Président (M. Paré): Merci, M. Fortier. Les membres de la commission sont toujours alertes. Donc, je vous donne la parole, Mme la ministre.

Mme Marois: Alors, merci, M. le Président. Ne vous en faites pas, même si nous sommes fatigués, nous avons l'habitude de siéger de longues heures dans cette enceinte et on essaie de rester aussi alertes pour le dernier groupe comme pour le premier qui se présente, et votre point de vue a autant d'importance que

celui de ceux qui sont venus s'exprimer ici avant vous.

M. Fortier (Jacques): Je vous remercie, Mme Marois, et c'est tout à votre honneur, et les gens et la population ne savent pas toujours apprécier jusqu'à quel point vous travaillez effectivement très fort.

Mme Marois: Je vous remercie de nous le mentionner. C'est un encouragement et c'est heureux. Moi aussi, je suis heureuse de vous l'entendre dire parce que c'est vrai que les personnes politiques n'ont pas nécessairement une très bonne réputation et c'est dommage parce que je trouve qu'on ne la mérite pas.

M. Fortier (Jacques): Je vous admire.

● (16 h 20) ●

Mme Marois: Bon. D'abord, une première remarque générale. Vous nous faites certaines recommandations qui concernent d'autres lois que la loi évidemment qui est sous étude maintenant, mais nous en prenons bonne note, et éventuellement, comme je l'ai déjà mentionné, nous avons l'intention d'aller plus loin dans la révision des lois qui vont être administrées par l'Agence bien sûr, mais, dans un premier temps, nous regroupons dans l'Agence la majorité des institutions de régulation, d'encadrement, de protection des droits autant du consommateur que des sociétés, de telle sorte que, dans un premier temps, nous faisons cela et, dans un second, nous irons un peu plus loin. Ainsi, quand vous recommandez que l'équité de traitement entre les représentants soit retenue, je crois que c'est dans le cadre d'une autre loi que l'on retrouve cela, que la possibilité qu'un agent ou un courtier en assurance de dommages peut régler des sinistres pour son cabinet.

M. Fortier (Jacques): C'est dans la 188.

Mme Marois: C'est ça, c'est dans la 188, tout à fait, et non pas dans le projet de loi n° 107 que nous étudions aujourd'hui. Mais ce que je vous dis, c'est que je crois que c'est raisonnable ce que vous proposez. Nous allons l'étudier. Je ne vous dis pas qu'on va amender immédiatement la loi, mais c'est une possibilité qu'on pourrait évaluer et sur laquelle on pourrait agir surtout éventuellement... plus tard. D'accord? Alors, je veux vous le dire, je suis sensible à ce que vous soulevez. Je crois qu'il faut éviter d'avoir deux poids, deux mesures. Maintenant, je vous le dis sans avoir fouillé davantage la question, donc sous toutes réserves que je creuse davantage la question et qu'on me prouve qu'il y a effectivement inéquité, je pense que, ça, c'est le genre de chose qu'on pourrait modifier.

Un deuxième élément, c'est la question de la cotisation à verser. Dans le projet de loi, là, par exemple, nous l'avons, cela. C'est dans l'article 320.1... Est-ce que c'est 320.1? parce que, des fois, ça réfère à...

Une voix: ...c'est l'article 429.

Mme Marois: 429, voilà — c'est pour ça que je cherchais — 429 qui vient modifier l'article 320 et 320.1. Si vous avez le projet de loi, c'est à la page 79 du projet de loi. On indique qu'un représentant doit verser

à la chambre la cotisation déterminée en application de l'article 320».

Et on dit qu'«une chambre détermine, par règlement, le montant de la cotisation annuelle que doivent lui verser ses cotisants.

«Ce règlement est soumis à l'approbation des cotisants.»

Alors donc, ça corrige, la loi vient corriger ce que vous... j'imagine du moins, si nous comprenons bien, là, le point de vue que vous apportez.

M. Fortier (Jacques): Donc, il y aurait une cotisation, tout se rapporterait à la ChAD...

Mme Marois: C'est ça.

M. Fortier (Jacques): ...il n'y aurait pas une autre cotisation à payer à l'Agence parce qu'on se rapporte à l'OAR. C'est ça?

Mme Marois: Ce que ça dit, c'est que, quand vous changez de cabinet, ce que vous souligniez dans votre présentation, et que j'ai lu aussi dans votre mémoire...

M. Fortier (Jacques): Oui, quand il y a des experts en sinistre qui changent de cabinet.

Mme Marois: C'est ça, voilà, puis qu'on doit recommencer... Ce sera terminé.

M. Fortier (Jacques): Ça va être corrigé.

Mme Marois: Voilà.

M. Fortier (Jacques): Très bien.

Mme Marois: Alors donc, vous avez soulevé un vrai problème auquel nous apportons une vraie solution.

M. Fortier (Jacques): Merci. C'est une réponse rapide. Un règlement.

Mme Marois: Bon. Alors, maintenant, revenons au reste. J'allais vous dire, si vous désirez qu'un seul... si vous ne désirez qu'avoir un seul organisme, pourquoi ne pas relever directement de l'Agence? Mais ce que je comprends, c'est que vous préférez avoir un OAR dans lequel on vous traite correctement. C'est ça que je comprends.

