ASSEMBLÉE NATIONALE

PREMIÈRE SESSION — TRENTE-SEPTIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

de la Commission permanente des finances publiques

Le lundi 1er décembre 2003 — Vol. 38 N° 22

Consultations particulières dans le cadre de l'examen de la mise en place de l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier

Président de l'Assemblée nationale:
M. Michel Bissonnet

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

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente des finances publiques

Le lundi 1er décembre 2003 — Vol. 38 N° 22

Table des matières

Remarques préliminaires 1
M. Alain Paquet 1

Auditions 1
Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP) 1
Document déposé 2
Association des banquiers canadiens (ABC) et Mouvement des caisses Desjardins 11
Bureau d'assurance du Canada (BAC) et Corporation
des assureurs directs de dommages du Québec (CADD) 18
Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) 29
Option consommateurs 40
Chambre de la sécurité financière 47
Bourse de Montréal 57
Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ) 66
Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières (ACCOVAM) 73

Remarques finales 82
M. Alain Paquet 82
M. Rosaire Bertrand 82

Mémoires déposés 83

Autres intervenants

M. Jean-Pierre Paquin, président suppléant

M. Marc Picard
Mme Denise Beaudoin
M. Henri-François Gautrin
M. Jean Rioux
M. Roch Cholette
M. Raymond Bernier

* M. Yvon Charest, ACCAP
* M. Claude Garcia, idem
* M. Jacques Hébert, ABC et Mouvement des caisses Desjardins
* M. Yves Morency, idem
* M. Jacques Valotaire, BAC et CADD
* M. Jean Vaillancourt, idem
* Mme Brigitte Corbeil, idem
* M. Jack H. Chadirdjian, idem
* M. Paul-André Simard, ChAD
* M. Robert LaGarde, idem
* Mme Carole Chauvin, idem
* Mme Marie-Claude Rioux, idem
* Mme Maya Raic, idem
* Mme Jannick Desforges, Option consommateurs
* M. Jacques St-Amant, idem
* M. Martin Rochon, Chambre de la sécurité financière
* M. Luc Bertrand, Bourse de Montréal
* Mme Joëlle Saint-Arnault, idem
* M. Louis Bois, RCCAQ
* M. Hubert Brunet, idem
* M. Jacques Lemay, ACCOVAM
* Mme Carmen Crépin, idem

* Témoins interrogés par les membres de la commission

Le lundi 1er décembre 2003 — Vol. 38 N° 22

Consultations particulières dans le cadre de l'examen de la mise en place de l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier

(Onze heures vingt-deux minutes)

Le Président (M. Paquin): Je déclare la séance de la Commission des finances publiques ouverte. Mme la secrétaire, est-ce qu'on a des remplacements?

La Secrétaire: Aucun remplacement, M. le Président.

Le Président (M. Paquin): Merci. L'objet de cette séance est de procéder à la consultation particulière dans le cadre du mandat d'initiative sur la mise en place de l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier.

Étant donné que l'Assemblée siège aujourd'hui et que, par conséquent, nos travaux ont commencé un peu plus tard que prévu, je demande à nos invités de limiter leur exposé à 15 minutes. De leur côté, les membres de la commission échangeront avec les représentants de chacun des organismes pour une période de 30 minutes, c'est-à-dire 15 minutes du côté de l'opposition, 15 minutes du côté ministériel.

Remarques préliminaires

Est-ce qu'il y a des interventions de la part de... d'un côté ou de l'autre? Oui. Je reconnais le député de Laval-des-Rapides.

M. Alain Paquet

M. Paquet: Merci, M. le Président. Alors, d'abord, j'en profite pour peut-être lancer la journée aujourd'hui, pour souhaiter la bienvenue, évidemment, aux intervenants qui vont communiquer avec nous, échanger avec nous dans quelques instants, de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes, et aussi mettre un peu la table pour toute la journée, aujourd'hui, d'audiences, qui est la deuxième phase, dans le fond, d'audiences de notre mandat d'initiative que nous sommes donné. Un mandat d'initiative que, je rappelle, est donné par l'appui d'une double majorité à la fois des députés du côté ministériel que ceux du côté de l'opposition. Disons que, à toutes fins pratiques, c'est l'unanimité qui a sous-tendu à l'initiation de ce mandat, où notre préoccupation, c'est qu'on a la chance, pour une première fois comme commission parlementaire, quelle qu'elle soit, de pouvoir agir dans la discussion avant même que l'agence... qu'un nouvel organisme, dans ce cas-ci l'Agence d'encadrement du secteur financier, ne devienne officiellement en opération le 1er février prochain.

La préoccupation fondamentale qui relie à l'unanimité l'ensemble des membres de la commission est justement le fait qu'il est important que cette agence-là, d'abord, ne remet pas en cause la loi n° 107, qui a déjà été votée dûment à l'unanimité par l'ensemble des parties en présence dans l'ancienne législature. Mais l'objet est véritablement de s'assurer que la mise en place de l'agence se fasse pour atteindre les meilleurs objectifs concernant le fonctionnement efficace des marchés financiers, autant dans l'aspect des valeurs mobilières que dans l'aspect des assurances de personnes, que des assurances de dommages, que l'aspect aussi, évidemment, des capitalisations et de régimes de retraite, etc., cet encadrement-là se fasse de façon à rendre le secteur le plus efficace possible, le plus compétitif possible, et, en même temps, en assurant — et ce n'est surtout pas subordonné au premier, mais en égalité avec le premier — en s'assurant qu'il y ait protection des consommateurs de produits d'assurance et protection des consommateurs... des épargnants investisseurs qui utilisent les différents instruments financiers. Et c'est la base même de notre mandat, donc, de tenir compte de ces préoccupations-là.

Donc, notre mandat n'est pas celui de vouloir arbitrager les différentes opinions sur certains éléments particuliers d'un groupe par rapport à l'autre au niveau du secteur financier. Il y a des questions pertinentes qui peuvent être posées à cet égard-là et qui feront l'objet certainement de réflexions qui vont aller au-delà même du départ de l'agence, le 1er février prochain. Notre mandat est clairement de s'assurer que la structure de l'agence, que le fonctionnement de l'agence et le coût de l'agence puissent répondre aux objectifs que nous poursuivons en tant qu'Assemblée nationale et en tant que gouvernement. Merci.

Le Président (M. Paquin): Merci, M. le député de Laval-des-Rapides. Du côté de l'opposition, est-ce que... Non? Ça va?

Auditions

Donc, je vais reconnaître l'Association canadienne des compagnies d'assurances et des personnes, son représentant, M. Yvon Charest. Je vous invite à présenter les personnes qui vous accompagnent, vous avez 15 minutes pour faire valoir... présenter votre mémoire.

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

M. Charest (Yvon): Merci beaucoup. Je suis Yvon Charest, effectivement, président et chef de la direction de l'Industrielle Alliance et aussi membre du conseil d'administration de l'ACCAP. À ma droite, Claude Garcia, président des opérations canadiennes de la Standard Life et ancien président de l'ACCAP; à ma gauche immédiate, Jacques Desbiens, qui est P.D.G. de L'Union-Vie et qui est président du RACQ, c'est-à-dire le Regroupement des assureurs à charte québécoise; et finalement, à l'extrême gauche, Yves Millette, qui est vice-président à l'ACCAP.

Nous avons distribué des notes de présentation. Nous demandons qu'elles soient déposées à la commission, s'il vous plaît.

Alors, établie en...

Document déposé

Le Président (M. Paquin): ...monsieur. J'accepte le dépôt de votre mémoire.

M. Charest (Yvon): Merci bien. Alors, établie en 1894, l'ACCAP représente des sociétés qui, ensemble, détiennent plus de 98 % des affaires d'assurance vie et maladie au Canada. Depuis juillet 2001, le Regroupement des assureurs de personnes à charte québécoise, le RACQ, est membre à part entière de l'ACCAP.

Nous tenons à vous remercier de l'invitation de participer aux consultations particulières de la Commission des finances publiques. Et, dans le mémoire, essentiellement, je vais vous dire quatre choses ce matin: la première, c'est que le Bureau de transition est en bonne voie de réaliser sa mission; la deuxième, c'est que l'agence doit s'appuyer sur ce qui existe déjà dans l'industrie concernant le traitement des plaintes et le règlement des différends; troisièmement, je vous dis que l'industrie de l'assurance de personnes est pleinement adaptée à la réalité financière du Québec; et finalement que, d'après nous, il est prématuré de revoir le rôle de la Chambre de la sécurité financière, puisque la structure proposée par la loi n° 107 a été mûrement réfléchie, amplement discutée et a fait l'objet et doit faire l'objet d'un essai véritable à l'usage.

Alors, la mise en place de l'Agence nationale du secteur financier est la plus récente évolution du dossier du décloisonnement des services financiers entrepris au début des années 1980. Il s'agit d'une entreprise qui est complexe, qui a des implications au niveau des juridictions provinciales et fédérales, au niveau des règles de solvabilité des institutions financières au niveau international, aussi bien qu'au niveau des relations entre les institutions financières, les cabinets et les représentants à l'intérieur du Québec même.

Au Québec, par exemple, l'assureur qui émet actuellement des régimes d'accumulation de capital en vue de la retraite peut se voir contraint d'observer trois législations différentes et non coordonnées en matière de placement: tout d'abord, la Loi sur les assurances, puis la Loi sur les valeurs mobilières, et finalement la Loi sur les régimes complémentaires de retraite. Donc, on voit facilement l'intérêt de réunir les différents organismes réglementaires au sein d'une seule et même agence.

Il en va de même au niveau de la distribution des produits et services financiers, où les distributeurs doivent rencontrer les exigences du Bureau des services financiers, de la Commission de la valeur mobilière, de la Chambre de la sécurité financière, de la Chambre de l'assurance de dommages, de l'Institut québécois de planification financière, de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels et, finalement, de l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières.

Donc, la Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier, la loi n° 107, essaie de regrouper tout ça en s'appuyant sur les recommandations du rapport sur le groupe de travail sur l'encadrement du secteur financier, dit le rapport Martineau, qui avait été créé pour proposer un encadrement intégré et simplifié du secteur financier au Québec.

Le rapport Martineau recommandait aussi de garder entre les mains du président de l'agence des pouvoirs suffisants pour prendre les décisions parfois difficiles concernant la solvabilité des institutions financières. Ce genre de décision, d'après nous, aurait été impossible à prendre au sein d'un conseil d'administration composé de représentants du milieu. Donc, nous sommes heureux que l'Assemblée nationale ait retenu cette proposition du rapport Martineau.

Par ailleurs, le rapport Martineau avait recommandé que l'introduction d'organismes d'autoréglementation dans la structure d'encadrement ne conduise pas à effacer les avantages entraînés par la révision de l'encadrement du secteur financier.

● *(11 h 30)* ●

Ainsi, au Québec, l'Assemblée nationale s'est prononcée à deux reprises sur les relations entre les institutions financières, les cabinets et les représentants. En effet, l'Assemblée nationale a adopté, après des débats souvent musclés, la Loi sur la distribution des produits et services financiers, la loi n° 188, et la Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier, la loi n° 107. Alors, d'après nous, la structure de la loi n° 107 a été mûrement réfléchie et discutée avec tous les intervenants, et nous verrons à l'usage, à partir de février 2004, si elle évolue dans le sens que le législateur le souhaitait.

À partir de février, donc, ce sera la première fois, avec l'inclusion des courtiers en valeurs mobilières sous la juridiction de l'agence, qu'il sera possible d'avoir un registre central des permis et certificats. Ce sera la première fois que l'on pourra coordonner les critères d'entrée à la carrière, la définition des exigences relatives à la pratique des représentants ainsi que les règles relatives aux cabinets de distribution. Pour la première fois, et on vous en remercie beaucoup, il sera possible d'éliminer les chevauchements et les dédoublements inutiles et coûteux.

Ce regroupement au sein de l'agence survient à point nommé dans les rapports du Québec avec ses vis-à-vis canadiens dans l'optique d'une négociation éventuelle d'un passeport dans tous les domaines du secteur financier. L'ACCAP a déjà fait connaître sa position en faveur d'une telle notion dans le domaine des assurances de personnes à tous les ministres responsables aux niveaux provincial et fédéral.

Donc, dans un premier temps, il importe, il est important de permettre au Bureau de transition de compléter son mandat, qui est d'implanter l'agence, d'élaborer et de mettre en place le plan d'établissement de l'agence, de désigner les postes, d'assigner les fonctions de ces postes et de réaffecter les effectifs des organismes regroupés. Il est important de réussir cette première étape pour créer un effet de synergie qui bonifiera l'encadrement au Québec et permettra à l'agence de moderniser la structure de surveillance et de contrôle de l'industrie des services financiers.

Un mot maintenant sur la demande de la Chambre de sécurité financière d'élargir son mandat.

Après avoir entendu toutes les représentations des intéressés, et à deux reprises, l'Assemblée nationale a adopté la loi n° 188 et la loi n° 107. Dans les deux lois, le législateur a reconnu à la chambre un rôle exclusif: un, en matière de formation continue de ses membres et, deux, en matière de déontologie de ses membres.

Par ailleurs, le législateur a conféré aux cabinets l'obligation de s'assurer que leurs représentants agissent conformément à la loi et les a rendus responsables du préjudice causé à un client pour toute faute commise par un de leurs représentants dans l'exécution de ses fonctions. Les cabinets répondent de ces exigences de la loi auprès du Bureau des services financiers et, bientôt, de l'agence.

De plus, pour la première fois, on aura un registre central des permis et certificats ainsi que la possibilité de coordonner les critères d'entrée à la carrière, la définition des exigences relatives à la pratique des représentants ainsi que les règles relatives aux cabinets. Finalement, l'agence disposera des outils nécessaires à la négociation éventuelle d'un passeport avec les autres juridictions. Tous ces éléments contribueront à minimiser les chevauchements et les dédoublements inutiles et coûteux. Donc, il faut laisser le temps à l'agence de s'installer et de prendre les orientations nécessaires pour jouer pleinement son rôle avant de lui demander de redistribuer ses pouvoirs et ses fonctions.

C'est donc pour cette raison que l'ACCAP s'est jointe au Mouvement Desjardins, à l'Association des banquiers canadiens, au Conseil des fonds d'investissement du Québec, au Service d'aide au consommateur, à l'Union des consommateurs et au fondateur de l'Association de protection des épargnants et investisseurs du Québec pour s'opposer aux demandes de la Chambre de sécurité financière. Vous avez reçu le mémoire de l'industrie des services financiers et des consommateurs en réponse à la demande de la chambre.

Ceci dit, nous avons supporté la reconnaissance de la Chambre de sécurité financière et de la Chambre de l'assurance de dommages, autant lors de l'adoption de la loi n° 188 que de la loi n° 107, et nous croyons que la Chambre de sécurité financière a un rôle important à jouer pour que les consommateurs fassent affaire avec des représentants compétents et intègres. Nous maintenons donc notre support à la Chambre de la sécurité financière dans le rôle que lui ont consacré les lois n^{os} 188 et 107.

Quant à la protection des consommateurs québécois, il s'agit là — et, M. le Président, vous l'avez mentionné en introduction — de l'un des deux principaux objectifs de l'agence. La conformité aux lois sera une priorité pour l'agence, mais aussi l'information et l'éducation des consommateurs en matière de services financiers. Nous reconnaissons que l'agence devra exercer un leadership de premier plan à cet égard, mais il ne faut pas oublier qu'un autre des objectifs de l'agence est d'être efficace et de réduire au maximum le fardeau administratif des entreprises.

Donc, d'après nous, l'agence devra établir des partenariats fructueux avec les entreprises et les associations comme l'ACCAP, notamment dans les domaines où il existe déjà un début d'harmonisation entre les juridictions provinciale et fédérale, comme dans le traitement des plaintes des consommateurs et le règlement des différends.

L'industrie des services financiers, en concertation avec le forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier au Canada, a entrepris de mettre en place un réseau de conciliation du secteur financier. Les institutions financières constituent la base du réseau et mettent en place des mécanismes internes de traitement des plaintes, des services de conciliation sectoriels formés en entités indépendantes qui examinent de façon impartiale et équitable les plaintes qui ont été traitées au niveau de l'entreprise concernée mais qui n'ont pas été réglées.

Donc, en assurance de personnes, dans notre industrie, il s'agit du service de conciliation en assurance de personnes. Ce service est une entité indépendante de l'ACCAP et doté de son propre conseil d'administration. La majorité des administrateurs n'ont aucun lien avec l'industrie des assurances de personnes. Les normes du service exigent qu'ils fournissent des services justes et impartiaux. Toutes les sociétés d'assurance de personnes au Québec y participent, et les demandes de conciliation des consommateurs québécois sont traitées par des professionnels québécois, selon les lois du Québec. De plus, l'ACCAP maintient un centre d'assistance au consommateur pour aider le consommateur à l'étape de la première ligne de traitement de son mécontentement. L'ACCAP maintient ce service depuis plus de 30 ans à son bureau de Montréal.

Donc, en conclusion, nous croyons qu'il n'est dans l'intérêt de personne de courir trop de lièvres à la fois. L'Assemblée nationale s'est déjà prononcée deux fois sur la réorganisation de l'encadrement du secteur financier, dans la loi n° 188 et dans la loi n° 107. L'Assemblée nationale a jugé bon, dans la loi n° 107, de créer un Bureau de transition dont la mission est d'implanter l'agence. Le Bureau de transition agit avec rigueur et professionnalisme et semble être en bonne voie de réaliser sa mission à l'intérieur de l'échéance convenue.

La Commission des finances publiques a joué son rôle en adoptant ce mandat d'initiative, qui cadre bien, puisque le mandat du Bureau de transition est d'agir ouvertement et en communiquant avec le public, et c'est exactement ce que la même commission, ce matin, fait avec tous les intervenants. Il appartiendra donc à l'agence de prendre des orientations, à partir du mois de février, comme l'élargissement du mandat des organismes d'autoréglementation ou la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends. Merci beaucoup.

Le Président (M. Paquin): Merci, M. Charest. M. le député de Laval-des-Rapides, vous avez la parole.

M. Paquet: Merci, M. le Président. Encore une fois, je veux saluer et souhaiter la bienvenue aux intervenants de l'ACCAP aujourd'hui, M. Charest, M. Garcia et les gens qui les accompagnent. Nous vous remercions de participer à cette discussion, à cet échange. Tout à l'heure, j'ai élaboré un petit peu sur le sens du mandat que nous avons pris, et j'aimerais cependant faire une précision sur certains éléments que vous avez un peu touchés dans votre mémoire.

Et, d'abord, lorsqu'on parle du secteur financier, ici, il y a trois types de produits, dans le fond, qui sont concernés, ou trois dimensions du volet secteur financier: le volet assurance de personnes, le volet assurance de dommages et le volet, évidemment, plus placements ou placements financiers, valeurs mobilières. Et certainement, nous sommes d'accord, tout comme le projet de loi avait l'intention, d'y aller vers un guichet unique, pour simplifier, comme vous le disiez, pour minimiser la bureaucratie et s'assurer en même temps qu'il y ait un véritable encadrement efficace du secteur financier tout en protégeant les épargnants et les consommateurs, les consommateurs de produits d'assurance.

● *(11 h 40)* ●

Alors, une question qui nous apparaît à la lumière de l'examen de l'organigramme de l'agence, on se rend compte que, d'abord, et vous n'avez pas touché à ces aspects dans votre mémoire, et sans remettre... ça ne remet pas en cause du tout la loi n° 107 et l'esprit qui sous-tend cette loi, mais on se rend compte par exemple qu'il semble y avoir certains éléments, certains postes de direction qui sont beaucoup plus importants que d'autres; par exemple, direction des sociétés par rapport au service juridique, par exemple. On se rend compte aussi que... Vous avez touché dans votre mémoire la question du mécanisme de traitement de plaintes, vous avez fait référence à un autre mémoire que vous avez déposé la semaine dernière, un document que vous avez rendu public, sur d'autres domaines, ou que des groupes de consommateurs aussi ont signé avec vous un mémoire.

Mais il semble qu'il y ait aussi un article qui a été publié par M. Jean-Sébastien Proulx — je n'ai pas le... je me souviens du nom de la revue exactement, mais je pourrais le retrouver, là... *Objectif Conseiller*, effectivement — qui parle de problèmes avec le mécanisme du traitement des plaintes, qui parle possiblement d'incohérences et d'inefficacités plus persistantes non pas dans la loi n° 107, mais dans la façon dont le mécanisme de traitement des plaintes est prévu. On parle du problème qui pourrait être relié à l'application uniforme du traitement des plaintes, parce que ce n'est pas la même chose pour les différents produits. On parle de problèmes délais qui pourraient... concernant l'accusé de réception de la plainte, la définition même de ce qu'est une plainte et de la médiation qui est prévue.

Et j'aimerais vous entendre là-dessus, si vous avez des éléments qui vous inquiètent, qui vous interpellent, concernant une meilleure définition de ce qui pourrait être, à ce niveau-là, là, un mécanisme de traitement des plaintes efficace pour les consommateurs, en évitant qu'il y ait trop de... que les consommateurs soient amenés à se promener, à être référés à vous, référés à l'industrie, référés au Bureau, référés s'il y a une plainte, et que ça devienne très, très compliqué. Et j'aimerais avoir votre avis là-dessus et votre avis sur l'organigramme en général.

Le Président (M. Paquin): M. Charest.

M. Charest (Yvon): Merci beaucoup. Alors, je vais commencer par la question des plaintes et, par la suite, la question de l'organigramme. Sur la question des plaintes, il y a deux volets: il y a la définition même d'une plainte puis il y a la structure, qui facilite l'application uniforme puis qui s'assure que le consommateur va avoir une réponse, puis en temps acceptable.

Concernant la définition d'une plainte, le Bureau de transition a déjà été en consultation avec la plupart des intervenants. Il faut savoir que, dans les services financiers, il peut y avoir une distinction très grande entre une demande d'information, savoir pourquoi une réclamation est refusée, savoir pourquoi le taux de rendement est différent de ce qui était attendu. Et, à un certain moment donné, ces demandes d'information là peuvent devenir une plainte à partir du moment où le consommateur comprend bien puis il n'est pas satisfait de la réponse.

Alors, à ce niveau-là, je dois vous dire que le Bureau de transition a déjà fait un premier travail, qu'il a déposé un rapport à l'agence et que l'agence va pouvoir y donner suite, sachant que cette question-là interpelle beaucoup de monde. Le Bureau de transition, par contre, n'a pas voulu avancer trop rapidement, et c'est pourquoi, dans l'organigramme, ils ont prévu un certain nombre de postes qui n'ont pas été comblés, pour... sur le dossier des plaintes. Parce qu'il faut savoir quelle va être l'envergure de l'opération qui va être demandée au niveau de l'agence. Alors, dans un premier temps, la définition d'une plainte, je crois que le Bureau de transition, là, a bien débuté le travail.

Le deuxième élément, ça concerne l'application uniforme puis les délais. Puis vous avez absolument raison que, dans le fond, un consommateur québécois ne peut pas toujours savoir à qui s'adresser. Parce que des produits financiers peuvent être vendus soit par quelqu'un qui a un permis pour vendre des produits d'assurance, quelqu'un qui a un permis de vendre des fonds mutuels ou quelqu'un qui a un permis de vendre des valeurs mobilières. Alors, il y a trois permis différents. C'est assez difficile pour le consommateur de s'y retrouver.

Et, c'est pour ça, nous, on pense que le principe même de l'agence va être bon en ce sens que c'est un organisme unique qui va avoir le pouvoir de coordonner toutes les interventions auprès d'un client. Alors, dans ce sens-là, nous, on pense que le simple fait de créer l'agence, c'est un pas dans la bonne direction. En même temps, par contre, on dit dans le mémoire: Il ne faut pas nécessairement inventer la roue. Parce qu'il y a déjà plusieurs mécanismes qui existent dans l'industrie, c'est juste que le client ne sait pas toujours quel mécanisme utiliser.

Alors, quand je prends, par exemple, au niveau de l'ACCAP, bien, on dit qu'on reçoit des milliers de demandes des clients depuis plus de 30 ans à notre bureau de Montréal. Alors, on sait qu'il y a beaucoup de monde qui les utilise. Mais peut-être que tous les clients ne savent pas que la première étape, c'est peut-être de demander à son assureur, la deuxième étape, c'est peut-être d'appeler l'ACCAP, la troisième étape, c'est peut-être d'utiliser notre service de conciliation, qui est indépendant de l'ACCAP puis qu'on a mis sur pied dernièrement. Alors, l'agence va être bien positionnée pour être un point central. Mais, pour être efficace, pour éviter les dédoublements, on pense aussi qu'elle devrait utiliser le plus possible les partenariats comme ceux qui existent déjà. Alors, ça, c'est la question... Ça, c'est pour la question des plaintes.

Pour la question de l'organigramme, bien, vous savez, M. le Président de la commission, dans toutes les structures, c'est la même chose dans l'entreprise privée, il y a toujours une évaluation de chacun des postes, dans quelle mesure, un poste, il est stratégique, il est important, il est profitable, dans quelle mesure il doit commander un salaire différent, dans quelle mesure il y a certaines compétences qui peuvent être requises par rapport à d'autres. Alors, nous, on n'est pas nécessairement surpris que, sur les sept personnes qui vont relever du P.D.G. de l'agence, qu'il y ait des dimensions de postes différents. On pense que c'est tout à fait normal. On croit comprendre que le Bureau de transition a bien évalué... s'est assuré d'évaluer l'importance de chacun des postes, la structure salariale de chacun des postes, la compétence requise, les compétences particulières de chacun des postes pour s'assurer que l'agence va être opérationnelle. Alors, on n'est pas nécessairement préoccupés par cette question-là.

Le Président (M. Paquin): Oui, M. Garcia.

M. Garcia (Claude): J'aimerais juste ajouter quelque chose sur les plaintes. Je peux vous dire qu'à la Standard Life les plaintes sont traitées en moyenne en 12 jours, ce qui se compare avantageusement aux délais qu'on a dans le domaine judiciaire, par exemple. Alors, on n'a pas peur... Alors, je pense que, avant de dire qu'on a des délais chez les assureurs, il faudrait peut-être comparer avec d'autres, là. Mais, chez nous, c'est 12 jours, et c'est un rapport que je reçois à chaque mois qui me dit ça.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Laval-des-Rapides.

M. Paquet: Concernant aussi un élément de l'organigramme. On comprend effectivement qu'il y a des définitions pour les différents postes, il y a eu des nominations qui ont été faites dernièrement. Mais le point n'est pas tellement les personnes qui sont là que le rôle des personnes ou des postes qui sont occupés qui me préoccupe peut-être, et j'aimerais avoir tout votre avis là-dessus. Dans la mesure où est-ce que... On sait, il y a quelques années, il y avait une compagnie d'assurance qui était... J'oublie le nom. Avantage, c'est-u possible?

M. Charest (Yvon): Alternative, peut-être?

M. Paquet: Alternative, pardon. Merci, Alternative. Il y avait eu un dossier, à ce moment-là, il y avait un gros problème et, évidemment, ça a rejailli sur le système financier québécois et ça a rejailli aussi, évidemment, ça a eu un impact sur les perceptions que les consommateurs ont vis-à-vis les compagnies d'assurance. Il ne faut pas tout mettre les oeufs dans le même panier, puis c'est important, donc, à ce moment-là, que l'encadrement du secteur financier évite justement qu'il y ait une contamination, même dans la perception. Parce que, évidemment, les marchés financiers, toute erreur même de perception est extrêmement dommageable, comme sans nul doute que vous savez.

Et est-ce que vous croyez que la structure... l'organigramme de l'agence, la façon dont il y a beaucoup de pouvoir qui est prévu pour le président-directeur général — et, encore une fois, on ne parle pas de la personne, on parle simplement de la structure elle-même — est-ce que vous croyez que la dynamique de l'organigramme qui est là peut faire un peu... assurer, peut garantir que, s'il y avait un événement malheureux, que le temps de réaction... que la circulation de l'information pourrait faire en sorte, pourrait permettre justement de ne pas mettre tous les oeufs dans le même panier et qu'il y aurait un mécanisme suffisamment efficace pour s'assurer d'avoir une réaction qui est rapide et aussi appropriée?

Le Président (M. Paquin): M. Charest.

M. Charest (Yvon): Merci beaucoup. Je vais répondre en deux étapes. La première étape, c'est pour vous dire que, justement, le cas de l'alternative est un bel exemple où, si on avait été à l'intérieur même de la structure de l'agence, peut-être que les choses auraient évolué un peu plus positivement. Dans le sens que la compagnie comme telle, au niveau solvabilité, était en situation financière correcte, et la solvabilité était sous la juridiction de l'Inspecteur général des institutions financières.

Par contre, au niveau de la distribution, il y a un distributeur qui, dans la présentation d'un produit financier auprès des clients, n'a pas fait une divulgation complète et, effectivement, pour utiliser votre expression, a peut-être demandé aux clients de mettre tous les oeufs dans le même panier. Et la distribution était... relevait d'un deuxième organisme de réglementation parce que c'était une question de distribution. Alors, dans la structure actuelle, il y a deux organismes différents qui avaient une certaine... qui auraient pu avoir une implication. En étant à l'intérieur même de l'agence, le cas de cette compagnie-là puis la façon que les investissements ont été faits auraient pu être révélés plus rapidement.

Le deuxième point, ça concerne les pouvoirs du P.D.G. Et nous, on a relu le rapport Martineau, qui, dans le fond, a regardé plus qu'une solution. La solution qui a été retenue par le gouvernement, c'est de faire suite à la recommandation du rapport Martineau qui est de dire qu'il devrait y avoir un P.D.G. qui a des pouvoirs suffisamment importants, mais que, pour la reddition des comptes, il devrait y avoir un conseil d'administration consultatif.

● *(11 h 50)* ●

L'autre étape qui a été analysée par le rapport Martineau, c'est de dire qu'il devrait y avoir un conseil d'administration en bonne et due forme. À la fin de la journée, la raison pour laquelle le comité Martineau a penché pour un conseil d'administration consultatif, c'était de dire que l'agence a la responsabilité sur la solvabilité des institutions financières québécoises. L'agence doit décider à partir de quel moment la santé financière d'une institution est inquiétante et que des gestes doivent être posés. Comment l'agence peut-elle donner suite à cette responsabilité-là excessivement importante, si elle doit rendre des comptes à un conseil d'administration où tous les partenaires sont présents autour de la table?

La question de la responsabilité de l'agence au niveau de la solvabilité a été l'élément qui a fait pencher

en faveur d'un conseil d'administration consultatif pour assurer la reddition des comptes. Et, en même temps, il y a eu un contrepoids en disant que le gouvernement doit accepter les nominations des surintendants, des gens relevant du P.D.G. pour s'assurer que le P.D.G. n'a pas de pouvoirs trop importants.

Cette question-là, le gouvernement et l'Assemblée nationale a accepté la recommandation du rapport Martineau. Et je dois vous indiquer que, dans notre industrie, l'industrie des assurances de personnes, l'autorité de surveillance à Ottawa, le BSIF, est structurée exactement de la même façon, avec un surintendant qui a des responsabilités importantes à cause de la solvabilité mais qui relève et qui est appuyé par un conseil d'administration consultatif.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Laval-des-Rapides.

M. Paquet: Peut-être juste une dernière question. Bon, on peut se poser des questions sur les pouvoirs relatifs du surintendant dans l'organigramme, par rapport à l'intention de la loi. On aura peut-être l'occasion d'y revenir. Je pense que vous avez été consultés, d'ailleurs, je crois, sur le nom de l'agence, mais est-ce qu'il y a d'autres problématiques que vous aimeriez soulever par rapport, par exemple, à la capitalisation des fonds de retraite et tout ça, de l'épargne, là, collective à cet égard-là? Il y a peut-être des éléments que vous aimeriez souligner. J'aimerais avoir votre opinion sur ces questions-là.

M. Charest (Yvon): Parfait. Peut-être, dans un premier un temps, je vais vous parler du nom de l'agence, puis je vais vérifier si mes collègues ne voudraient pas rajouter des éléments sur d'autres points.

Vous savez, il y a eu des questions dernièrement à l'effet de changer le nom de l'agence. Et nous, ce qu'on aime utiliser, souvent, c'est le filtre d'une seule question, c'est de dire: Est-ce que cette question-là est stratégique, importante et profitable? Et malheureusement, nous, on est arrivé à la conclusion que le nom de l'agence, ce n'était pas nécessairement stratégique, qu'il n'était pas nécessairement important puis n'était pas nécessairement profitable.

Ce qui est important, pour éviter les dédoublements, c'est le plus rapidement possible que l'agence puisse être opérationnelle; je crois qu'elle va l'être à partir du mois de février. L'agence devra être connue des consommateurs québécois. Je suis sûr qu'il y a un acronyme qui va être facilement disponible puis qu'il y a des gens qui vont être capables, de façon assez imagée, de dire que l'agence existe puis qu'elle est là, sans nécessairement avoir à changer le nom de l'agence. Je ne sais pas si mes collègues voudraient rajouter sur d'autres points, ici.

Le Président (M. Paquin): Oui, M. Garcia.

M. Garcia (Claude): Oui. Moi, j'ajouterais sur la question des régimes de retraite à cotisation déterminée. Il y a un processus de consultation qui a commencé au Canada, il y a deux, trois ans, et le Québec est absent de ce processus-là. Et, comme on dit dans notre mémoire, il y a trois lois au Québec qui touchent les régimes de retraite, dépendant de... à cotisation déterminée. J'admets que ça relève de la juridiction de la Régie des rentes, en partie, puisqu'on a choisi de laisser ça à la Régie des rentes... Alors, ce processus de consultation là... Comme je dis, il y a trois lois qui sont touchées, parce qu'il y a des placements qui peuvent être gérés par la Loi des valeurs mobilières, par la Loi des assurances et la Loi sur les régimes de retraite. Et c'est important de simplifier les choses, parce que c'est un domaine où il n'y avait pas de législation, il n'y avait pas... très peu de réglementation. Et alors, on a saisi l'initiative dans les autres provinces; le Québec est absent.

Donc, à double titre, de là l'importance de mettre l'agence en vigueur le plus rapidement possible. J'ai eu l'occasion de rencontrer M. Saint-Gelais. Je lui ai fait valoir l'urgence qu'il y avait que le Québec participe à ce processus-là, fasse preuve de leadership dans ce processus-là. Et on souhaite que l'agence se mette sur pied. Et, comme mon collègue Yvon Charest a dit, là, le changement de nom de l'agence, pour nous, là, c'est pas mal bas dans la liste des priorités; il y a des choses pas mal plus importantes à faire que ça dans le moment.