M. Fortier (Jacques): Écoutez, on veut être... L'OAR, c'est un organisme qui est formé d'un représentant qui agit dans le domaine encadré et c'est là qu'on peut s'affirmer le plus, c'est là qu'on peut changer des choses, c'est là qu'on peut aider à protéger le consommateur. Et, en haut complètement, dans la tête, on va être perdu là. Alors, à partir du moment où vous dites: Bien oui... ce matin, vous l'avez dit, bon, puis vous l'avez écrit, c'est un OAR, alors, nous, on est à l'aise avec ça, on est content que ce soit reconnu, que ce soit retenu, puis prenez toutes les mesures qu'il faut pour attacher les fils comme il faut pour pas qu-

l'Agence en haut puisse flusher ça n'importe quand, là. Alors, il faut attacher, si possible, les fils. On veut être encadré. Ça fait 15 ans que des gars comme M. Pageau, M. Danis et mon collègue Luc Laguë et d'autres se sont battus pour qu'on soit réglementés, et la loi n° 188 en 1998 est venue bonifier tout ça étant donné que tous les experts sont maintenant régis.

Mme Marois: Non, ais je comprends bien et, dans le fond, je le faisais un peu à la blague, entre guillemets.

M. Fortier (Jacques): D'accord.

Mme Marois: D'accord. Parce que, dans les faits, nous avons reconnu les OAR, c'est dans la loi, et, à cet égard, nous n'avons pas l'intention de modifier nos orientations. On s'entend?

M. Fortier (Jacques): Toujours content de vous le réentendre dire.

Mme Marois: D'accord. Alors, on pourra faire des bonifications, des améliorations dans le sens de certaines représentations qui nous ont été faites.

M. Fortier (Jacques): Parfait.

Mme Marois: Il y a beaucoup de demandes qui nous ont été présentées pour des modifications d'ordre technique; on va les analyser, on va voir ce qu'on peut faire. Mais c'est évident que ce n'est pas le cas.

Jusqu'à maintenant, est-ce que vous avez l'impression que la Chambre vous traite adéquatement quand même?

M. Fortier (Jacques): Nous sommes très bien traités. Lorsqu'on a une discussion, ce sont des gens qui sont ouverts. On se sent... on s'identifie bien à la Chambre, et nos membres, Mme Marois, sont en train de bien s'identifier. Là, ce qu'il faut... ce qu'il reste à séparer un jour, puis ça va arriver, c'est le BSF. Tu sais, ils viennent mélangés, là. Alors là on sait qu'on s'en va vers la ChAD presque à 100 %, si je comprends bien. Donc, oui, on est à l'aise avec cette structure-là.

Mme Marois: Pour certains aspects, pour le code de déontologie, ça, c'est essentiel bien sûr.

M. Fortier (Jacques): Oui, puis je suis un membre du comité de discipline à la ChAD, et c'est important. On veut être traités comme des professionnels. On n'est pas un ordre professionnel, mais c'est tout comme. Alors, dans la vie, j'ai appris qu'il faut marcher droit et, quand on marche droit, on n'a jamais de problème.

Mme Marois: Vous avez raison.

M. Fortier (Jacques): Puis, nous, on ne veut pas avoir du monde qui sont croches alentour puis qui font de la pratique illégale, entre autres. On pourrait en parler longtemps, mais, ça, ce sera un autre débat qu'on aura l'occasion probablement de faire à la ChAD, de

sensibiliser. Là, il faudrait que je monte au syndic, il faudrait que je monte au BSF puis que je revienne... Alors là, plus tard, on fera un autre débat avec la ChAD. Mais, pour répondre à votre question, oui, on est confortables avec cet organisme-là.

Mme Marois: D'accord. Et, dans le fond, c'est que vous voulez avoir une présence mieux assurée au conseil d'administration. C'est ça que je comprends de votre présentation.

M. Fortier (Jacques): Oui. Puis on n'enlève pas la place à personne. Vous savez, une élection, c'est une question d'organisation puis c'est une question de personnes qui...

Mme Marois: Nous le savons. Ha, ha, ha!

Des voix: Ha, ha, ha!

Mme Marois: D'autres choses aussi. D'autres choses aussi quand même. D'autres choses aussi. Mais un peu d'organisation, ce n'est pas mauvais, j'en conviens.

M. Fortier (Jacques): Non, non. Puis j'ai un petit peu d'expérience là-dedans. Mais c'est que, là, ce qui pourrait se produire, c'est que deux assureurs pourraient avoir... les assureurs pourraient en avoir deux. Nous, on n'en a pas, mais, si on sait s'organiser puis qu'il y en a qui ne vont pas voter, bien là on va tomber deux. Alors, on ne trouve pas ça juste. On aimerait mieux que, l'assureur, il ait sa place puis que, nous, on ait notre place.

Mme Marois: Est-ce que vous en avez déjà discuté avec les gens de la Chambre à cet égard?