Le Président (M. Paquin): Merci, M. Garcia. Je vais demander aux gens de bien, s'il vous plaît, fermer leurs cellulaires, si jamais il y en a encore d'ouverts, parce qu'on va se ramasser avec les cloches de Noël peut-être trop rapidement au 25, là.

M. le député de Charlevoix, vous avez la parole.

M. Bertrand Charlevoix): Merci, M. le Président. D'abord, je veux vous réaffirmer notre grande croyance dans l'agence. Je pense... Ça, je veux que ce soit très, très clair. On est des inconditionnels dans l'agence. Par contre, on réalise très bien le lourd mandat que cette agence-là va avoir. Je pense que, quand tu connais le moindrement le domaine, c'est clair que de ramener tout le monde ensemble, de voir à une philosophie, aussi, qui dépasse même déjà le Québec, les gens qui vont avoir à travailler dans l'agence, c'est très clair que c'est un mandat. Puis je comprends actuellement pourquoi il y a autant d'interrogations, aussi, dans l'application, et ça m'apparaît tout à fait normal. Première chose.

Deuxième chose. Je voudrais vous répéter ce que, moi, j'en pense, et vous me confirmerez si je suis dans la bonne ligne. Ça a été instauré d'abord et avant tout pour la protection du public dans son sens le plus général du terme, que ce soient les cas d'éthique, que ce soient les cas de protection par rapport aux investissements des compagnies, peu importe, le sens le plus général de protection du consommateur; deuxièmement, améliorer totalement l'efficacité de tout ce système-là, et quand je parle d'efficacité, évidemment, encore là, c'était le sens le plus général du terme. Et j'ai toujours compris qu'il n'était pas question d'augmenter les coûts, mais même... sinon de les maintenir, moi, j'ai toujours vu de les diminuer. Parce que, si tu ramènes tout le monde en même temps, normalement, dans quelque temps, on devrait quand même avoir... être capable de ou sauver des postes, ou si on a les mêmes postes puis les mêmes salaires, c'est encore beaucoup plus efficace, et ça, ce sera pour le bien de tout le monde.

Première question, c'est... Vous êtes, si ma mémoire est bonne — puis corrigez-moi — vous êtes les grands financiers de l'agence. Vous n'êtes pas total, mais à quelle proportion vous financez? Parce qu'on sait que c'est l'industrie qui paie. Alors, vous autres, l'ACCAP, c'est quoi, le pourcentage, soit en montant ou en pourcentage? Ça me surprend que mon ami Millette ne sache pas ça, lui qui est depuis des années et des années dans ce milieu-là.

M. Charest (Yvon): Vous pouvez être certain que chaque institution connaît sa contribution personnelle...

M. Bertrand (Charlevoix): Mais on pourrait l'évaluer à peu près à quoi, en pourcentage?

M. Charest (Yvon): Puis, dans le temps passé, M. le député, on regardait certainement quel était l'ensemble des paiements de l'industrie en termes d'impôts, taxes sur prime, taxes de vente, quelle était la contribution. Puis on sait que, au Québec, on paie environ un demi-milliard par année en termes de taxes de vente, taxes sur prime, ce qu'on collecte, on collecte en termes de taxes de vente, taxes sur prime, impôts, etc. Mais on n'a pas le montant précis, mais on va donner suite à votre demande puis on...

M. Bertrand (Charlevoix): Et, si l'agence a un budget, je ne me souviens plus, de 40 quelque millions, ce que j'aimerais savoir, c'est quel est, en pourcentage, l'ACCAP... la contribution de l'ACCAP. Et, là où je veux en venir, parce que je pense que c'est pas mal important, et là où je veux en venir, évidemment, c'est... Il est facile de voir que vous surveillez de beaucoup ce qui est en train de se dérouler pour mettre en application le travail... mettre en application l'agence elle-même. Tout en reconnaissant ça, pour avoir été longtemps impliqué dans le milieu, j'ai toujours pensé, moi, puis encore là vous me corrigerez, mais j'ai toujours pensé que les assureurs de personnes que vous êtes, vous autres, avez un lien très, très direct avec la force de vente, que ce soient les représentants plus indépendants que ceux qu'on appelle les «captifs» et «non-captifs», là — je ne sais pas si c'est encore ça, l'expression — mais j'ai toujours pensé que vous aviez un lien direct entre les deux. Un ne va pas sans l'autre. À moins que vous me sortiez une nouvelle formule, là, je pense encore aujourd'hui qu'un ne va pas sans l'autre. Donc, il m'apparaît normal que vous ayez des liens très, très étroits.

Puis ça m'amène à vous dire ma surprise de voir la sortie de la... je ne dirai pas de la hache de guerre, mais en tout cas je trouve que vous y avez mis le paquet un peu trop fort, beaucoup, quand je reçois votre document *Mémoire de l'industrie des services financiers et des consommateurs sur le rôle de la Chambre de la sécurité ainsi que sur sa demande de pouvoirs et de fonctions*. Considérant que... Moi, je vois ça vraiment, le rôle important des deux. Je lis ça, je fais venir le document dont il est question, de la chambre, j'y lis que: «dans le cadre de la loi n° 107, prévoit également que des fonctions additionnelles puissent être confiées à la chambre. Les travaux...» Et, moi, j'y lis que: «La chambre considère opportun de présenter dès maintenant l'ensemble des fonctions additionnelles qui pourraient être confiées...» Une offre de service, moi, je l'interprète... d'une offre de service.

● *(12 heures)* ●

Pour moi, là, ce n'est pas une question d'aller à la guerre avec ça, là. Et c'est marqué: «L'exposition qui suit vise à démontrer qu'en réunissant sous un même toit tout ce qui touche le professionnel, la chambre répond efficacement aux préoccupations», etc. Que vous ne soyez pas tout à fait d'accord, ça, c'est une chose. «La proposition de la chambre d'offrir son expertise cible deux objectifs principaux: réduire les coûts pour l'industrie; simplifier le processus actuel entourant la certification et l'encadrement du praticien.» Moi, je vous avoue bien franchement, là, je ne sais pas qui vous a conseillé de monter aux barricades pour une proposition d'offre de service.

C'est fort, votre position, là, c'est très fort. C'est clair que c'est vous autres qui êtes les majeurs au Québec, vous représentez je ne sais pas combien d'emplois puis de finances, etc.

M. Charest (Yvon): Vous voulez avoir notre réaction...

Le Président (M. Paquin): M. Charest.

M. Charest (Yvon): Excusez. Il y a une très bonne raison pour ça. Juste avant, je vais vous dire, concernant les représentants, le lien entre les compagnies et les représentants, le modèle d'affaires a évolué au cours des dernières années. Il y a encore deux types de représentants: il y a des représentants qui travaillent exclusivement pour une compagnie, mais il y a seulement trois assureurs au pays, de façon générale, qui ont cette structure-là, alors qu'il y en avait peut-être une quinzaine il y a moins de 10 ans.

M. Bertrand (Charlevoix): Dans mon temps, vous voulez dire?

M. Charest (Yvon): J'ai juste dit il y a moins de 10 ans, je n'ai pas fait de réaction aux âges de qui que ce soit. Donc, ça veut dire qu'aujourd'hui la vaste majorité des représentants sont, ce qu'on appelle, des représentants autonomes, des courtiers indépendants.

Mais vous posez la question: Pourquoi on semble avoir essayé d'assommer avec un éléphant une proposition d'un autre animal? C'est que, voyez-vous, il y a eu une énorme et très longue discussion pour finalement adopter la loi n° 188 il y a très peu d'années. À ce moment-là, la loi n° 188 prévoyait un bureau des services financiers, deux chambres de sécurité financière, des conseils d'administration complets, etc. Rapidement, beaucoup d'intervenants ont réalisé qu'il y avait un certain nombre de problèmes avec cette structure-là. Puis le gouvernement a mis sur pied un comité qui a pris 10 mois pour analyser, mais en profondeur, qu'est-ce qui fonctionnait bien et qu'est-ce qui devait être corrigé. Ça, ça a été... Et il a déposé son rapport en décembre 2001. Donc, on parle de 12 mois d'analyse.

Suite à ça, la Commission des finances publiques a fait des audiences et a écouté tous les intervenants. C'était au mois d'août 2002. Suite à ça, il y

a une loi qui a été adoptée en décembre 2002, et rapidement le gouvernement a dit: Ça y est, on adopte la loi et on met sur pied un comité de transition.

Alors, nous, quand on regarde ça, on dit: on a eu une première expérience, la loi n° 188, on l'a fouillée pendant deux ans, deux ans et demi pour essayer de l'améliorer le plus possible et, avant même la première journée d'ouvrage de l'agence, qui est prévue pour le 1er février 2004, il y a des gens qui disent: Nous, on est un organisme qu'on pourrait faire plus que ça. Alors, nous, tout ce qu'on dit... Mais on voulait le dire assez directement. Peut-être que vous avez trouvé que la méthode était très directe, mais c'est de dire aux gens: Écoutez, là, passons donc à l'étape de voir dans la vraie vie comment fonctionne l'agence, dans quelle mesure l'agence fonctionne comme on s'attendait, dans quelle mesure tous les problèmes que les intervenants ont vécus à partir de la loi n° 188 ont été réglés, et, à l'usage, on verra s'il faut le modifier.

Nous avons été extrêmement surpris qu'avant même la première journée de travail de l'agence un groupe demande des pouvoirs additionnels. Le groupe a peut-être dit par après: Bien, écoutez, c'était juste une offre de services, là. Mais le fait est que c'était... De toutes les discussions qu'on entend à gauche puis à droite, si c'était une offre de services, je vais vous dire, M. le député, il y a beaucoup de monde qui sont au courant de l'offre de services, il y a beaucoup de monde qui sont au courant de tous les détails du pourquoi, etc. Et, nous, on dit: laissons donc à l'agence le soin de prendre son envol et de vérifier si l'agence fonctionne comme on s'attendait puis dans quelle mesure on a réussi, par la loi n° 107, à améliorer les défauts de la loi n° 188.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Charlevoix.

M. Bertrand (Charlevoix): Pour mon information, c'est quoi, la différence entre cette demande-là, encore une fois quant à moi qui est une demande d'offre de service, mais une autre demande qui vient de quelqu'un d'autre? Quand on lit: Le grand patron de l'ACCOVAM veut plus de pouvoirs, et que vous lisez tout ça, ils demandent, eux autres aussi, au Bureau, des choses. Est-ce que votre position est la même pour eux autres?

M. Charest (Yvon): Bien, écoutez, moi, je ne suis pas un représentant de l'ACCOVAM puis je ne peux pas parler pour l'ACCOVAM. Mais ce que je peux vous dire, c'est la chose suivante. C'est que, depuis environ une quinzaine d'années, puis, vous allez... J'ai cru comprendre que l'ACCOVAM va participer à ces audiences-là à 10 heures ce soir, ça va être une longue journée pour vous, mais ma compréhension, c'est que, pendant plusieurs années, il y a toujours eu une situation ambiguë quant aux pouvoirs, dans quelle mesure l'ACCOVAM est un organisme d'autoréglementation ou pas. Et durant toutes les délibérations du rapport Martineau... le rapport Martineau a eu une certaine difficulté à trancher d'un côté ou de l'autre et, jusqu'à un certain point, la recommandation du rapport Martineau, encore une fois qui a été acceptée par le gouvernement, c'est de dire: Bien, écoutez, on va mettre sur pied l'agence puis on verra, du côté de l'agence, si ce sera à elle... On donne des critères à l'agence, puis ce sera à elle à déterminer dans quelle mesure l'ACCOVAM devrait avoir plus de pouvoirs ou pas.

Donc, c'est une situation totalement différente de la Chambre de sécurité financière où, là, le rapport Martineau a regardé toutes les possibilités, en a recommandé une, cette recommandation-là a été acceptée par le gouvernement, a été mise dans une loi, le comité de transition a commencé à travailler là-dessus. Alors, pour la Chambre de sécurité financière, le rapport Martineau et le gouvernement ont pris une position non équivoque.

Tandis que, pour l'ACCOVAM, il y avait une ambiguïté depuis plusieurs années, et finalement le législateur, via la loi n° 107, a dit: Il appartiendra à l'agence de clarifier la situation. Alors, nous, on voit ça deux sujets différents, M. le député.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Charlevoix.

M. Bertrand (Charlevoix): Je reviens sur le coût. Est-ce que, dans vos évaluations actuelles, l'agence va être en mesure... On nous a dit, quand ils sont venus ici, que, pour la première année, probablement à peu près les mêmes prix, les mêmes coûts, mais que, pour la deuxième et années subséquentes, c'était moins garanti. Compte tenu que c'est vous autres qui êtes, si ma mémoire est bonne, les plus touchés financièrement, est-ce que, en suivant ça de près, vous faites les mêmes évaluations?

M. Charest (Yvon): En fait, tout va dépendre d'un élément. Vous avez mentionné vous-même qu'il y avait deux objectifs: il y avait l'objectif d'efficacité et il y avait l'objectif de protection du consommateur. Tout va dépendre d'un seul élément, c'est dans quelle mesure l'agence va accepter d'utiliser tous les mécanismes qui existent déjà dans l'industrie. Et, dans la mesure où l'agence les utilise, bien, nous, on pense que les coûts pourraient être bien contrôlés. Dans la mesure où l'exécution du guichet unique est faite en développant une structure additionnelle à ce qui existe déjà dans l'industrie, effectivement nous sommes préoccupés que les coûts pourraient augmenter.

Le Président (M. Paquin): Oui, M. Garcia.

M. Garcia (Claude): M. le Président, j'aimerais tout simplement ajouter que c'est sûr qu'on se préoccupe de la facture qu'on reçoit de l'agence, mais il faut aussi ne pas perdre de vue le fait des coûts que le fouillis actuel entraîne aux entreprises. Parce que ça, c'est des coûts aussi qui sont réels, même si on ne fait pas un chèque. Alors, c'est l'autre élément qui fait qu'on pense qu'on doit implanter l'agence le plus rapidement possible.

Et j'aimerais absolument appuyer mon collègue, ici, là, dire que, dans le domaine des plaintes, en tout cas, on a l'exemple d'un partenariat public-privé, là, comme le gouvernement souhaite en mettre en place.

Le Président (M. Paquin): Merci. Le temps arrive aux limites. Il reste environ une minute et demie

du côté de l'opposition, mais je vais permettre, de chaque côté, puis on va continuer avec l'opposition, quelques minutes de plus parce qu'on voit qu'il y a beaucoup d'intérêt.

Donc, M. le député de Chutes-de-la-Chaudière, je vous donne la parole.

M. Picard: Merci, M. le Président. À deux reprises dans votre mémoire, vous citez qu'il va être possible d'éliminer des chevauchements et des dédoublements inutiles et coûteux. Avez-vous quantifié ces dédoublements-là? Le but de ma question est de savoir comment on pourrait... comment on peut peut-être imaginer l'impact que ça va avoir sur le budget de l'agence. Parce que, comme le député de Charlevoix disait tout à l'heure...

Le Président (M. Paquin): Je m'excuse, M. le député de Chutes-de-la-Chaudière...

M. Picard: On doit voter.

Le Président (M. Paquin): ...on est appelés en Chambre. Désolé! On est obligés...

M. Picard: On va revenir.

Le Président (M. Paquin): On va revenir tout de suite après, dans quelques minutes.

(Suspension de la séance à 12 h 9)

(Reprise à 12 h 35)

Le Président (M. Paquin): À l'ordre, s'il vous plaît! Ça fait qu'on va poursuivre. C'est M. Charest qui avait la parole. Excusez-nous, M. Charest, mais l'obligation arrive des fois. Vous avez la parole.

M. Charest (Yvon): Merci beaucoup, M. le Président. Alors, vous auriez pu souhaiter qu'en ayant autant de temps à penser à votre question on arriverait avec une réponse très étoffée sur votre question sur les coûts qui vont être sauvés par la diminution des dédoublements. Mais, malheureusement, pour nous, on ne peut pas tellement... pour nous, c'est prématuré de donner une réponse parce qu'on ne sait pas, dans la vraie vie, comment l'agence va exécuter ça, avec combien de personnel, quels systèmes vont être utilisés puis dans quelle mesure ça va aller plus rondement. Alors, potentiellement, c'est intéressant, la structure qui est recommandée. Par contre, c'est prématuré pour nous de dire les coûts qu'on va être capables de sauver.

Le Président (M. Paquin): D'accord. Oui, Mme la députée de Mirabel.

Mme Beaudoin: Merci, M. le Président.

Le Président (M. Paquin): Rapidement, s'il vous plaît. Mme la députée de Mirabel, je ne veux pas abuser de votre droit, mais on a accordé un peu de temps supplémentaire de chaque côté, on va déborder tantôt, malheureusement.

Mme Beaudoin: Ça va, M. le Président. Comme l'environnement du secteur financier est en pleine transformation, croyez-vous que l'agence peut contribuer à créer de la synergie entre les secteurs?

M. Charest (Yvon): Je ne crois pas que c'est...

Le Président (M. Paquin): M. Charest.

M. Charest (Yvon): Merci beaucoup. Le rôle de l'agence n'est pas de créer la synergie entre les secteurs financiers, d'après nous. Le rôle de l'agence est de s'assurer qu'elle est elle-même structurée de la meilleure façon, en fonction du développement qu'il y a dans les services financiers au pays. Si vous prenez l'exemple qu'il y a 60 % des représentants qui ont un permis de fonds mutuels qui ont également un permis pour vendre de l'assurance, c'est ça, la réalité financière aujourd'hui. La réalité financière, c'est qu'il y a énormément de personnes qui ont un permis à la fois de valeurs mobilières puis un permis de vendre de l'assurance. Alors, la réalité financière, c'est, de plus en plus, dans la distribution il y a une convergence. C'est une des raisons pour laquelle l'agence serait structurée différemment pour participer à ça. Mais je ne crois pas que son rôle est être à l'avant-garde. C'est plutôt de s'assurer qu'elle est bien positionnée pour réagir aux changements qu'il y a dans l'industrie.

Le Président (M. Paquin): D'accord.

Mme Beaudoin: Est-ce que, de façon générale, vos sociétés membres sont satisfaites de l'encadrement déontologique et disciplinaire sous la responsabilité de la Chambre de la sécurité financière?

M. Charest (Yvon): Nous avons... L'industrie de l'assurance a eu l'occasion, dans les débats sur l'adoption de la loi n° 107... a donné sa position là-dessus. Et, nous, ce qu'on a dit, c'est que la structure qui a été mise en place entre le BSF puis les deux chambres, sous la loi n° 188, ne fonctionnait pas très bien puis avait intérêt à être modifiée. Et, dans ce sens-là, on a analysé en détail les recommandations du rapport du groupe de travail Martineau, puis on est à l'aise avec les recommandations du groupe Martineau. D'après nous, c'est une amélioration par rapport à la structure qu'il y avait avant.

Le Président (M. Paquin): Merci, M. Charest, merci, Mme la députée de Mirabel. Je vais accorder la parole au député de Verdun. Je vais vous demander, fidèle à vos habitudes régulières, d'être le plus bref possible parce qu'on va déborder puis on va avoir des problèmes.

M. Gautrin: Alors, je vais essayer d'être relativement très bref. Je vais vous dire: On a de ce côté-ci parfois certains questionnements quant à l'organigramme qui a été mis de l'avant par le Bureau de transition, sans remettre en question en aucune manière la mission et l'importance de l'agence.

Je vais vous rappeler... J'imagine que vous êtes un lecteur assidu, vous aussi, des bulletins du Bureau de

transition. Il y a un bulletin qui m'a particulièrement intéressé, moi, qui était celui du 29 août, où le Bureau de transition rappelait à l'agence l'importance de se donner des règles de gouvernance et rappelait que l'agence devait, par exemple, préciser les rôles et responsabilités de chacune des instances, élaborer de façon précise et claire les mécanismes de reddition de comptes, élaborer une politique de gestion des risques, élaborer une politique relative à un plan de contingence, élaborer un mécanisme assurant la continuité des activités, élaborer une politique d'interrelation, élaborer des règles de représentation. Et vous avez essentiellement l'ensemble du plan de gouvernance que le Bureau de transition a mis sur pied.

Ma question — et je sais que vous êtes prononcé en faveur de l'option du rapport Martineau qui préférait un groupe consultatif — ma problématique, moi, c'est: une fois qu'on demande à l'agence d'avoir ses règles de gouvernance qui d'habitude sont adoptées par un conseil d'administration, qui sont réellement propres, en général, d'un conseil d'administration d'adopter ces règles de gouvernance, est-ce que le fait qu'il n'y a pas de conseil d'administration et la nécessité d'adopter des règles de gouvernance ne vous posent pas un problème?

● *(12 h 40)* ●

Le Président (M. Paquin): M. Charest.

M. Charest (Yvon): Merci beaucoup. Je dois dire que ce qu'il y a dans le bulletin du 29 août n'est pas nécessairement une création du Bureau de transition dans ce sens que le rapport Martineau avait élaboré dans le détail, considérant que le conseil d'administration soit consultatif, avait élaboré dans le détail quelle sorte de structure devrait être mise en place au niveau de l'agence. Alors, la structure a été d'abord pensée par le comité Martineau en même temps qu'il recommandait un conseil d'administration consultatif et les deux allaient ensemble, et cette structure-là avec le conseil d'administration consultatif a été acceptée puis a été entérinée dans la loi n° 107.

M. Gautrin: Alors, qui va faire les règles de gouvernance actuellement? Ça va être le président.

M. Charest (Yvon): À mon avis, excusez, à moins que je vérifie... À mon avis, il y a un certain nombre de règles de gouvernance qui avaient été entérinées immédiatement dans le rapport Martineau. Le rapport Martineau disait quel genre de règles de gouvernance, à quel sujet il devrait y avoir des règles de gouvernance et, entre autres, toujours dans cet équilibre-là des pouvoirs, le gouvernement, par exemple, a décidé, au niveau de la nomination des sept personnes qui relèvent du P.D.G., de se garder un pouvoir et d'avoir son mot à dire pour assurer l'équité entre les deux.

M. Gautrin: Mais, vous permettez, il y a une grande différence à savoir quelles sont les règles de gouvernance si n'importe qui... elles sont relativement banales et générales et de définir exactement qu'est-ce qu'il y a dans la règle de gouvernance. Il y a une différence entre dire, par exemple, il est nécessaire d'avoir une règle de transparence et voir comment on implique la transparence. Il y a une notion entre les deux.

M. Charest (Yvon): Ne pensez-vous pas, M. le député, que l'obligation qui va être faite à l'agence de faire un rapport annuel incluant toutes les délibérations du comité consultatif n'aura pas un pouvoir énorme de s'assurer que tout est fait selon les règles de l'art? Toutes les délibérations du comité consultatif seront rendues publiques à travers un rapport annuel. Il prendra sa... Dans la mesure où ce n'est pas fait selon la règle de l'art, l'analyse de ce document public là en dedans de 48 heures va vous amener un article dans les principaux journaux du Québec.

M. Gautrin: La question n'est pas celle-là, n'est pas de l'analyse du document consultatif; la question, c'est de savoir qui prend la décision. Alors, à l'heure actuelle, le comité n'est que consultatif et la décision n'est prise à l'heure actuelle que par une seule personne, à savoir la présidence. Est-ce que c'est bien ce que je comprends et c'est avec ça que vous êtes d'accord?

Le Président (M. Paquin): M. Charest.

M. Charest (Yvon): Oui. Vous comprenez très bien que le conseil d'administration est consultatif mais qu'il y a des éléments tels la transparence des délibérations, la production d'un rapport annuel, l'implication du gouvernement dans la nomination des principaux officiers sous le P.D.G., tous ces éléments-là sont de nature à assurer qu'avec un conseil d'administration consultatif le tout permet d'avoir ce qu'on appelle en anglais le «check and balance».

Le Président (M. Paquin): C'est bien. Donc, M. Charest, M. Garcia, M. Desbiens, M. Millette, merci d'être venus ce matin échanger avec nous à la Commission des finances publiques. Merci beaucoup.

On va suspendre pour deux minutes pour donner la chance au prochain groupe de s'installer.

(Suspension de la séance à 12 h 44)

(Reprise à 12 h 46)

Le Président (M. Paquin): À l'ordre, s'il vous plaît! Avant de poursuivre, une petite mise au point. Les gens qu'on devait recevoir, le Bureau d'assurance du Canada et la Corporation des assureurs directs de dommages, à 12 h 30 — à 12 h 30 — malheureusement, nous sommes dans l'obligation de vous reporter à 15 heures cet après-midi vu le manque de temps et vu l'appel que nous avons eu en Chambre tantôt. Et tous les groupes qui vont suivre, ceux qui devaient être à 15 heures, vont tous être reportés d'environ 45 minutes jusqu'à la fin de la séance ce soir. D'accord?

On reçoit maintenant l'Association des banquiers canadiens et le Mouvement des caisses Desjardins, et je crois que c'est M. Jacques Hébert qui va être le principal intervenant. C'est M. Hébert?

Association des banquiers canadiens (ABC) et Mouvement des caisses Desjardins

M. Hébert (Jacques): En fait, nous serons deux, M. le Président.

Le Président (M. Paquin): Pardon?

M. Hébert (Jacques): Nous serons deux. Il y a également M. Yves Morency, des caisses populaires Desjardins.

Le Président (M. Paquin): Parfait. Je vais vous laisser présenter les autres membres qui vous accompagnent, et vous avez 15 minutes pour vous exprimer.

M. Hébert (Jacques): Merci. Alors, je suis accompagné, à ma droite, de M. Éric Prud'homme, qui est conseiller juridique à la direction du Québec de l'Association des banquiers canadiens. Avec votre permission, M. le Président, je vais demander à M. Morency de présenter son groupe.

Le Président (M. Paquin): Accordé, monsieur.

M. Morency (Yves): Alors, à mon tour. À ma gauche, Me Lana Fiset, qui est conseillère en conformité réglementaire chez Desjardins Sécurité financière, et, à mon extrême gauche, Pierre Michaud, qui est adjoint au président chez Desjardins Groupe d'assurances générales.

Le Président (M. Paquin): Merci. Vous avez 15 minutes pour exprimer de la façon que vous voulez — soit une personne ou différentes personnes — vos idées.

M. Hébert (Jacques): Alors, M. le Président, Mmes et MM. les commissaires, comme on a dû écourter notre texte, avec votre permission, M. le Président, j'aimerais déposer mes notes de présentation qui sont ici.

D'entrée de jeu, je vous dirai que la direction du Québec de l'Association des banquiers canadiens et la Fédération des caisses Desjardins du Québec qui comparaissent ici devant vous conjointement tiennent à réitérer leur appui à la démarche du gouvernement lancée il y a maintenant plusieurs mois et qui vise à réviser la structure d'encadrement du secteur financier afin, bien sûr, de suivre l'évolution des marchés mais aussi de mettre en place des mesures ayant pour objectif d'assurer la protection et le respect des intérêts des consommateurs. Nous l'avons dit dans le passé et nous prenons plaisir à le répéter: nous applaudissons toujours à la mise en place d'une structure réglementaire qui favorisera l'efficacité, l'harmonisation, la cohésion, l'innovation et la compétitivité, ce qui se traduira par des avantages pour les consommateurs et les partenaires du secteur financier, dans un contexte concurrentiel où tous pourront faire des affaires en toute équité. L'Agence nationale d'encadrement du secteur financier au Québec peut donc compter sur notre appui, et nous entendons nous comporter comme des partenaires et des collaborateurs actifs.

L'industrie des services financiers a déjà indiqué que toute révision de l'encadrement du secteur financier devait tenir compte des coûts inhérents à la mise en place de nouvelles structures réglementaires par rapport aux bénéfices que celles-ci peuvent procurer aux différents intervenants. Elle devait aussi avoir pour objectif d'alléger la réglementation applicable aux partenaires financiers du gouvernement du Québec. À l'heure actuelle, ce qui est devant nous dans la loi n° 107 créant l'agence nous apparaît raisonnable et mérite à tout le moins une période d'essai équitable pour les parties, à savoir le gouvernement, les groupes financiers et bancaires ainsi que les consommateurs.

Or, voici qu'avant même que l'agence ne fasse ses premiers pas, un groupe se dit insatisfait des champs d'activité qui lui ont été dévolus et revendique déjà plus de pouvoir. Il s'agit de la Chambre de la sécurité financière, pour ne pas la nommer, qui a déposé en juin dernier, auprès du Bureau de transition de l'encadrement du secteur financier et auprès du ministre des Finances du Québec, un document intitulé *L'expertise au service de l'efficacité* dans lequel elle revendique beaucoup plus de pouvoir.

● *(12 h 50)* ●

Vous le devinez sans doute, nous sommes en complet désaccord avec ces nouvelles demandes de la chambre qui risqueraient, à notre avis, de recréer les problèmes auxquels l'industrie des services financiers a dû faire face dans le passé. Souvenons-nous, pour mémoire, que, du point de vue des groupes financiers bancaires, la mise en application de la Loi sur la distribution des produits et services financiers a toujours été pour le moins laborieuse. Elle a nécessité l'instauration de mesures transitoires complexes et, par la suite, l'adoption d'un nombre important de règlements. Il s'agit d'une pièce législative fort compliquée, problématique à maints égards et de compréhension difficile tant pour les intermédiaires et institutions qu'elle vise à encadrer que pour les consommateurs qu'elle vise pourtant à mieux protéger. Qui plus est, les difficultés posées par cette loi en matière de distribution de produits et services financiers sont amplifiées encore davantage par la complexité de la réglementation s'y rattachant.

En fait, cela fait beaucoup, beaucoup de bureaucratie et cela fait ressortir aussi la lourdeur administrative et le coût exorbitant de la situation actuelle, une situation que vise justement à corriger la mise en place de l'agence. En fait, la question qui se pose à cette commission est simple: Souhaite-t-elle respecter le cheminement du législateur qui a opté pour la simplification de la réglementation en créant une agence unique ou désire-t-elle créer une agence à l'intérieur de l'agence, dilapidant ainsi les pouvoirs de cette dernière? C'est, à notre humble avis, ce qui risquerait peut-être de se produire si le législateur donnait suite aux revendications de la chambre, et c'est d'ailleurs la raison pour laquelle la direction du Québec de l'Association des banquiers canadiens a signé avec des partenaires — que je ne nommerai pas parce que M. Charest les a nommés tantôt — un mémoire qui a été acheminé à cette commission ces jours derniers et qui plaide avec force et conviction contre l'argumentation de la Chambre de la sécurité financière. Ce mémoire a pour titre *Mémoire de l'industrie des services financiers et des consommateurs*

sur le rôle de la Chambre et de la sécurité financière ainsi que sur la demande de délégation de pouvoirs et de fonctions supplémentaires. Nous prenons pour acquis que vous en avez déjà pris connaissance, bien sûr, et que vous lui accorderez une attention particulière étant donné qu'il représente non seulement l'avis des groupes financiers faisant affaire au Québec, mais également celui des consommateurs.

Qu'on se comprenne bien. Même si, dans notre mémoire déposé devant cette commission en août 2002, nous avions plaidé en faveur de l'abolition de la Chambre de la sécurité financière, il demeure que nous entendons collaborer pleinement avec elle. Nous sommes aussi d'avis qu'elle peut réaliser son mandat actuel avec efficacité. Nous insistons cependant: elle doit demeurer dans les paramètres imposés, après mûre réflexion et de très nombreuses consultations par le législateur.

Je parlais plus tôt des consommateurs. Permettez, M. le Président, que j'y revienne rapidement. La loi créant l'agence comporte des articles exigeant la mise en place d'une politique portant sur l'examen des plaintes et le règlement des différends. Nous aimerions porter à votre attention que les banques et tous les partenaires membres de notre groupe financier reconnaissent et partagent bien sûr l'intérêt et l'appui du gouvernement envers la protection des consommateurs. L'industrie, en fait, accorde une priorité élevée à la satisfaction des clients dont un élément consiste à traiter rapidement et avec courtoisie leurs préoccupations.

En 2002, le secteur des services financiers a établi le réseau de conciliation du secteur financier, qui comporte trois services de conciliation sectoriels: l'ombudsman des services bancaires et d'investissements, le service de conciliation des assurances de personnes du Canada ainsi que le service de conciliation en assurances de dommages. Les consommateurs peuvent utiliser ce réseau tout à fait gratuitement. Il est financé par le secteur bancaire, le secteur des valeurs mobilières, le secteur des sociétés de fonds d'investissement, des assurances de personnes et des assurances de dommages.

Ce système s'est révélé efficace pour les consommateurs. Il leur suggère des avenues claires à suivre pour régler leurs plaintes. Il leur offre aussi une évaluation indépendante de leurs plaintes et, s'il y a lieu, réparation, souventefois sous forme de compensation financière. Nous pressons vivement le Bureau de transition et les organismes de réglementation responsables de reconnaître dans leur intégralité les mécanismes solides du règlement des plaintes déjà en place au sein de l'industrie au moment d'établir des orientations en matière de traitement des plaintes. Il nous apparaît inutile de créer un système parallèle qui ferait double emploi, ajouterait aux coûts des institutions financières, créerait de la confusion chez les consommateurs et, en bout de ligne, augmenterait les coûts des services fournis aux consommateurs. Et, comme le réseau est financé à 100 % par les diverses industries du secteur financier, il représente pour l'agence une économie possible de plusieurs centaines de milliers de dollars — eh bien, voilà, entre nous, qui ferait peut-être sourire le ministre des Finances par les temps qui courent — ce qui n'est pas à négliger.

Sur ce, M. le Président, avec votre permission, j'aimerais céder la parole à mon collègue, M. Morency.

Le Président (M. Paquin): M. Morency, vous avez la parole.

M. Morency (Yves): Alors, M. le Président, Mmes et MM. membres de la commission, le Mouvement des caisses Desjardins souhaite d'abord souligner la qualité du travail effectué à ce jour par le Bureau de transition, et tout particulièrement en ce qui concerne le respect de l'échéancier — c'est un élément très important — la transparence de son travail et de son mandat, le gel de la tarification à l'an 1 et son souci de l'économie.

Pour ce qui est de l'agence elle-même, Desjardins a manifesté dès le début un appui sans équivoque à l'amélioration de l'efficacité et de l'encadrement du secteur financier tant en ce qui concerne la protection du public qu'en matière de réduction du fardeau administratif et réglementaire pour l'industrie. Comme Desjardins est la première institution financière au Québec, il sera de loin l'organisme avec lequel l'agence interagira le plus, et ce, tant du côté des institutions financières elles-mêmes que des représentants notamment en assurances et en valeurs mobilières.