M. Fortier (Jacques): Oui, on en a discuté, mais ce ne sont pas eux qui changent les lois, et on voulait être des grandes personnes pour venir vous le dire directement.

Tantôt, on parlait du code de déontologie. Les experts en sinistre indépendants, on est liés par un code de déontologie de 63 articles. Ce ne sont pas tous les experts qui sont liés à ça. Ça, c'est un autre point que, plus tard, on travaillera, hein. Si on est tous sur le même pied, il va falloir qu'on ait tous le même code. Puis, quand on lit notre code, bien, je vais vous dire une affaire, qu'il n'y en a pas bien, bien, de marge de manoeuvre là. Il faut que tu t'en ailles par là.

Mme Marois: Je suis d'accord. Alors, ça va pour l'instant pour mes questions, M. le Président.

Le Président (M. Paré): Merci, Mme la ministre. Mme la députée de Marguerite-Bourgeoys.

Mme Jérôme-Forget: Merci, M. le Président. Alors, bienvenue, merci de votre présentation. Peut-être que vous pourriez nous dire... J'ai bien compris, la ministre a bien posé des questions à savoir quelles étaient vos revendications. Moi, je veux plutôt profiter de cette occasion pour vous demander: Vous, vos

membres, ils ont quelle formation généralement? Et comment cette formation-là se distingue, par exemple, des agents? Parce que vous exprimez des réserves à ce que l'agent soit capable, habilité souvent, ait l'expertise souvent pour établir le niveau de sinistre ou des dommages encourus.

M. Fortier (Jacques): Alors, deux choses, il y a deux questions. Premièrement, je ne dis pas que les agents, ils ne savent pas comment régler des sinistres. Je dis qu'un plombier, c'est un plombier, puis un électricien, c'est un électricien. Un qui vend un produit d'assurance, qu'il vende son produit. Puis, nous, on peut appliquer le règlement d'un sinistre et négocier avec un contracteur, appointer un restaurateur après sinistre, décider avec lui, dans un bâtiment, qu'est-ce qu'il y a à défaire. Je pense que le courtier dans son bureau, ce n'est peut-être pas son rôle de le faire. Puis c'est à nous... C'est bien sûr qu'on protège notre profession. Mais ce que je voulais... On ne dit pas qu'ils ne peuvent pas le faire, on dit qu'ils font. Il y en a qui peuvent faire les deux. Puis, nous, on dit: Mais on protège notre profession. Puis je pense qu'on devrait... Quand je vais suivre un cours à l'Institut d'assurance sur les causes d'incendie, puis le courtier, lui, il va aller suivre les protections automobiles, c'est quoi, les couvertures... c'est ça qu'il faut qu'il apprenne là. Moi, je me spécialiserai dans déterminer les causes d'incendie. Bon, c'est un exemple.

• (16 h 30) •

Maintenant, où on a pris notre formation? Il y a 25 ans, on apprenait sur le tas, hein, je pense que c'est le mot qu'il faut dire, 25 ans ou... moi, ça fait 28 ans. On est tous des gens qui ont presque 30 ans, 35 peut-être — André, je vais arrêter de le dire, mais...

Une voix: Mets-en pas trop.

M. Fortier (Jacques): Alors, on a appris. Mais on a une formation. Moi, j'ai fait un cours au Collège de Sherbrooke par les soirs et, en même temps, bien, la chance que j'avais, c'était de faire de la pratique. Parce que tu peux sortir d'un collège ou d'une université avec toutes les lettres qu'il faut, mais ça prend de la pratique sur le terrain. Il faut que tu aies un sens de curiosité pour être un expert en sinistre, il faut que tu puisses poser les questions, il faut que tu puisses être... Tu es un peu enquêteur, hein, tu es un complément à ce qui existe déjà, de d'autres enquêteurs là. Mais, aujourd'hui, avec l'Institut d'assurance, qui existait il y a 25 ans, là, qui existait, mais là c'est plus encadré, et là, maintenant, depuis un an, on a de la formation continue, c'est 30 heures. Là, je pense qu'on a deux ans pour faire la première section, puis il y a différents... Tu as 16 crédits dans la technique d'assurance, tu as telles choses. Alors là tout le monde se comprend. Ça fait que, quand je parle à un expert en sinistre dans une compagnie d'assurances, s'il a suivi les mêmes cours, il y a peut-être des chances qu'on comprenne le même langage lorsqu'on se parle pour savoir si, lui, il va falloir qu'il nous rembourse, parce qu'il est peut-être responsable, et l'inverse, hein. Parce qu'on a réglé un assuré, mais on a aussi à regarder s'il n'y a pas des possibilités de recours. Alors, au niveau de la formation,

bien, c'est l'Institut d'assurance du Québec, il y a de la formation continue.

Et puis, moi, je veux un type d'associés. On est tous des gens qui... associé de l'Institut d'assurance — c'est un titre, on en a parlé ce matin — ou fellow de l'Institut d'assurance. Là, actuellement, c'est l'Institut qui donne les titres, puis ce qui a été demandé à matin par la ChAD, c'est que ce soit la ChAD qui alloue les titres. Mais, moi, je ne suis pas là pour faire ce débat-là.

Alors, au niveau des études, là, c'est beaucoup de pratique, et on fait beaucoup de formation dans nos bureaux. Quand je vous dis que 65 % de nos experts membres ont plus de 20 ans d'expérience, on a un problème également de relève. Et, pour régler un problème de relève, bien, ça prend du travail et, là-dessus, on travaille fort pour que les assureurs nous en confient un petit peu plus, même s'il y a des honoraires de rattachés à ça, pour qu'on puisse faire de la relève.

Le Président (M. Paré): Merci.

Mme Marois: Moi, ça va, M. le Président. Je vous remercie pour la clarté de vos propos, la précision de vos remarques. Comme je vous l'ai mentionné d'entrée de jeu, nous en recevons positivement un certain nombre immédiatement. Dans les autres cas, on va les analyser et voir s'il y a lieu d'introduire d'autres amendements à notre projet en fonction de ce que vous nous proposez, et, s'il y avait lieu de poser quelques questions plus précises, on pourra le faire d'ici à ce que le projet de loi soit étudié. Mais je veux vous indiquer que nous sommes sensibles à votre point de vue, comme nous l'avons été d'ailleurs aux points de vue de ceux qui sont venus depuis quelques jours faire des représentations. Mais, avant même l'écriture du projet de loi, entre le rapport Martineau et la présentation du projet de loi, nous avons quand même consulté un certain nombre de groupes dont les chambres, et je pense qu'elles nous en sont grés, elles le savent, leurs représentants le savent, et on a été sensibles à un certain nombre de leurs points de vue qui nous apparaissaient raisonnables dans les circonstances et on le retrouve donc dans le projet de loi. Vous vouliez ajouter?

Le Président (M. Paré): Oui, M. Fortier.

M. Fortier (Jacques): Juste ajouter, Mme la vice-première ministre. Vous savez, vous m'avez parlé tantôt de la ChAD. L'avantage qu'on a, c'est que le président, Paul-André Simard, c'est un courtier d'assurances. Quand on lui parle, il sait de quoi on parle et, quand lui nous parle, on sait. Alors, c'est ça qui est intéressant.

Mme Marois: Je pense que c'est ce qui nous a aussi..

M. Fortier (Jacques): C'est une personne qui connaît ça, donc...

Mme Marois: Oui. C'est ce qui nous a aussi été souligné et qui nous a aidés à nous convaincre. Ça va?

M. Fortier (Jacques): Oui, tant mieux.

Mme Marois: Alors, je vous remercie beaucoup de votre présentation.

M. Fortier (Jacques): Merci infiniment.

Le Président (M. Paré): Merci, M. Fortier, merci, MM Danis, Pageau et Laguë, pour votre présentation et votre contribution à cette commission.

M. Fortier (Jacques): Merci.

Mémoires déposés

Le Président (M. Paré): Excusez-moi. Avant de passer à l'étape des remarques finales, je dépose les mémoires des personnes et organismes qui n'ont pas été entendus lors de nos auditions, mais qui ont, par l'envoi de leurs commentaires, contribué aux travaux de cette commission. Je nomme la Banque Nationale du Canada, la Commission d'accès à l'information du Québec, le Syndicat de professionnelles et professionnels du gouvernement du Québec, la Chambre des notaires du Québec, l'Association des juristes de l'État, l'Ordre des administrateurs agréés du Québec, le Barreau du Québec, le Fonds d'indemnisation des services financiers, l'Ordre des comptables agréés du Québec et l'Union des consommateurs. Ces mémoires sont donc déposés.

Documents déposés

Nous avons aussi reçu deux lettres d'appui, que je dépose également, soit une de l'Ordre des comptables en management accrédités du Québec en appui au mémoire du Conseil interprofessionnel du Québec et une de la Corporation des assureurs directs de dommages du Québec en appui au mémoire du Bureau d'assurance du Canada.

Remarques finales

Maintenant, nous allons passer aux remarques finales. A vous la parole, Mme la ministre.

Mme Marois: Alors...

Mme Jérôme-Forget: ...

Le Président (M. Paré): Oups! madame... Excusez, madame...

Mme Jérôme-Forget: J'ai l'air d'une fille bien mauvaise.

Des voix: Ha, ha, ha!

Le Président (M. Paré): Mme la députée de Marguerite-Bourgeoys.

Mme Marois: On commence par...

Mme Jérôme-Forget: Elle a le dernier mot.

Le Président (M. Paré): Non, parce que, en début, à notre première séance, elle m'avait repris une fois, puis, depuis ce temps-là, elle ne m'a pas repris. Elle m'a dit que j'avais été en retard, et, depuis ce temps-là, je n'ai pas été en retard. Merci de votre remarque, et vous avez la parole pendant les 15 prochaines minutes.