L'entrée en vigueur de la Loi sur la distribution de produits et services financiers a réaffirmé notre position de leader, avec plus de 8 500 représentants dans les différentes disciplines. Notre contribution annuelle au financement des organismes d'encadrement voisine les 22 millions. J'ai entendu dire que le budget de l'an 1 serait probablement autour de 60 millions à l'agence. Peut-être que je me trompe, là, mais c'est des éléments que j'ai vus. Alors, ce n'est ici que la pointe de l'iceberg, car s'y ajoutent nos coûts de conformité et d'autres coûts indirects. Une étude du Conference Board du Canada les évalue à plus de trois fois les coûts directs, et je pense que là, quand même, avec la création de l'agence, une porte d'entrée unique, nos coûts de conformité, nos coûts indirects seront diminués de façon intéressante, j'espère. Ainsi, vous comprendrez donc que Desjardins a un intérêt manifeste à toute modification de la structure d'encadrement dont l'un des principaux objectifs est de rechercher la souplesse, un contrôle rigoureux des coûts et la capacité d'adaptation à un environnement toujours plus compétitif.

Desjardins se considère privilégié de pouvoir s'exprimer aujourd'hui devant la Commission des finances publiques à quelques semaines de ce que le Bureau de transition appelle le jour J. À l'aube du 1er février 2004, il nous apparaît important de faire le point et de se remémorer les motifs pour lesquels l'industrie s'est mobilisée au cours des trois dernières années pour se doter d'une structure d'encadrement moderne, efficiente et efficace. Plus que jamais, il nous apparaît important de garder le cap et d'éviter de nous laisser distraire par des considérations ou des revendications de dernière minute qui parfois peuvent être plus porteuses de division que de mobilisation. Il importe également de rappeler que cette même commission, tout comme l'Assemblée nationale d'ailleurs, a adopté à l'unanimité, il y a à peine un an, la loi n° 107. Pourquoi ne pas laisser à l'agence le temps de se mettre en place, de

prendre son envol et de faire son travail avant de songer à la dépouiller de ses responsabilités au profit de quelque organisme d'autoréglementation que ce soit? Pourquoi donc ces remises en question à ce moment-ci?

M. le Président, tout en partageant les propos de M. Hébert, j'aimerais entretenir les membres de la commission sur certains éléments qui nous apparaissent très importants de considérer dans le cadre de la démarche actuelle, à savoir la structure décisionnelle de l'agence et le rôle des OAR.

Pour Desjardins, le fait de voir l'agence dirigée par un président-directeur général nous rassure, puisqu'il sera seul redevable des décisions de l'agence, et il aura à ce titre tout intérêt à assurer la plus grande transparence et une intégrité sans faille. La concentration de ses responsabilités lui procurera un sérieux avantage, car il aura une vision plus large de notre industrie et sera plus sensible aux besoins et aux préoccupations des consommateurs. Ajoutons à cela qu'il sera l'interlocuteur unique lors de discussions ou négociations avec les autorités tant fédérales que celles des autres provinces, assurant ainsi cohérence, crédibilité, représentativité et force aux positions qu'il défendra.

En ce qui a trait aux pouvoirs du P.D.G., ils seront somme toute balisés. Il ne faut pas oublier le rôle important que jouera le Conseil consultatif de régie administrative. Cette régie saura balancer l'exercice du pouvoir du P.D.G. Ainsi, il ne nous apparaît pas possible que l'influence du P.D.G. soit démesurée ou de nature à porter atteinte aux objectifs poursuivis par la loi.

M. le Président, il faut rejeter toute demande ou prétention de doter l'agence d'un conseil d'administration. Au lieu de renforcer l'agence, cela l'affaiblirait, tant aux yeux du public que des autres organismes de surveillance canadiens et étrangers. Dotée d'un conseil d'administration, l'agence serait l'exception vis-à-vis ses pairs. Il n'y a pas de doute que la présence de représentants de l'industrie au sein d'un conseil placerait l'agence dans une situation de vulnérabilité et porterait atteinte à sa nécessaire crédibilité, puisqu'elle risquerait d'être contrôlée par ceux-là mêmes qu'elle veut encadrer. Desjardins consacre déjà beaucoup d'efforts pour convaincre les agences de notation nationales et surtout internationales que l'organisme qui nous contrôle, en l'occurrence l'IGIF, exerce cette surveillance avec autant de compétence et de rigueur que celle exercée au niveau canadien par le Bureau du Surintendant des institutions financières, sans avoir en prime à leur expliquer le bien-fondé d'un conseil d'administration composé de personnes issues de l'industrie. Cela suffirait pour mettre en danger notre excellente notation financière, qui se compare avantageusement aux grandes banques canadiennes.

● *(13 heures)* ●

La nomination du P.D.G. de l'agence par le gouvernement et l'absence d'un conseil d'administration où seraient représentés différentes institutions ou organismes actifs dans le secteur financier éliminent toute possibilité que des intérêts corporatistes puissent avoir préséance sur le bien commun et l'intérêt des consommateurs.

En ce qui a trait à l'autoréglementation, la loi comprend un chapitre précis sur la reconnaissance de l'organisme. Il reconnaît à ce titre spécifiquement la Chambre de la sécurité financière et la Chambre de l'assurance de dommages. Pour Desjardins — et nous ne sommes pas seuls — il importe de limiter à sa plus simple expression le nombre d'organismes d'autoréglementation pour éviter que nous retrouvions avec la multiplicité actuelle et la complexité qui en découle. On en a recensé dans notre mémoire tout près de 50 aux niveaux canadien et québécois.

En tant qu'organismes réglementés, Desjardins, tout comme les autres institutions financières, sont déjà soumis à des règles strictes, particulièrement en matière de gestion rigoureuse et intégrée des risques et de déontologie, tout en veillant à la conformité de la pratique de leurs employés. De plus, nous sommes responsables d'assurer une formation continue adéquate à nos employés pour fournir une prestation de services et de conseils de haut niveau au bénéfice de nos membres et clients. En fait, comme institution financière déjà réglementée, il nous est difficile de mesurer la valeur ajoutée de tels organismes, sinon des dépenses additionnelles que nous pourrions utiliser à bien meilleur escient.

Le Président (M. Paquin): M. Morency, il vous reste une minute.

M. Morency (Yves): En conclusion, M. le Président, nous réitérons notre appui total à la mise en place de l'agence telle que le prescrit la loi n° 107. Il est impératif de donner à l'agence le temps de se mettre en place et de faire son travail avant d'ouvrir la porte à des changements au niveau de sa gouvernance et de ses responsabilités. Rappelons-nous que tous les débats qui devraient être faits l'ont été, si bien que votre commission et l'Assemblée nationale ont toutes deux adopté la loi à l'unanimité.

Et, sur ce, je vous remercie, M. le Président, et nous sommes prêts à répondre à vos questions.

Le Président (M. Paquin): Merci, messieurs. On va poursuivre avec la période d'échange, et je vais reconnaître le député de Laval-des-Rapides.

M. Paquet: Merci beaucoup. Merci, M. Hébert et M. Morency, ainsi que les gens qui vous accompagnent, de participer à nos travaux aujourd'hui.

Il y a certains éléments que vous avez soulevés, qui sont, je crois, intéressants, qui méritent d'être un petit peu approfondis, puis nos échanges vont permettre de le faire. D'abord, dans un premier temps, j'aimerais juste souligner le fait qu'il n'est pas question ici, dans le mandat de cette commission, de remettre en cause la loi n° 107. Ça, c'est bien clair. Je l'ai mentionné plus tôt aujourd'hui et je veux que ce soit clair pour le bénéfice des auditeurs et de tous ceux qui témoignent aujourd'hui.

De même aussi, je pense que ce serait mal comprendre le mandat de la commission de penser que nous allons commencer à arbitrager les représentations qui vont être faites d'un groupe par rapport à un autre, quel qu'il soit. Ce n'est pas l'objet du mandat qu'on a devant nous. Par contre, le mandat qu'on a devant nous, qui est extrêmement important, c'est de s'assurer que

l'agence parte sur le bon pied, que, la gouvernance de l'agence telle que définie par le Bureau de transition, parce que c'est dans son rôle, dans la loi n° 107 qui a été adoptée, de s'assurer que cette gouvernance-là soit efficace pour permettre la sécurité des épargnants et des consommateurs de produits d'assurance et aussi l'efficacité et l'efficience du marché financier dans tous ses volets. Parce qu'une des choses que je n'entends pas dans la présentation que vous avez faite, ni du groupe précédent de vous, c'est la différence qu'il peut y avoir entre le secteur des valeurs mobilières et celui des assurances, dans un sens.

Vous dites... vous sentez rassurés du fait qu'il va y avoir gel de la tarification pendant un an. C'est exactement ce que M. Couture, le président du Bureau de transition, nous a dit lors de sa comparution, il y a deux semaines de cela. Mais, évidemment, mon biais d'économiste, c'est qu'il faut regarder, à un moment donné, aussi, au-delà de la première année, puis je pense que les contribuables, ils ont le même biais que les économistes ont, de se dire: Bien, quelle est la dynamique qu'on est en train de créer?

Et les informations que j'ai, si elles s'avèrent exactes, me disent que, par exemple, si on compare la rémunération moyenne des gens à l'IGIF, auquel vous avez fait référence tout à l'heure, l'IGIF qui encadre beaucoup des activités de votre secteur, si on l'amène sur une base zéro, pour fins de comparaison, les gens du CVMQ ont une rémunération moyenne de 15 % au-dessus de la rémunération de l'IGIF et ceux du BSF, une rémunération de 20 % en dessous. On parle donc d'écart pratiquement de 40 % entre le minimum et le maximum.

Alors donc, une des premières questions qui se pose à ce moment-là: Est-ce que les coûts de l'encadrement du secteur financier... Et, si les informations... correctes et qu'il y ait un tel écart, soit près de 40 % entre les salaires des employés de la CVMQ et ceux du BSF, ne craignez-vous pas une escalade des frais pour l'industrie? Parce que, avec l'escalade des frais, on peut bien dire: Bien, ce n'est pas les contribuables qui paient, ce n'est pas le gouvernement, c'est les gens de l'industrie, mais, évidemment, les contribuables, les consommateurs comprennent très bien qu'en bout de piste c'est les mêmes consommateurs contribuables qui sont affectés et que, s'il y a des coûts pour l'industrie, évidemment ça affecte votre efficacité, ça affecte votre compétitivité puis ça se reflète directement aussi sur les coûts pour les contribuables et les consommateurs.

Alors donc, j'aimerais savoir... Vous semblez dire: Bien, ce n'est pas grave si, la première année, c'est gelé. Mais ma question, c'est: Au-delà de la première année, là, le Bureau de transition n'aura plus aucun rôle à jouer, le Conseil du trésor n'aura plus aucun rôle à jouer, même consultatif, sur les rémunérations qui pourraient se faire. Vous dites: Oui, mais il n'y aura pas nécessairement une grosse augmentation du nombre de personnes qui vont y travailler. Enfin, c'est ce qu'on nous dit pour la première année. Mais, là encore, il semble y avoir beaucoup, beaucoup de flou artistique sur où est-ce qu'on va arriver par la suite. Il faut donc s'assurer dès maintenant... et c'est le rôle de la commission, des membres de la commission de s'assurer qu'on puisse mettre des balises d'encadrement qui vont faire en sorte qu'il n'y aura pas d'augmentation subséquente surprise au bout de la deuxième année, et on dira: Ah! bien, écoutez, c'est trop tard maintenant.

Le Président (M. Paquin): M. Montmorency... Morency, c'est-à-dire, je m'excuse.

M. Morency (Yves): Oui. La préoccupation que vous avez est tout à fait juste, et je trouve que, même, c'est une excellente question. Vous savez également que, lorsque des organismes comme ceux-là s'intègrent, se fusionnent, on l'a vu au niveau des municipalités, on l'a vu même chez nous, chez Desjardins, il y a à peine deux ans, il y a quand même des écarts au niveau des salaires, des avantages sociaux qui, avec le temps, se corrigent. Donc, c'est des décisions internes qui devront être faites.

Pour ce qui est des coûts de l'an 2, l'an 3 et l'an 4, compte tenu de l'importance de la contribution que l'organisme que je représente fournit à l'agence ou va fournir à l'agence, nous allons exercer une vigilance très étroite pour faire en sorte que l'agence rende les objectifs qu'elle s'était fixés en termes de diminuer toute la question des demandes administratives, la cohérence, la cohésion. Et, nous l'espérons, ça va finir par créer à tout le moins... tant à diminuer des coûts mais à tout le moins maintenir les coûts à des niveaux raisonnables.

Et, comme je le disais tout à l'heure, il y a un élément important ici qu'il ne faut pas négliger, ce sont les coûts de conformité auxquels nous sommes contraints. Et ceux-là, c'est des coûts qui n'apparaissent pas dans le fait de la cotisation. Et ça, c'est au moins trois, quatre et cinq, même cinq fois ce que nous avons à verser. Et cela, le fait d'avoir une agence, un guichet unique, va faciliter ces coûts de conformité là, risque de les réduire. Et nous serons également vigilants à ce que les coûts directs soient à tout le moins maintenus ou une croissance raisonnable.

Le Président (M. Paquin): M. Hébert, est-ce que vous avez des commentaires?

M. Hébert (Jacques): Écoutez, les questions de coûts, j'endosse pleinement les propos de mon collègue. J'aimerais donner un exemple. On se demande comment ça se fait que ça coûte si cher. Dans ma version plus longue de ma présentation — qu'encore une fois, M. le Président, j'aimerais déposer — je vous donnais un exemple. Si vous le permettez, je vais le citer.

Au moment où on se parle, les normes relatives à la formation continue obligatoire, à la discipline et à la déontologie relèvent actuellement de la juridiction de deux organismes principaux, à savoir la Chambre de la sécurité financière et la Chambre de l'assurance de dommages. Toutefois, cette règle souffre de nombreuses exceptions qui font en sorte qu'il est extrêmement difficile pour le consommateur de s'y retrouver.

En matière de planification financière, un total de six organismes se partagent la juridiction à l'égard des personnes autorisées à porter le titre de planificateur financier: le Bureau des services financiers, pour l'obtention d'un certificat; la Chambre de la sécurité financière, pour ce qui est de l'obtention du diplôme et de la formation continue obligatoire; et trois ordres professionnels dont les membres sont autorisés à porter

le titre de planificateur financier et qui ont signé une convention avec le Bureau des services financiers, à savoir l'Ordre des administrateurs agréés du Québec, la Chambre des notaires du Québec et l'Ordre des comptables généraux licenciés du Québec.

Les membres de ces trois ordres qui sont autorisés à porter le titre de planificateur financier échappent à la juridiction de la Loi sur la distribution des produits et services financiers et de l'Institut québécois de planification financière, puisque, en vertu des articles 59 et suivants de cette loi, c'est l'ordre professionnel lui-même qui doit veiller à la discipline et établir les normes de déontologie et de formation continue de ces personnes. Par contre, les dispositions pénales prévues à la Loi sur la distribution des produits et services financiers continuent de s'appliquer à ces professionnels. Mais cette situation n'est toutefois pas permanente, puisque les conventions entre les ordres professionnels et le Bureau des services financiers ne peuvent avoir une durée de plus de cinq ans.

Alors, M. le Président, vous conviendrez qu'avec un système aussi alambiqué les coûts étaient énormes, et nous osons espérer qu'ils seront stabilisés ou, nous le souhaitons, qu'ils diminueront avec la mise en place de l'agence, parce que la situation actuelle est très, très difficile à vivre.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Laval-des-Rapides.

M. Paquet: Merci. Effectivement, lorsqu'on parle, par exemple... Et je pense qu'il y a trois bureaux de comptabilité présentement. Donc, tout ça, s'il y a, en bout de piste, autant de gens qui travaillent sur les mêmes choses, on peut se poser des questions où seront les économies. Alors, c'est pour ça que c'est un élément important à avoir en tête.

● *(13 h 10)* ●

Et, effectivement, pour les contribuables, une espèce de conformité est importante. Lorsqu'on parle de conformité aussi, il faut tenir compte que la conformité ne s'applique pas de la même façon, elle est aussi importante pour les assureurs qu'elle l'est aussi pour les valeurs mobilières. Et, là aussi, il aurait des... il y a un danger que le guichet unique pourrait faire en sorte qu'il y ait une uniformisation trop grande et qui ne tiendrait pas compte des spécificités des différents produits. Donc, il y a des éléments, là aussi, qui vont être à prendre en compte dans les recommandations qui devront être faites.

Vous avez parlé de la question du pouvoir du président, encore une fois, on ne parle pas de la personne, on parle du poste, du poste lui-même, que vous ne semblez pas inquiets par le fait que le P.D.G. soit le seul redevable des décisions de l'agence — je pense que c'est les mots que vous avez utilisés. Et, en même temps, il y a M. Yves Michaud, qui est un cosignataire du mémoire que je vous ai fait parvenir la semaine dernière, M. Yves Michaud qui disait, dans *Le Journal de Montréal*, le 28 mai 2002, que les pouvoirs du président l'inquiétaient, c'était le titre — *Les pouvoirs du président inquiètent Michaud*, c'était le titre — quand on parlait de la future Agence d'encadrement du secteur financier québécois.