Mme Monique Jérôme-Forget

Mme Jérôme-Forget: Merci, M. le Président. Alors, M. le Président, après ces trois jours où on a été... trois jours qui nous ont permis de nous éduquer, d'apprendre et d'être sensibilisés aux revendications de chacun des groupes pour offrir au gouvernement et en particulier à la ministre des Finances des façons, je dirais, de bonifier ce projet de loi, je suis très heureuse parce que la ministre a montré une ouverture pour bonifier ce projet de loi suite aux propositions qui lui ont été faites par divers groupes, et je m'en réjouis, M. le Président.

J'aimerais simplement faire peut-être un petit bilan de la position que j'ai défendue jusqu'à maintenant et peut-être que je pourrai modifier à la lumière des explications que j'aurai ultérieurement. Il est clair que la dernière décennie a connu une transformation majeure du secteur financier. D'ailleurs, déjà en 1993, je l'ai mentionné plus tôt, la ministre déléguée aux Institutions financières, Louise Robic, avait déjà proposé une fusion de l'IGIF et de la Commission des valeurs mobilières avec une direction collégiale. On a eu depuis, bien sûr, la loi n° 188 qui créait le Bureau des services financiers. Il est manifestement temps de décloisonner les organismes de réglementation et de surveillance du secteur financier après avoir décloisonné des institutions financières, car l'évolution du secteur financier, comme l'ont si bien exprimé plusieurs intervenants durant ces trois derniers jours, peut se résumer à quatre mots principalement: conglomération et consolidation des institutions financières et des distributeurs, convergence des produits financiers et multidisciplinarité des individus. Fini le temps du guichet de banque, du livret de banque, du carnet de banque où était bien identifié un produit que nous offrait ce secteur financier. Fini le temps de l'agent d'assurances qui frappait une fois par année à nos portes pour nous offrir ou mettre à jour notre produit d'assurance.

De plus, cette réforme est rendue nécessaire à cause du très grand nombre d'organismes d'encadrement dont est astreinte une institution financière oeuvrant sur la scène canadienne. Plusieurs intervenants nous ont rappelé ces volets à l'effet qu'ils devaient s'adresser à 60 organismes différents, et, par conséquent, ça devenait non seulement coûteux et onéreux, mais ça prenait beaucoup de temps de l'entreprise. Ces organismes imposent un fardeau réglementaire coûteux pour les institutions financières. En effet, celles-ci ont à se conformer à plus de 60 lois, et ce, sans compter la réglementation plus ou moins harmonisée découlant de ces législations. D'ailleurs, une étude londonienne du Financial Services Authority a démontré que les coûts au Canada sont deux fois plus élevés que ce qu'ils sont en Angleterre pour desservir une même clientèle, et on me dit qu'au Québec les coûts sont encore plus élevés qu'ailleurs au Canada.

● (16 h 40) ●

Par conséquent, le projet de loi, tel que rédigé, est incomplet, mais, par ailleurs, je suis heureuse d'entendre qu'il y aura possiblement des amendements et des changements. C'était le but, d'ailleurs, d'entendre les intervenants. C'est la raison pour laquelle j'avais demandé à la ministre de retarder l'adoption de ce projet de loi, pour entendre les parties, et je pense que nous nous réjouissons tous et toutes aujourd'hui d'avoir entendu et d'avoir profité de l'expérience des gens qui sont venus nous témoigner finalement leur perception de ce projet de loi. C'est un projet de loi important et, tant qu'à le faire, faisons-le bien.

L'Agence, avec sa structure de direction calquée sur le modèle d'un régulateur «prudentiel», va, à mon avis, trop contre la réalité des marchés financiers et de la tendance internationale, lorsqu'il est question de fusionner un régulateur «prudentiel» avec un régulateur des marchés financiers. Je pense que j'ai fait ce plaidoyer plusieurs fois durant ces trois derniers jours, mais sauf que, vous savez, on m'a bien appris en politique que, quand on a radoté trois fois la même chose, non seulement il faut le dire trois fois, mais il faut le répéter encore une fois. Le secteur en croissance est celui réglementé par la Commission des valeurs mobilières du Québec et non pas les institutions financières supervisées par l'Inspecteur général. C'est là une opinion, bien sûr, mais je pense que, avec l'environnement dans lequel on vit, le secteur des valeurs mobilières va prendre de la croissance, et j'invite instamment la ministre à bien examiner justement ce volet de tribunal quasi judiciaire, et peut-être est-ce là une terminologie... de parler, par exemple, de bureau de révision plutôt que d'une commission des valeurs mobilières à l'intérieur de l'organisme... Parfois, simplement la terminologie pourrait changer la perception qu'ont les gens à l'égard de ce volet quasi judiciaire et qui doit être maintenu, selon mon opinion.

Tandis que le monde des institutions financières se consolide, le nombre d'institutions financières se raréfie en vertu de cette consolidation de l'industrie et des barrières à l'entrée imposées par, entre autres, les normes de capital. Je vais donc... Je ne sais pas combien il me reste de temps, M. le Président.

Une voix: Onze minutes.