Et on comprend en finance qu'il était extrêmement important, effectivement, de ne pas mettre tous ses oeufs dans le même panier. Et donc, lorsqu'on parle de diversification, de gestion de risques, quand on parle de rendement et de gestion de risques, c'est la base même de la finance. En tout cas, c'est ce que j'enseigne à mes étudiants, ou j'enseignais à mes étudiants, et, dans la pratique, c'est ce que vous vivez tous les jours. Alors, lorsqu'on parle donc de gestion de risques, une question qu'on peut se poser, le conseil d'administration semble... le conseil d'administration qui est consultatif présentement, le conseil consultatif, vous croyez qu'il est suffisant pour pouvoir assurer qu'on puisse avoir les bonnes réactions, au bon moment, de la part d'un président sur lequel tout repose et, encore une fois, sur des volets extrêmement complexes.

On regarde l'expérience des gens aussi, des nominations qui ont été faites, ainsi que du président, une expérience extrêmement intéressante du point de vue de la fonction publique, du point de vue pratique et du point de vue, je veux dire, de l'encadrement. Mais, en même temps, il semble qu'il n'a pas été une grande prérogative d'aller chercher aussi, pour compléter, et peut-être que ça peut se faire ailleurs, des gens qui ont une connaissance très pratique du terrain au niveau de l'encadrement du secteur financier. Et, dans ce concept-là, on peut comprendre que ça pourrait être le rôle du conseil consultatif, en autant évidemment que ce ne serait pas des gens qui soient directement encore actifs dans les industries, parce que, là, évidemment il y aurait un problème, du moins l'apparence de conflit d'intérêts, et qui pourrait aussi faire en sorte que les discussions ne débouchent pas sur les bonnes recommandations.

Par contre, mon inquiétude et, je pense, l'inquiétude qui est soulevée par d'autres membres de la commission... Et, ce matin, les intervenants avant vous, de l'ACCAP, nous ont fait part un peu de... pas de la même inquiétude, mais ils semblaient avoir la même confiance dans le conseil consultatif qui est mis là. L'inquiétude que j'ai, c'est que, en pratique, ce conseil-là ne semble pas avoir un pouvoir qui est très, très grand. Il va surtout remettre des rapports qui vont être annuels, qui vont étudier ex post, après coup. Mais les décisions et les représentations qui auront à être faites par l'agence et par son président ne se feront pas juste après coup, après un an. Au jour le jour, il va y avoir des décisions à prendre. Au jour le jour, il va y avoir des consultations qui vont être faites et des représentations qui seront faites auprès du président, auprès de l'agence, et il y aura des réponses qui seront exigées.

Or, la question que je me pose: Dans quelle mesure est-ce que les pouvoirs prévus pour le conseil consultatif sont-ils suffisants à ce moment-ci, d'une part, et dans quelle mesure est-ce que toute la gouvernance de l'agence, et ça ne remet pas en cause, encore une fois, la loi n° 107 et l'objectif qui est poursuivi de guichet unique, est-il bien attaché? Est-ce qu'il n'y a pas des choses qui méritent d'être considérées ou des recommandations qui ne devraient pas être faites à cet égard?

Le Président (M. Paquin): Oui, M. Morency ou M. Hébert.

M. Morency (Yves): Il est bon à l'occasion aussi de faire des comparaisons, et notre industrie se porte bien, de sorte qu'au Canada il y a un bureau des surintendants des institutions financières qui a une structure qui est similaire, parce que celui-ci réglemente toutes les institutions financières à charte fédérale. Et celui-ci, vous comprendrez encore que c'est d'une importance encore plus grande que ce que l'agence va réglementer parce que plus limitée au Québec, il n'y a pas de conseil d'administration, il n'a qu'un conseil consultatif composé de sept membres, et son rôle, je vous le lis: «conseiller et aviser le Surintendant sur les plans et priorités appropriés». Plus près de nous, l'Ontario, une commission des services financiers de l'Ontario, exactement le même pattern, réglemente l'industrie des services financiers ontariens et un conseil consultatif de cinq membres. Le mandat: mener des examens et soumettre des conseils confidentiels et des recommandations au Surintendant.

Alors, écoutez, je pense quand même qu'il y a d'autres précédents à l'extérieur du Québec. Et, comme je vous disais tout à l'heure, ce n'est pas seulement au Québec, mais il faut aussi faire voir c'est quoi, cette agence-là, à l'extérieur, et, dans ce sens-là, je pense quand même qu'on a tout intérêt... puis là, ici, il faut prendre les intérêts globaux de l'industrie, non pas les intérêts particuliers. C'est l'ensemble de l'industrie du secteur financier québécois qui est en cause ici, et nous pensons que les rôles et les mandats qui sont confiés au P.D.G. sont clairs, suffisants pour assurer ces éléments.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Laval-des-Rapides.

M. Paquet: Merci. Vous me permettrez peut-être de... en tout cas, d'avoir peut-être une différence d'appréciation sur un des éléments que vous venez de soulever, et je dis ça en tout respect. C'est que, lorsque vous parlez du secteur financier, des services financiers ailleurs en Ontario, l'agence d'ailleurs va se retrouver dans une situation unique au Canada et même en Amérique du Nord, parce qu'il y a aussi tout le volet du côté valeurs mobilières. Alors, lorsque, par exemple, un négociateur, un «dealer» — excusez l'anglicisme, là — va avoir à faire affaire... va émettre des produits, etc., il va parler avec quelqu'un aux États-Unis, il va lui dire... bien, maintenant, on va lui demander: Qui est-ce qui vous réglemente? On va lui dire: L'Agence d'encadrement du secteur financier. On va dire: Il n'y a pas de Commission des valeurs mobilières au Québec? Bien, c'est-à-dire qu'il va y en avoir une, mais ce n'est plus elle qui va être responsable, hein, du respect des règles à cet égard-là. Enfin, il y a une certaine ambiguïté, à tout le moins, là, qui reste.

Et là le Québec va se trouver dans une situation drôlement particulière. Je suis tout à fait d'accord pour les distinctions du Québec à bien des égards, mais il faut aussi assurer que notre distinction ne fera pas en sorte qu'en bout de piste on ne se retrouvera pas, vis-à-vis le reste du Canada et vis-à-vis le reste de l'Amérique du Nord, dans une position où là, encore une fois avec des bonnes intentions, la gouvernance même de l'agence ne pourrait pas mettre en péril l'industrie elle-même et les consommateurs évidemment, les consommateurs de produits d'assurance, et les investisseurs.

Et vous touchez en particulier le volet du côté du service financier, et vous avez très bien touché ça dans votre réponse, mais il y a l'autre aspect aussi, et vous dites: Quand on peut regarder un produit global en termes de guichet unique, le secteur financier, il faut tenir compte aussi du type, de la nature des relations entre les consommateurs et l'industrie, les consommateurs et l'application de la réglementation sur tous ces volets. Et cet aspect-là, je ne vous ai pas entendu... à moins que j'aie manqué, là, je n'ai pas entendu d'appréciation à cet égard-là.

Le Président (M. Paquin): M. Hébert, s'il vous plaît, de façon rapide, si possible.

M. Hébert (Jacques): Alors, très rapidement, M. le Président, il est extrêmement important pour nous, à savoir les institutions financières faisant affaire au Québec, que l'agence ait, en somme, bonne réputation, qu'elle soit reconnue à l'extérieur du Québec, parce que toutes les institutions financières importantes faisant affaire au Québec font des affaires à l'extérieur du pays, et certaines d'entre elles mondialement. Et, quand on a fait la comparaison avec le modus operandi de l'agence projetée, le président et le conseil d'administration consultatif, ça nous apparaît raisonnable et acceptable à l'extérieur du Québec, et c'est ça qui est extrêmement important. Parce que, si l'agence n'est pas reconnue, ça va créer des problèmes à tout le monde.

Plus précisément, à l'industrie bancaire du Québec, nous, on a toujours été en faveur d'une commission des valeurs mobilières nationale. Bon. Ce n'est pas partagé pour tout le monde, on le sait, mais on est quand même d'avis que ce serait à l'avantage de tous. Mais, faute d'avoir ça, parce qu'il semble qu'il n'y ait pas consensus, il est important que l'agence qui porte actuellement le nom d'encadrement du secteur financier soit ainsi bâtie, structurée et qu'elle soit respectée à l'extérieur du Québec.

Le Président (M. Paquin): D'accord. Oui, rapidement, M. Morency.

M. Morency (Yves): Juste... Je me permets un élément additionnel. Lors des débats sur n° 107, qui n'était pas prévu originalement, il y a eu... cette question-là est revenue, et, de façon unanime par la suite, on a mis en place le Bureau de révision. Alors, ça aussi va venir quand même appuyer et peut-être corriger l'incertitude ou l'inquiétude que les marchés financiers pourraient exprimer.

Le Président (M. Paquin): D'accord. M. le député de Charlevoix.

M. Bertrand (Charlevoix): Merci, M. le Président. Je voudrais répéter un petit peu ce que j'ai dit au premier groupe, notre foi entière dans l'agence puis, oui, que cette agence-là soit la plus forte possible pour pouvoir, pour les citoyens et pour évidemment tous ceux qui oeuvrent dans ce domaine-là, avoir le plus de rayonnement possible et au Québec d'abord et à l'extérieur évidemment, si c'est nécessaire, puis on sait très bien que ça va être le cas.

Il n'est pas non plus de notre intention que, comme législateurs... parce qu'on s'est adressés, depuis ce matin, à nous, comme législateurs, dans le sens de dire: Vous êtes en train de diminuer les responsabilités du Bureau... du... voyons...

Une voix: De l'agence.

M. Bertrand (Charlevoix): ...de l'agence. Il n'est pas question ni de l'agence ni du Bureau de transition, mais il est question de s'assurer que tout ça part sur le bon pied, et on pose les questions qu'on pense qui sont les plus pertinentes, basées, oui, sur des informations qu'on a.

Et je ne peux pas faire autrement, encore une fois, comme je l'ai fait tout à l'heure, que de déplorer l'attitude qui a été adoptée suite à un document qui a été présenté par la Chambre de services financiers au Bureau de transition. On s'adresse à nous comme si c'était nous qui allaient faire quoi que ce soit. Ces gens-là ont fait de la représentation, d'après ce que je peux lire, mot à mot, au Bureau de transition, comme chacun de vous qui représentez des groupes en fait, j'en suis convaincu, à peu près à toutes les semaines. Je ne sais pas quelle mouche a piqué quelqu'un pour faire une attaque en règle dans ce sens-là, quand vous avez tellement travaillé tous ensemble, les propriétaires, les institutions financières — les banques un petit peu moins, là — mais avec les intervenants que sont les représentants, que ce soit de personnes, ou de dommages, ou même de valeurs mobilières. Moi, je vous dis bien franchement, là, je suis complètement dépassé par ce style de comportement.

● *(13 h 20)* ●

Ceci dit, on a, je le répète, on a tous la même volonté. Mais, nous autres aussi, on en a, des informations. Nous autres aussi, on a des choses qu'on sait. Nous autres aussi, il y a des gens qui nous rencontrent. Nous autres aussi... et ce n'est pas sur une base publique puis ce n'est pas dans les journaux. Vous ne retrouvez pas ça dans les articles de journaux, mais on en a, des informations. On n'est pas là juste pour le plaisir de la chose, on est là pour réaliser... s'assurer que l'agence va fonctionner et de façon très, très solide. Ceci dit, c'est un commentaire que je voulais vous faire, parce que ça... Je vous le dis, vous en apercevez, vous me connaissez tous, ça m'agace et ça m'agace profondément, cette attitude-là. Puis que je ne mette jamais la main sur la ou les personnes qui sont en arrière de ça.

Ceci dit, j'aimerais que vous me parliez... Il est de plus en plus... On entend de plus en plus parler, là, du concept de passeport et de base de données, puis, apparemment, c'est quelque chose qui vous concerne beaucoup. Alors, j'aimerais ça que vous nous donniez plus de détails sur c'est quoi, ça va faire quoi puis en quoi, nous, on doit s'attaquer ou s'attarder sur toute cette grande question de passeport.

Le Président (M. Paquin): M. Hébert... ou à votre goût, là.

M. Hébert (Jacques): Je ne suis pas un spécialiste des valeurs mobilières, mais je comprends que le passeport serait en somme le fruit d'un consensus de diverses commissions mobilières à travers le pays, qui aurait ceci comme résultat: si, moi, comme compagnie, je vais mettre des titres sur le marché, je m'en vais ou bien au Québec ou bien à la commission, en Ontario ou en Alberta, ce n'est pas important, je produirais tous mes documents et j'obtiendrais donc un certificat en quelque sorte, qu'on va appeler passeport, qui me permettrait de faire des affaires à l'extérieur de la province où j'ai obtenu ce passeport. Donc, c'est une espèce de façon de faire des affaires pour simplifier les choses pour tout le monde. Alors, c'est ce que j'en comprends. Et je sais qu'il y a un groupe qui y travaille présentement, et ça ne fait que commencer.

Le Président (M. Paquin): M. Morency.

M. Morency (Yves): Cette notion-là peut s'étendre à l'ensemble des institutions financières, et je ne vous donnerais qu'un simple exemple. À l'heure actuelle, l'Ontario a convenu que, à partir du 1er juillet 2004, toute société de fiducie qui fait affaire en Ontario qui n'est pas sous juridiction fédérale va devoir arrêter ces opérations-là. Alors, ce qui veut dire qu'une fiducie comme la nôtre, Fiducie Desjardins, qui est une société de fiducie provinciale qui opère en Ontario, va devoir se donner une charte fédérale pour opérer en Ontario, alors que, s'il y avait une question de passeport, c'est une question de reconnaissance des autorités réglementaires, on n'aurait pas à devoir se convertir en autorité ou sous la juridiction fédérale pour pouvoir continuer à opérer en Ontario. Alors, dans beaucoup de domaines des institutions financières, cette notion de passeport là, qui était en valeurs mobilières, pourrait et peut s'étendre à d'autres types d'institutions financières. C'est un peu la notion de passeport qu'on trouve importante ici, là, l'harmonisation, la cohérence dans la réglementation.

M. Bertrand (Charlevoix): Merci.

Le Président (M. Paquin): Mme la députée de Mirabel.

Mme Beaudoin: Merci, M. le Président. Bonjour à tous et à toutes. Merci pour la présentation de votre mémoire. J'ai une première question: Quelle est votre définition d'un organisme d'autoréglementation?

Le Président (M. Paquin): M. Morency.

M. Morency (Yves): Bien, écoutez, il y a la définition qui était dans la loi ou le rapport... ici, on peut reprendre le rapport Martineau, là. Écoutez... non, tant qu'à vous répondre des choses qui n'auraient pas de cohérence, je préfère quand même vous soumettre la réponse au rapport que Martineau a écrit là-dessus, là.

M. Bertrand (Charlevoix): On va en prendre connaissance.

M. Hébert (Jacques): Excusez-moi, grosso modo, si on regarde la loi...

Le Président (M. Paquin): Allez-y, M. Hébert.

M. Hébert (Jacques): Merci. À l'article 59, Reconnaissance des organismes d'autoréglementation: «Une personne morale, une société ou toute autre entité dont les objets sont reliés à la mission de l'agence peut, aux conditions que cette dernière détermine, être reconnue à titre d'organisme d'autoréglementation aux fins de l'encadrement d'une activité régie par une loi visée à l'annexe 1.»

Bon. Là, ça se suit, les articles. En somme, c'est un organisme qui décide de mettre en place certaines réglementations applicables à ses membres dans certains domaines, tel que lui permet la loi. C'est très large comme définition, mais je n'ai pas envie de lire, à moins que vous le souhaitiez, tous les articles de la loi qui sont ici.

M. Morency (Yves): Je vais vous répondre.

Le Président (M. Paquin): Oui, merci.

M. Morency (Yves): «C'est une organisation à qui on a délégué des tâches prévues par la loi ou à qui on a reconnu la capacité d'accomplir des tâches en vue d'assurer la bonne conduite des affaires dans un domaine d'activité donné.» Alors, c'est tiré du rapport Martineau, au chapitre des organismes d'autoréglementation.

Le Président (M. Paquin): Oui, Mme la députée de Mirabel.

Mme Beaudoin: Merci, M. le Président. Vous avez signé la lettre de la coalition contre la Chambre de la sécurité financière. J'aimerais savoir pourquoi.

M. Morency (Yves): On n'a pas signé la lettre contre la Chambre de la sécurité financière, mais bien pour faire valoir que, lors de la loi n° 107, l'industrie en était arrivée à un consensus faisant en sorte que, les chambres, on acceptait qu'elles aient les pouvoirs que leur conférait la loi. Et, par la suite, on se rend compte que cette même chambre là fait des pressions, exerce des pressions. Et je vous dirais à plus d'un autre titre, c'est que, et même dans l'intérêt public, les chambres qui font du lobby, contrairement à l'ensemble des organismes qui font du lobbying, n'ont pas à être tenues de s'enregistrer comme organismes d'autoréglementation, car elles ont obtenu, une fois la loi adoptée, sur le lobbying, d'être soustraites à son application. Alors, nous, face à ces éléments-là, nous avons voulu réagir à des demandes additionnelles de pouvoir que des chambres espéraient obtenir auprès du Bureau de transition, et c'est une réaction à cette demande-là que nous avons faite. Et c'est la raison pour laquelle nous avons signé ce document-là. Je ne sais pas si l'ABC a les mêmes...

Le Président (M. Paquin): M. Hébert, allez-y.