Mme Jérôme-Forget: Ah, mon Dieu! j'ai beaucoup de temps. Il faut donc tenir compte de cette réalité lors de la structure de l'Agence. Nous avons le devoir de travailler en osmose avec la réalité des marchés tout en ayant une vision d'avenir. La crise dans le monde des valeurs mobilières est internationale, et le Québec n'en est pas épargné. Pour répondre à cette réalité, il faut adopter une structure de direction à l'Agence avec un mode de fonctionnement qui doit s'arrimer avec les autres juridictions. C'est là, à mon avis, un problème important pour le Québec, puisque j'ai déjà parlé de nous assurer de développer, avec nos autres partenaires financiers, des ententes de réciprocité, l'idée d'un passeport, à l'effet que, si vous avez une entreprise au Québec, vous puissiez oeuvrer ailleurs et que l'inverse soit également possible.

L'Agence doit donc être dotée d'une structure de direction plus ouverte que ce que l'on propose

actuellement vis-à-vis le problème quasi judiciaire de la Commission des valeurs mobilières, comme l'ont souligné le Barreau du Québec, M. Garcia, de la Standard Life, je pense également... il y a eu d'autres personnes qui l'ont soulevé, la Bourse de Montréal, et c'est le problème que je veux soulever, M. le Président.

Alors, suite à tout ça, j'aimerais également soulever un point que mon collègue, M. Bergman, a soulevé également, puisqu'il est responsable des ordres professionnels. Il a demandé à la ministre de bien se pencher sur ce volet qui implique des professionnels et qui, dans le moment, pourrait leur poser un préjudice.

Alors, M. le Président, ce sont mes notes qui complètent ces trois jours. Mais j'invite la ministre... je vais collaborer dans toute la mesure du possible pour nous assurer que ce projet de loi va refléter l'intérêt du secteur financier du Québec, et vous pouvez être assurée que mon intention, c'est que, dans quatre ans, on ne se retrouve pas encore une fois en train de réécrire une loi à cet égard, puisqu'il n'y a pas très longtemps, il y a effectivement quatre ans, c'était le cas du projet de loi, de la loi n° 188. Alors, vous pouvez être assurée que je vais collaborer pour bonifier ce projet de loi afin qu'il réponde aux exigences du secteur financier au Québec, mais qu'il n'isole pas le Québec dans sa structure et dans sa façon de faire et qu'il soit possible, demain, à l'avenir, d'établir des ententes avec tous nos partenaires pour être sûrs qu'on a un fonctionnement économique de nos institutions financières. Merci, M. le Président.

Le Président (M. Paré): Merci, Mme la députée de Marguerite-Bourgeoys. Je vous remercie de ces remarques. Mme la ministre.

Mme Pauline Marois

Mme Marois: Alors, merci, M. le Président. Je remercie d'entrée de jeu la députée de Marguerite-Bourgeoys pour son offre de collaboration, que je reçois très positivement.

Alors, nous sommes à la fin de cette première étape des travaux de la commission des finances publiques qui visait à entendre les gens intéressés à la création de l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier telle que proposée par le projet de loi n° 107. Encore une fois, et je le dis très sincèrement, je tiens à remercier l'ensemble des représentants qui sont venus dans le cadre de la consultation particulière que nous avons tenue, qui sont venus enrichir ma réflexion mais aussi celle de tous les membres de la commission. Les présentations qui nous ont été faites au cours de ces trois jours nous seront d'une grande utilité. Et je tiens à souligner la qualité exceptionnelle des mémoires qui nous ont été soumis et aussi les efforts de réflexion importants qui ont été investis dans la préparation de ces mémoires.

Je crois, M. le Président, que nous pouvons tirer une grande conclusion de ces audiences. D'abord, majoritairement, on appuie l'objet principal du projet de loi n° 107, c'est-à-dire la constitution d'une agence d'encadrement unique. En effet, la création d'un organisme unique d'encadrement apparaît à la plupart des intervenants, pas à tous mais à la plupart des intervenants, comme une excellente réponse au

décloisonnement des marchés et à la plus grande similitude entre les produits offerts par les différents types d'institutions financières du Québec. Elle donnera au consommateur mais aussi à l'industrie un guichet unique, favorisera à plus long terme l'harmonisation de la réglementation de chacun des domaines du secteur financier et favorisera aussi une surveillance plus efficace et une meilleure protection des consommateurs.

Bien entendu, je vous dirais qu'on prend rarement la peine de préparer un mémoire et venir témoigner devant une commission parlementaire, aussi sympathique soit-elle, si on est entièrement d'accord avec chacun des aspects du projet de loi. C'est pourquoi plusieurs modifications nous ont été proposées par les différents intervenants, et il m'apparaît, M. le Président, que l'on peut catégoriser d'ores et déjà les demandes de modifications de la façon suivante. D'abord, plusieurs modifications d'ordre technique nous ont été proposées. Deuxièmement, certains groupes ou organismes ont formulé des demandes de modifications visant à améliorer leur statut ou leur situation particulière. Troisièmement, plusieurs témoins ont insisté sur le besoin d'apporter des modifications à la réglementation actuelle. Et finalement, en cinquième lieu, plusieurs nous ont demandé des modifications au mode de fonctionnement de l'Agence proposée ainsi que des modifications au mode de prise de décision au sein de cette même Agence.

Donc, le premier aspect maintenant. Comme je viens de le préciser, il y a un appui, je l'ai senti et entendu, comme étant ferme et généralisé pour procéder à une réforme en général et pour la constitution d'une agence unique d'encadrement en particulier. En effet, et malgré le fait que la plupart des organismes entendus sont venus commenter ou critiquer des aspects particuliers de la réforme, presque tous se sont dit d'accord avec le besoin et les objectifs de la réforme et, notamment, la constitution de l'Agence. Les intervenants ont convenu que le consommateur devait pouvoir se retrouver facilement dans la structure d'encadrement et toujours savoir à qui s'adresser, ce que devrait, bien sûr, favoriser l'Agence. Les témoins ont reconnu le besoin d'alléger le fardeau administratif au Québec, bien que cet allègement ne doive pas se faire au détriment de la protection du consommateur. Cependant, nous devons le faire, ce qui favorise là encore l'implantation de l'Agence.

● (16 h 50) ●

Et même Mme la députée de Marguerite-Bourgeoys s'est dite en accord avec la réforme, je la cite: «Nous sommes parfaitement en accord, il fallait arriver à un décloisonnement de la réglementation dans le secteur financier, puisque le secteur s'est transformé durant les dernières années. Par conséquent, j'endorsse tout à fait la démarche.» Bien entendu, Mme la députée de Marguerite-Bourgeoys — et je l'ai compris — a aussi soulevé des préoccupations qui sont partagées par un bon nombre d'intervenants et qui suscitent notre réflexion et ma réflexion. Bref, la constitution de l'Agence a reçu au cours de ces audiences un appui massif de la part de presque tous les intervenants.

Un deuxième aspect maintenant, M. le Président, soit celui des témoignages entendus lors des audiences et qui portaient sur certains aspects

techniques du libellé des dispositions du projet de loi et qui peuvent possiblement créer des problèmes que les experts des organismes ont pu déceler ou nous identifier. J'assure les gens qui ont témoigné devant nous que tous ces problèmes seront examinés par nos légistes, ou toutes ces suggestions, et, dans la mesure où cela est compatible avec ce que nous voulons faire, où cela ne remet pas en question la philosophie et l'approche générale de la loi, toutes les corrections ou améliorations seront apportées lors de son étude, étude que nous ferons article par article.

Troisième aspect maintenant des témoignages, c'est qu'en plus des appuis aux principes qui sous-tendent le projet de loi nous avons entendu des demandes de modifications ou des commentaires qui portent sur des points particuliers de la réforme, et ces demandes, malgré qu'elles revêtent pour les gens qui les ont formulées une importance indéniable, auraient pour effet de modifier un équilibre que nous nous sommes efforcés de maintenir lors de l'élaboration du projet de loi. Je crois que, pour l'essentiel, les arbitrages requis entre les différents intérêts particuliers ont été faits, et ce, toujours en regard du souci de l'intérêt public.

Un quatrième aspect maintenant. Il faut revoir la réglementation, nous dit-on. Une partie importante des témoignages entendus cette semaine portaient sur la réglementation elle-même et pas nécessairement sur le projet de loi qui est devant nous. Nous savions déjà, et je crois que nous serons tous d'accord là-dessus, qu'une seconde phase portant sur l'harmonisation des législations et de la réglementation sera requise, ça va de soi. Mais je crois que nous devons procéder à ce moment-ci de façon ordonnée, et donc nous devons compléter d'abord la réforme proposée par le projet de loi n° 107. Et même si j'ai insisté sur notre désir de limiter autant que possible les modifications à la réglementation, je vais faire cependant une certaine remarque et un accroc, M. le Président, à cette ligne de conduite.

En effet — et la députée de Marguerite-Bourgeoys y a aussi fait référence, et plusieurs des personnes qui sont venues témoigner devant nous — nous sommes au courant, nous l'avons mentionné, des événements récents observés et vécus chez nos voisins américains. On parle même d'une crise de confiance à l'égard du secteur financier, preuve qu'il s'agit bien là d'un phénomène qui dépasse largement la seule réglementation des marchés de valeurs. Nous entendons donc examiner, et nous entendons le faire tout de suite, la possibilité d'introduire très rapidement des modifications à notre réglementation si de telles modifications s'avéraient utiles pour nous assurer que des scandales financiers comme ceux qui ont été mis à jour chez nos voisins du Sud ne se produisent pas ici. Alors, c'est un accroc à tout ce que j'ai dit depuis le début de notre commission, mais je crois que nous devons procéder sur ce front-là et en parallèle et le plus rapidement possible.