M. Hébert (Jacques): Oui. Petite remarque, si vous me permettez. Quelqu'un a souligné tantôt que l'industrie bancaire canadienne ne s'est peut-être pas intéressée autant que les autres à bâtir la loi n° 107. Je dois m'inscrire en faux contre cette affirmation-là. L'Association des banquiers canadiens a été impliquée à toutes les étapes, nous avons déposé plusieurs mémoires tout au long du processus. Ceci étant, nous voyons la loi n° 107 comme un vaste compromis, une coalition et qui s'est faite autour d'un projet commun. Et, au moment où on se parle, alors même que l'agence n'est même pas en place, on voit que déjà des gens réclament plus de pouvoirs.

Nous y voyons, nous, à tort ou à raison, une tentative de défaire un consensus au profit d'un groupe donné, et ce qui n'aurait pas nécessairement pour objectif de mieux protéger les consommateurs.

C'est pour ça qu'on a fait consensus, on a bâti cette coalition pour dire au législateur: Attention, les choses sont en place, il faut donner à l'agence le temps de faire ses preuves. Et, qui plus est, au moment où on se parle, dans la loi n° 107, même l'agence elle-même n'a pas le pouvoir de déléguer ses pouvoirs. C'est clair dans la loi. Donc, on pense que la maison que nous avons bâtie doit être habitée, quitte à changer les couleurs à l'intérieur ou certaines pièces si le besoin se fait sentir dans six mois, dans un an ou dans deux ans.

Le Président (M. Paquin): D'accord. M. le député de Chutes-de-la-Chaudière, est-ce que vous désirez intervenir? Il nous reste un peu de temps.

M. Picard: Non, non, c'est correct. Merci, M. le Président.

Le Président (M. Paquin): Non. Bon. Donc, je vous remercie, M. Hébert, M. Morency, Mme Fiset, M. Michaud et M. Prud'homme, merci d'avoir venu échanger avec nous aujourd'hui. Je suspends donc les travaux de la commission des finances publiques à 15 heures cet après-midi.

(Suspension de la séance à 13 h 28)

(Reprise à 15 h 3)

Le Président (M. Paquin): À l'ordre, s'il vous plaît! Je déclare la séance de la Commission des finances publiques ouverte. Avant de débuter, permettez-moi de vous demander à tous de bien vouloir éteindre les sonneries de vos cellulaires. Ce matin, on a entendu des cloches de Noël. On était très heureux, mais il nous reste encore quelques jours pour se rendre. Donc, s'il vous plaît, on éteint ça. Merci.

Je vous rappelle que l'objet de cette séance est de procéder à des consultations particulières dans le cadre du mandat d'initiative sur la mise en place de l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier.

Débutons donc avec le Bureau d'assurance du Canada et la Corporation des assureurs directs de dommages. Si vous voulez bien vous présenter et présenter les gens qui vous accompagnent. Vous avez 20 minutes pour faire votre exposé.

Bureau d'assurance du Canada (BAC) et Corporation des assureurs directs de dommages du Québec (CADD)

M. Valotaire (Jacques): M. le Président, Mmes et MM. membres de cette commission, mon nom est

Jacques Valotaire. Je suis président, région du Québec, ING Canada, et président du comité BAC-Québec. J'aimerais remercier les membres de cette commission qui ont accepté que le BAC-Québec et la Corporation des assureurs directs de dommages du Québec soient entendus lors de ces audiences.

Je vous présente maintenant mes collègues assis à cette table: tout d'abord, Mme Brigitte Corbeil, vice-présidente, directrice générale du Bureau d'assurance du Canada au Québec; M. Jean Vaillancourt, premier vice-président exécutif et directeur général des opérations Québec, Desjardins Groupe d'assurances générales et aussi administrateur de la Corporation des assureurs directs de dommages du Québec; et finalement, M. Jack Chadirdjian, directeur des affaires publiques et gouvernementales au Bureau d'assurance du Canada.

J'aimerais tout d'abord laisser la parole à M. Jean Vaillancourt, qui fera une brève introduction de la Corporation des assureurs directs de dommages du Québec.

Le Président (M. Paquin): M. Vaillancourt.

M. Vaillancourt (Jean): Merci, M. Valotaire. La Corporation des assureurs directs de dommages du Québec, la CADD, désire remercier les membres de cette commission qui lui permet de présenter ici, en collaboration avec le BAC-Québec, son point de vue quant à la mise en place de la nouvelle agence.

La CADD a été constituée en 1991 et compte 12 membres, dont la majorité sont aussi membres du BAC-Québec. Le volume d'affaires des membres représente environ 50 % de toutes les primes recueillies en assurance des particuliers automobile et habitation au Québec. La mission de la Corporation est de promouvoir les intérêts de ses membres à titre d'assureurs directs de dommages en les représentant auprès de divers organismes de l'industrie, des gouvernements et des consommateurs. La CADD s'est fixé plusieurs objectifs, notamment les suivants: promouvoir le libre choix du consommateur en matière de distribution des produits et services d'assurance de dommages; rechercher et maintenir l'équité entre les réseaux de distribution; s'assurer que les membres de la CADD aient le pouvoir et la capacité de faire face aux nouvelles réalités du marché; s'assurer de la souplesse et de l'efficacité des réglementations. La CADD travaille en collaboration avec plusieurs intervenants, dont le BAC-Québec, dans des dossiers communs.

J'aimerais maintenant céder la parole à Mme Corbeil, qui traitera plus particulièrement du Bureau d'assurance du Canada.

Le Président (M. Paquin): Mme Corbeil.

Mme Corbeil (Brigitte): Merci. Créé en 1964, le Bureau d'assurance du Canada est un organisme qui représente les assureurs de dommages. Au Québec comme ailleurs, le BAC travaille continuellement avec ses membres afin d'améliorer les communications avec le public, le gouvernement, les médias et d'autres organismes liés à l'industrie des services financiers. Les activités du BAC contribuent à améliorer la qualité de vie de la société québécoise par des programmes de prévention de sinistres, d'éducation des consommateurs et de prévention du crime.

L'industrie de l'assurance de dommages assume un rôle de premier plan dans l'économie québécoise en permettant à la population de se protéger contre des sinistres pouvant avoir un impact important sur leur sécurité financière.

Je retourne maintenant la parole à M. Valotaire, qui va vous parler de façon plus spécifique de notre mémoire.

Le Président (M. Paquin): Monsieur, vous avez la parole.

M. Valotaire (Jacques): Notre mémoire contient un certain nombre de recommandations destinées à bonifier l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier et faire en sorte que l'encadrement des assureurs de dommages soit réellement allégé. J'aimerais maintenant vous entretenir de la notion d'un guichet unique pour l'industrie.

Une des difficultés de l'encadrement actuel pour les assureurs est la multiplication des organismes d'encadrement auxquels les assureurs doivent se soumettre et rendre compte. Nous saluons l'initiative du Bureau de transition qui instaure la Direction de l'administration et des services à l'industrie, qui inclura, entre autres, la Direction des renseignements et références, certification et inscription. Un tel mécanisme devrait permettre une réelle coordination et une synergie entre les différentes directions de l'agence. Pour être efficace, cette Direction se doit de simplifier la vie de l'industrie. Ainsi, la création d'un seul point d'entrée unique pour l'industrie devrait améliorer les rapports avec les diverses clientèles et conséquemment l'efficience de la réglementation. En résumé, nous recommandons que la présence d'un guichet unique pour l'industrie ait pour objectif de simplifier la vie de l'industrie. Ce guichet unique doit répondre à la philosophie de la nouvelle agence afin de favoriser les échanges avec les surintendances.

Les employés d'assureurs, agents et experts en sinistres sont actuellement encadrés par deux organismes, soit le Bureau des services financiers, BSF, et la Chambre d'assurance de dommages, la ChAD. Le BSF a pour mandat de gérer les examens d'admission et le niveau de formation initiale. Quant à la ChAD, elle est responsable de la discipline, la déontologie et la formation continue obligatoire.

● *(15 h 10)* ●

Lors des consultations sur le projet de loi n° 107, le BAC avait fait la recommandation que tout l'encadrement des employés d'assureurs soit sous l'égide de la nouvelle agence. Toutefois, celle-ci n'a pas été retenue. Nous croyons qu'il aurait dû en être ainsi pour des raisons d'efficacité, puisque les assureurs transigeront de toute façon avec la Direction de l'encadrement et de la solvabilité.

Compte tenu de la nouveauté de l'agence, nous croyons qu'il est prématuré de déléguer toute activité présentement réalisée par l'un ou l'autre des organismes fusionnés.

La mise en place de la nouvelle agence n'avait pas pour but de créer des économies d'échelle et de

réduire les coûts de fonctionnement des organismes de réglementation. Par contre, il est important de rappeler que ce sont les assujettis, institutions financières et assureurs qui vont en défrayer les coûts d'opération. Il nous apparaît difficile de concevoir que de telles économies ne seraient pas possibles compte tenu du regroupement des services administratifs, par exemple les ressources humaines et la comptabilité.

Il est important de souligner que le nouveau gouvernement en place depuis avril dernier préconise une réduction de la taille de l'État et des réductions de coûts de fonctionnement. La nouvelle agence devrait aussi considérer ces objectifs gouvernementaux fort louables.

En résumé, nous recommandons que les coûts d'opération de la nouvelle agence restent à des niveaux raisonnables, et ce, en préconisant des notions d'efficience et d'économie d'échelle afin de réduire le fardeau financier des assujettis.

Quelques mots maintenant sur le conseil consultatif de régie administrative. Bien que le conseil consultatif figure sur l'organigramme de l'agence, le rôle concret de ce conseil est très peu mentionné ou soulevé dans la littérature et dans la présentation que le Bureau de transition a faite à la Commission des finances publiques le 12 novembre dernier. Le BAC-Québec n'a jamais eu de réserve ou de réticence sur le pouvoir important du P.D.G. en autant que ce dernier considère sérieusement les recommandations faites par ce conseil. Compte tenu de l'importance de l'industrie de l'assurance de dommages au Québec, nous considérons qu'une personne issue de notre industrie doit siéger sur ce conseil.

Parlons maintenant du Centre d'information sur les assurances du BAC-Québec. Depuis plus de 30 ans, le BAC met à la disposition des consommateurs un centre de renseignements qui répond à leurs diverses interrogations en matière d'assurance de dommages. Que ce soit pour la souscription d'un risque ou le règlement d'un sinistre, le Centre est là pour informer, conseiller et accompagner le consommateur dans ses diverses démarches. Avec plus de 60 000 appels par année, le Centre est devenu une référence en matière d'assurance de dommages et offre de multiples services. D'ailleurs, c'est grâce à un souci constant de mieux répondre aux besoins des consommateurs que le Centre a pu prendre en relais les demandes traitées autrefois par l'IGIF, avant 1992, et qu'il a su travailler en partenariat avec le BSF depuis 1999.

Afin de vérifier que le service donné répond aux critères d'excellence recherchés, divers outils ont été mis en place pour permettre une évaluation systématique du travail accompli. Grâce à un sondage effectué sur une base mensuelle, nous savons que le service donné par nos agents répond avec satisfaction aux attentes des consommateurs. Fait révélateur, la qualité du service offert: plus de 90 % des gens interrogés recommanderaient le Centre à un ami.

Nous croyons donc que l'agence, à l'instar de ce qui a été fait par le passé par l'IGIF et le BSF, a tout avantage à maintenir l'entente avec le Centre d'information pour traiter ses demandes, comme le lui permet la loi n° 107, et éviter ainsi une duplication des services déjà offerts.

Il existe actuellement dans l'industrie de l'assurance de dommages des procédures de traitement pour certains types de mécontentement. Certains de ces mécanismes sont prévus par la Loi de l'assurance automobile et le contrat d'assurance automobile. Si ces mécanismes ne fonctionnent pas, le BAC offre, depuis 1998, des services de médiation aux assurés et aux assureurs qui désirent régler un conflit. Créé d'abord sous la forme d'un projet-pilote en collaboration avec une association de consommateurs, ce service traite chaque année une cinquantaine de dossiers à la satisfaction des deux parties. Ce service de règlement hors cour est volontaire, et ses principes fondamentaux sont simples et accessibles, peu coûteux, transparents et équitables, efficaces et rapides et confidentiels.

Il est important de souligner ici que la loi permet à l'agence, avec l'autorisation du gouvernement, de conclure avec tout organisme ou personne morale une entente pour l'examen des plaintes formulées par des personnes insatisfaites de leur examen ou du résultat de cet examen. Une telle entente peut également prévoir que l'organisme ou la personne morale peuvent, lorsqu'ils le jugent opportun, agir comme médiateur si les parties intéressées en conviennent. Des modifications à la loi ne sont donc pas nécessaires, puisqu'elle le permet déjà. Nous recommandons que l'agence délègue au BAC le traitement des plaintes et des différends des personnes insatisfaites, ainsi que la mise en place d'un mécanisme de médiation.

En terminant, quelques mots sur la réglementation. L'agence aura le pouvoir de donner des lignes directrices applicables aux assureurs. Ces pouvoirs discrétionnaires concernent, entre autres toutes pratiques de gestion saines et prudentes, notamment les pratiques commerciales reliées à la mise en marché. Ces lignes directrices devraient, selon nous, traiter de grands principes de gestion et non pas de microgestion. Le BAC-Québec désire mettre en garde le gouvernement contre le danger d'utiliser de façon abusive le pouvoir d'émission de lignes directrices. Il s'agit certainement d'une façon souple et rapide d'encadrer l'industrie des services financiers, mais les dispositions de la loi n° 107 devraient prévoir spécifiquement que l'agence procédera à des consultations auprès des assujettis avant d'émettre toute ligne directrice ayant un impact significatif sur les activités des assureurs. De plus, ces lignes directrices devraient être en concordance avec celles émises par le gouvernement fédéral, afin que les assureurs n'aient pas à se soumettre à deux niveaux d'exigences. Nous recommandons donc que la nouvelle agence n'utilise pas de façon abusive son pouvoir d'émettre des lignes directrices et qu'elle procède à des consultations auprès des assureurs avant qu'elles soient émises.

Mesdames et messieurs, voilà ce qui met fin à notre présentation. Nous sommes maintenant disponibles pour répondre à vos questions. Merci.

Le Président (M. Paquin): Merci. On va poursuivre avec une période d'échange et, pour débuter cette période, je vais donner la parole au député de Verdun.

M. Gautrin: Je vous remercie, M. Valotaire, de votre présentation. J'aurais deux questions assez pointues. La première va toucher la page 6 de votre mémoire,

en ce qui touche le conseil consultatif. Quand je lis votre mémoire, j'ai l'impression que vous souhaitez que le conseil consultatif fasse des recommandations qui soient suivies par la direction, c'est-à-dire soit presque comme un conseil d'administration.

Est-ce que vous auriez des objections à ce que l'agence soit dotée d'un véritable conseil d'administration, comme d'autres agences le sont, et non pas d'une structure de conseil purement consultatif, tous les pouvoirs étant laissés au président-directeur général de l'agence? Ça, c'est ma première question. J'en ai une deuxième. Est-ce que je vous donne ma deuxième question tout de suite ou pas?

M. Valotaire (Jacques): Je peux vous répondre, si vous voulez.

M. Gautrin: Alors, c'est ça, répondons sur celle-ci, puis après, on...

Le Président (M. Paquin): Oui, vous avez la parole.

● *(15 h 20)* ●

M. Valotaire (Jacques): Notre industrie est réglementée depuis plusieurs années par l'Inspecteur général des institutions financières, et ça a toujours été très bien. L'Inspecteur général des institutions financières, l'IGIF, n'a pas de conseil d'administration, se rapporte directement au ministre, et ça fonctionne très bien comme ça.

Ce que notre mémoire veut dire à la page 6, c'est que le P.D.G. qui détient les pouvoirs devrait profiter de la présence d'un comité consultatif pour le consulter dans des dossiers plus stratégiques, plus importants, mais nous insistons sur le fait que le P.D.G. devrait posséder tous les pouvoirs. C'est un gage d'efficacité et de rapidité de décision.

M. Gautrin: Même en ce qui touche, par exemple, les règles de gouvernance ou des choses comme ça.

M. Valotaire (Jacques): Même en ce qui touche les règles de gouvernance.

M. Gautrin: J'ai une deuxième question, si vous me permettez, et elle ne touche pas votre mémoire mais les annexes à votre mémoire. Vous avez eu la gentillesse de nous donner les annexes, c'est-à-dire ce que vous avez transmis au Bureau de transition. Alors, je vais faire référence particulièrement à l'extension, c'est-à-dire — Mon Dieu, c'est toujours la page 6, on dirait que c'est... mais — c'est la page 6 de l'annexe, ce coup-ci, de l'annexe Bureau de... vos documents d'octobre 2003 — ça va, est-ce qu'on se comprend? — qui touchent la recommandation du BAC, à ce moment-là, l'extension... Donc, c'est le pouvoir d'extension.

Vous dites... vous mettez en garde l'agence contre le danger d'utiliser de façon abusive les dispositions de la loi n° 188, mais alors là, je voudrais bien comprendre ce que vous voulez dire à ce niveau-là, M. Valotaire. La loi n° 188 donnait, dans son article 428, un pouvoir réglementaire au gouvernement de pouvoir faire des extensions après avoir consulté — je vais vous le dire — consulté le Bureau. Là, à ce moment-là, l'agence évidemment hérite de ce pouvoir-là, mais ce n'est que d'un pouvoir de consultation. Alors, je voudrais comprendre bien ce que vous voulez émettre dans cet article-là.