Enfin, le cinquième aspect des témoignages comportait des critiques concernant le mode de prise de décision au sein de l'Agence. C'est revenu dans plusieurs des exposés entendus ici. Plusieurs nous ont exprimé leurs craintes à l'égard de la réception qui pourrait être faite par les milieux financiers et les autres organismes d'encadrement à un organisme dont le

fonctionnement serait trop différent de ce à quoi nous sommes habitués, c'est-à-dire le modèle de réglementation des valeurs mobilières en Amérique du Nord. Bien que je considère, comme l'ont souligné certains témoins, que la renommée d'un organisme dépend avant tout de la qualité de son travail et de son personnel, je suis consciente de l'importance des perceptions.

Plus particulièrement, on s'est inquiété du fait que des décisions habituellement confiées à un corps collégial, généralement des commissaires, dans le domaine des valeurs mobilières, soient confiées en vertu du projet de loi à une personne seule en la personne du président-directeur général. Par exemple, on s'inquiète que le président-directeur général puisse de lui-même imposer une amende, en d'autres mots que le président-directeur général exerce seul trop de pouvoirs. Je suis sensible aux arguments qui nous ont été présentés à l'égard de l'importance de la reconnaissance d'un organisme d'encadrement non seulement par les milieux québécois, mais aussi par les milieux canadiens et internationaux. Ainsi, afin d'éliminer quelques craintes à cet égard, j'entends introduire dans le projet de loi un mécanisme de décision collégial à l'égard des décisions dans le domaine des valeurs mobilières actuellement réservé aux commissaires de la Commission des valeurs mobilières du Québec. Je crois que nous réussirons à transposer ainsi au sein de l'Agence la culture de la Commission des valeurs mobilières.

Un autre aspect de la collégialité a trait à la nomination des surintendants. Comme vous le savez, le projet de loi prévoit que c'est le P.D.G., le président-directeur général — qui pourrait être un ou une — qui nomme les surintendants. Nous examinerons la possibilité que ces nominations soient faites par le gouvernement. Nous pourrions en évaluer la possibilité au moment de l'étude article par article.

Comme je viens de le mentionner, la crédibilité d'un organisme à plus long terme dépend d'abord de la qualité de son travail. À cet égard, j'aimerais souligner que je suis très fière de la compétence et de l'expertise de nos organismes d'encadrement actuels et qu'il m'apparaît essentiel de préserver cette compétence et toute cette expertise. C'est pourquoi le personnel de l'Agence sera composé d'abord et avant tout des gens qui travaillent présentement dans nos organismes et dont la compétence est pleinement reconnue, cela ici comme ailleurs. Beaucoup d'ailleurs nous l'ont dit, en ont témoigné et ont souhaité que ne se perdent pas cette expertise et ce partenariat qui s'est créé entre un certain nombre d'organismes et les entreprises ou institutions. Et je suis donc convaincue qu'en ce sens l'Agence jouira d'une grande crédibilité.

En conclusion, comme je l'ai mentionné au début de la commission, j'aimerais que les travaux menant à l'adoption du projet de loi n° 107 soient enclenchés dès le mois de septembre. Nous allons procéder de façon ordonnée, mais nous ne laisserons pas traîner cette réforme.

M. le Président, je remercie encore une fois nos invités, je vous remercie comme président, je remercie mes collègues de la députation membres de cette commission, je remercie la députée de Marguerite-Bourgeoys pour sa collaboration tout à fait constructive de même que celle de mon groupe parlementaire. Je sais

que nos invités ont travaillé fort pour nous présenter d'excellents mémoires et je sais également que les membres de cette commission les ont analysés en profondeur, étant donné l'intérêt qu'ils portent à cette réforme, et, pour en avoir discuté aussi avec chacun de mes collègues, je peux réaffirmer cela. Donc, les efforts de tous et chacun sont appréciés. Et sachez que nous entendons bien nous servir de ces travaux pour améliorer le projet de loi n° 107. Et, s'il y a lieu et s'il est nécessaire de consulter individuellement l'un ou l'autre des représentants des organismes qui sont venus devant cette commission, nous le ferons sans hésitation, M. le Président. Alors, je vous remercie et je vous souhaite une bonne fin de journée.

Le Président (M. Paré): Merci, Mme la ministre. Y a-t-il d'autres remarques préliminaires?

Une voix: Finales.

Le Président (M. Paré): Finales. Préliminaires, oh, ho! La fatigue mais sans sinistre. Donc, il me reste à remercier Mme la députée de Marguerite-Bourgeoys de la loyale opposition de Sa Majesté, comme l'a dit...

Une voix: Loyale.

Le Président (M. Paré): Loyale, c'est ça, j'ai dit «loyale opposition de Sa Majesté», et Mme la ministre, et tous les parlementaires qui ont participé, tant vos collègues, Mme la députée, que Mme la ministre. Et, pour ma part, bien, j'ai essayé de ne pas être trop à la Roosevelt, c'est-à-dire que Roosevelt avait l'habitude, avec son état-major, de dire à ses secrétaires d'État: Levez-vous, soyez brefs, concis, précis, assoyez-vous. Au plaisir de vous...

Des voix: Ha, ha, ha!

Mme Marois: Je veux remercier mon équipe aussi, M. le Président, qui a travaillé très, très fort.

Le Président (M. Paré): J'ajourne les travaux sine die.

(Fin de la séance à 16 h 59)