Il n'est pas question que l'agence ait le pouvoir de faire les extensions à des gens qui ne sont... des extensions de juridiction à des gens qui n'ont pas de permis, à moins que vous souhaitiez que ce soit le cas. C'est ça que je voudrais bien comprendre à ce moment-là.

M. Valotaire (Jacques): C'est exactement... je pense qu'on s'est bien compris. On souhaite que ce ne soit pas le cas, et on met en garde les gens qui vont gérer tout ce processus-là de ne pas le faire.

M. Gautrin: Très bien.

M. Valotaire (Jacques): Il y a des gens qui sont compétents, qui sont formés, qui détiennent des permis pour faire la distribution de produits d'assurance et aussi pour offrir les services financiers tels que définis par la loi. Il y a quand même, dans la loi n° 190... n° 188 plutôt, une possibilité de permettre la distribution de certains produits par des gens qui ne sont pas nécessairement détenteurs de permis. Je pense que cette portion-là de la loi doit être gérée avec beaucoup de prudence.

M. Gautrin: C'est une recommandation que vous faites aussi au gouvernement...

M. Valotaire (Jacques): Exactement.

M. Gautrin: ...puisque ça ne peut pas prendre effet sans avoir une décision, un décret pris par le gouvernement. Mais évidemment, sur recommandation, dans 188, du Bureau, maintenant de l'agence, donc, vous mettez en garde, en quelque sorte, l'agence de ne pas faire ce type de recommandation et au gouvernement de ne pas l'accueillir. Est-ce que je comprends bien votre position?

M. Valotaire (Jacques): Ou de l'accueillir avec prudence.

M. Gautrin: Avec prudence. Je vous remercie. Mes collègues ont d'autres...

Le Président (M. Paquin): Merci, M. le député de Verdun. Maintenant, M. le député de Laval-des-Rapides.

M. Paquet: Merci beaucoup. Alors, bonjour, M. Valotaire, merci aussi pour votre présentation et à ceux qui vous accompagnent.

Peut-être poursuivre dans la direction... On a parlé du conseil consultatif qui, lorsqu'on regarde le rôle qui lui est prescrit dans l'organigramme qui a été publié par le Bureau de transition, nous apparaît être beaucoup plus... est consultatif effectivement, par définition, mais semble avoir un pouvoir très limité, même en termes

consultatif, là, qui tenait un peu à... il y a un lien direct avec le président-directeur général, mais qui peut très bien utiliser les informations qui viendront de là, mais il n'a pas une relation très claire, là, sur les responsabilités du conseil consultatif. Et j'apprécie beaucoup le fait que vous mentionniez qu'il serait probablement utile d'avoir quelque chose de plus solide en termes de gouvernance pour pouvoir diversifier les risques qui adviendraient à ce moment-là à l'agence et ultimement aussi, donc, pour le président-directeur général, et encore plus pour les consommateurs de produits d'assurance et les investisseurs.

Certaines objections, qui avaient été posées à l'idée d'avoir un conseil d'administration en bonne et due forme dans le passé, étaient le fait, par exemple, qu'il y avait une crainte que les membres du conseil pourraient en savoir trop, soient des gens actifs dans l'industrie ou dans différentes branches de l'industrie, pourraient en savoir trop sur les entreprises québécoises, et ce qui pourrait amener des problèmes à un moment donné d'informations qu'on sait qu'on ne serait pas supposés de savoir sur nos concurrents. Et évidemment, ça veut aussi dire que le président-directeur général va avoir ces mêmes informations là, mais il n'est pas un membre actif évidemment de l'industrie.

Donc, je crois que l'idée qui était peut-être poursuivie à travers la structure du conseil consultatif, ce n'est peut-être pas d'avoir des gens qui soient directement actifs pour ne pas être pris, impliqués et partie prenante dans une décision par rapport à une autre, mais, entre cela, qui était un problème réel, et le fait d'avoir un conseil consultatif qui est peut-être... qui n'a pas suffisamment de rôle ou de pouvoir, il semble qu'il y aurait peut-être une place pour un équilibre. J'aimerais avoir votre avis là-dessus.

Le Président (M. Paquin): M. Valotaire.

M. Valotaire (Jacques): On pense que la manière avec laquelle le projet de loi est présenté, que la structure est présentée, tout devrait fonctionner correctement. On pense, un peu comme vous, que le rôle du comité consultatif devrait être clarifié, que le président-directeur général devrait devoir consulter ce comité-là de façon régulière sur des questions importantes.

On pense, par contre, et je répète ce que j'ai déjà répondu, on pense que le P.D.G. de l'agence doit avoir les coudées franches, doit être en mesure d'agir rapidement avec son équipe de direction interne pour régler les problèmes de l'industrie. Nous sommes réglementés par une agence fédérale, comme vous le savez, dans les autres provinces, et ça fonctionne comme ça, et ça fonctionne bien comme ça. Et on aime la façon avec laquelle c'est présenté.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Laval-des-Rapides.

M. Paquet: Suite à vos propos, effectivement donc, il est important que le président ait les coudées franches, donc il est important qu'il soit bien alimenté en termes d'informations de gens qui ont la pratique sur le terrain de ce qui se passe dans le monde de l'assurance, autant assurance de dommages qu'assurance de personnes, et aussi dans le contexte des valeurs mobilières.

Alors, la question que je me pose, c'est: Est-ce que, dans la structure de gouvernance actuelle, est-ce qu'il n'y aurait pas place à précision, à ajouter des précisions, des améliorations dans l'attitude de gouvernance pour assurer justement... Vous dites: Le président-directeur général aura à réagir rapidement. Par exemple, s'il advenait une crise, s'il y avait, par exemple, on a parlé de L'Alternative ce matin, il n'y a pas eu Gisco, un peu, dans l'assurance... dans le recours en assurance, qui a été un exemple, qui a été une crise, est-ce que l'agence réagirait mieux ou, enfin, aurait les mêmes pouvoirs, pourrait agir de la même façon, mieux ou moins bien que ce qui s'est fait dans le passé?

M. Valotaire (Jacques): Je pense que ça ne s'est pas mal fait dans le passé.

M. Paquet: Non, non, non.

M. Valotaire (Jacques): O.K. Et je ne vois pas pourquoi, la manière avec laquelle l'agence est structurée présentement, ça n'irait pas bien dans le futur. Je pense que ce qui est important, au niveau du comité consultatif, c'est d'avoir des gens compétents, indépendants, qui sont en mesure de conseiller le P.D.G. quand celui-ci a besoin d'être aidé à prendre certaines décisions. Mais on parle bien de conseil.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Laval-des-Rapides.

M. Paquet: Merci, M. le Président. Mais donc, par exemple, lorsqu'on parle aussi de valeurs mobilières, c'est un autre contexte. Parce que, dans le fond, il y a deux facettes de l'industrie des services financiers au sens large qui n'appellent pas le même genre d'intervention. Souvent, dans le monde de l'assurance, tel que je le comprends, c'est... on a besoin de choses que... lorsqu'il y a une question de prudentiel, question de vérification, etc., les choses doivent se faire de façon à pas feutrés, de façon très prudente pour éviter qu'il y ait des mauvaises interprétations qui pourraient amener des cascades de conséquences... des conséquences en cascade qui mettraient en doute la crédibilité du système financier, et c'est le service des assureurs, par exemple, dans ce contexte-là.

Du côté des valeurs mobilières, là, par exemple, le type d'intervention qui est souvent appelé... être appelé à faire, lorsqu'on parle, par exemple, d'informations d'initiés où des investisseurs abuseraient, là, d'informations d'initiés sans les rendre publiques, là sur le type d'intervention, ce n'est pas le même genre d'acteurs ou de joueurs avec lesquels l'encadrement du secteur financier doit faire face, et donc ce n'est pas les mêmes réflexes, ce n'est pas les mêmes outils.

La question que je me pose — et ce matin, j'ai posé la question, mais je n'ai pas encore eu de réponse à cet égard-là des gens de l'assurance, et je comprends que ce n'est pas votre spécialisation — mais donc une des inquiétudes que j'ai, c'est en termes justement de ne pas avoir une homogénéisation trop uniforme qui empêcherait d'être capable d'adapter l'intervention

réglementaire et une intervention suite à l'existence de la réglementation à des facettes différentes de l'industrie.

Le Président (M. Paquin): M. Valotaire.

● *(15 h 30)* ●

M. Valotaire (Jacques): Merci. Je prends pour acquis que le P.D.G., dans ses surintendances, va avoir une équipe compétente dans tous les domaines qui touchent les différents secteurs où il a des responsabilités pour le conseiller dans la prise de ces décisions-là. Et, encore là, dans les cas où vous venez de décrire, ça prend des connaissances relativement pointues pour ce secteur-là. Je pense que le P.D.G. doit avoir une équipe compétente dans son organisation pour prendre les décisions rapidement et agir de façon conforme, surtout dans des cas, là, comme celui que vous venez de décrire.

Le Président (M. Paquin): Oui. Merci. M. le député de Laval-des-Rapides.

M. Paquet: Merci. Mais, comme vous dites, donc, ça prend des... On suppose donc que les gens qui vont entourer le président aient une connaissance très concrète, pratique, pas juste théorique, de la réglementation. Mais donc, ce que vous supposez, ce que vous souhaitez, c'est que les gens qui entourent le président aient cette connaissance très pratique, très concrète du terrain, si je comprends bien votre...

M. Valotaire (Jacques): Ou soient en mesure de puiser rapidement à l'externe auprès de gens qui, eux, ont les compétences.

M. Paquet: D'accord. Deux autres éléments. Le premier... Est-ce que vous avez terminé? Pardon, excusez. Allez-y.

M. Valotaire (Jacques): Ma collègue aimerait peut-être ajouter quelque chose.

Le Président (M. Paquin): Oui. Mme Corbeil, vous avez la parole.

M. Paquet: Oui. Certainement.

Mme Corbeil (Brigitte): Oui. On a toujours préconisé, au Bureau d'assurance du Canada, de reconnaître les particularités de l'industrie de l'assurance de dommages, et j'imagine que les autres intervenants vont avoir la même volonté. Donc, oui, on crée une agence d'encadrement de l'ensemble du secteur financier, mais il faut tenir compte des particularités de chacun des secteurs financiers et l'assurance de dommages qui n'est pas de l'assurance-vie et qui n'est pas non plus les valeurs mobilières. Donc, c'est important.

M. Paquet: D'accord.

Le Président (M. Paquin): Merci. M. le député de Laval-des-Rapides.

M. Paquet: Alors, lorsqu'on parle, justement, de l'équipe ou du rôle des gens qui vont être dans l'équipe autour du président, dans la structure de l'organigramme qui a été présenté par le Bureau de transition, on réalise qu'il y a eu une concentration, enfin, qu'il semble y avoir une concentration de certains pouvoirs autour du poste de directeur des affaires de la société par rapport aux autres directions. Comme, par exemple, même par rapport aux affaires juridiques, la direction des affaires juridiques semble avoir relativement moins de poids. Le pouvoir de l'enquête n'est pas vraiment là, c'est plutôt... ça relève du directeur des affaires de la société, si je ne m'abuse. Et j'aimerais vous entendre un peu sur quelles sont vos... si vous avez des questions ou des interrogations par rapport, justement, à la structure de l'organigramme au niveau du rôle relatif... On ne parle pas des personnes, là, évidemment, on parle de la structure de l'organigramme qui a été présenté.

Le Président (M. Paquin): Oui. M. Valotaire.

M. Valotaire (Jacques): La structure de l'agence, telle qu'elle est présentée, effectivement, distribue les responsabilités, et à prime abord peut-être qu'il semble que certains secteurs ont plus de responsabilités que d'autres. Je pense que c'est un phénomène qu'on retrouve dans à peu près toutes les organisations, et on voit aussi, au fur et à mesure qu'évolue une entreprise, que les pouvoirs, que les responsabilités changent et qu'il y a des réorganisations, qu'il y a des responsabilités qui, au début, étaient conférées à un groupe ou à une personne, qui sont transférées sous d'autres personnes. Alors, je pense que ce qui est important, c'est que rapidement on mette l'agence en place, qu'on lui permette d'opérer, de s'émanciper, et je prends pour acquis qu'on va avoir un P.D.G. compétent qui apportera les modifications requises au fur et à mesure de l'évolution de l'industrie ou des industries. Je pense que, pour moi, c'est nécessaire que ça se passe rapidement.

M. Paquet: Vous comprendrez, effectivement, que... Oui?

M. Chadirdjian (Jack H.): M. le Président, j'aurais un complément de réponse, si vous permettez.

Le Président (M. Paquin): Oui. Allez-y, monsieur.

M. Chadirdjian (Jack H.): Si on regarde la structure, une structure, c'est une structure, hein, c'est des boîtes. On espère que chacune des personnes qui occupent ces postes-là vont se parler entre eux autres. Il y a toute une notion de guichet unique et la simplification de la vie à l'industrie qui est essentielle dans l'ensemble de qu'est-ce qu'on a devant nous. Donc, la structure est là, sauf qu'il y a une notion de guichet unique qu'il faut garder dans l'esprit. Il y a aussi une autre notion: qu'il faut que chacune de ces boîtes-là se parlent entre eux autres parce que, si l'objectif est d'aller simplifier la vie de l'industrie et de réduire le fardeau administratif, bien, il faut que chacun se parle parce que, s'ils ne se parlent pas, bien, on va être dans la même position qu'on était auparavant à l'intérieur de la même structure, cette fois-ci, et qu'on n'avancerait pas. Donc,

si l'objectif, c'est de simplifier, bien, il faut s'assurer que les gens qui sont en place se parlent, avec l'objectif premier de simplifier la vie; deuxièmement, de réduire le fardeau administratif qui est présentement à la charge des assureurs.

Le Président (M. Paquin): Oui. Je vais reconnaître maintenant le député d'Iberville.

M. Rioux: Bonjour, M. Valotaire, membres du Bureau des assurances. Dans votre mémoire, il y a une partie qui m'a été musique à mes oreilles quand vous avez... vous venez d'en parler, ce sont les frais d'administration. Ce que je comprends, c'est que c'est l'ensemble des membres du secteur financier qui vont défrayer la gestion de la nouvelle agence qui va être créée, et, règle générale, les administrations qui investissent des sommes aiment bien pouvoir contrôler ces montants d'argent là. Est-ce que je me trompe? Il me semble que vous avez une quote-part à payer et que vous avez peu de regard sur l'administration de ces sommes-là. Ça, c'est ma première question.

Et deuxième: Est-ce qu'on ne devrait pas s'attendre, par le regroupement que l'on a fait, à pouvoir générer des économies d'échelle, même si ce n'est pas l'objectif premier, mais il me semble qu'en saine gestion, si on regarde ce qui se passe en administration dans le secteur privé, c'est qu'on retrouve ces économies-là?

Le Président (M. Paquin): M. Valotaire.

M. Valotaire (Jacques): Vous avez tout à fait raison. On en a parlé, là, un petit peu dans la présentation que j'ai faite. Dans le moment, le monde des affaires est en voie de se concentrer, que ce soit dans le secteur des services financiers ou dans les autres industries, les entreprises s'achètent entre elles et se fusionnent. Une des conditions d'une fusion réussie, c'est qu'il y ait des synergies, c'est qu'il y ait des économies d'échelle, c'est qu'on ne vienne pas dédoubler tout ce qu'on avait au début. Alors, ici, on prend plusieurs agences gouvernementales et on les intègre, on les fusionne. Vous avez tout à fait raison, la logique dicte qu'il devrait y avoir des économies d'échelle, et on aimerait voir ce phénomène-là se produire ici, dans un secteur non privé versus ce qu'on fait en affaires. O.K.

Alors, je pense que ça devrait être le cas. C'est vrai qu'on n'a pas grand-chose à dire dans les cotisations qui nous sont émises chaque année, chacune des agences de réglementation qui existent aujourd'hui fait le total de ses dépenses régulièrement et nous envoie la facture au prorata, d'habitude, des primes qu'on souscrit ou selon d'autres conditions, entre autres le nombre d'agents qui travaillent dans nos organisations.

Le Président (M. Paquin): M. le député d'Iberville.

M. Rioux: Est-ce qu'il pourrait y avoir une formule où vous pourriez avoir un droit de regard ou ça irait un peu contre la déontologie, à ce moment-là, que vous soyez partie prenante en surveillant les dépenses et en même temps aussi ayant un certain contrôle que vous pourriez prendre à ce moment-là?

M. Valotaire (Jacques): Écoutez, on n'a pas vraiment réfléchi à quel genre de contrôle on devrait ou on pourrait avoir, mais il pourrait peut-être y avoir certains mécanismes qui limiteraient à des pourcentages l'augmentation des dépenses de ces organismes-là, et ça existe dans les entreprises privées. Il s'agirait de mettre ça en place dans ces organismes-là. Ça mérite d'être regardé, par contre.

Le Président (M. Paquin): Merci. Maintenant, de l'autre côté, et on va donner la parole au député de Charlevoix.

M. Bertrand (Charlevoix): Merci, M. le Président. Vous avez dit, dans votre première intervention, que vous désiriez que l'agence délègue au BAC des responsabilités additionnelles, si j'ai bien compris, concernant les plaintes. J'aimerais ça que vous élaboriez là-dessus.

M. Valotaire (Jacques): J'ai... ce qu'on a dit, c'est que, présentement, le BAC-Québec a mis en place tout un mécanisme, d'une part, pour gérer les demandes de renseignements des consommateurs québécois et, d'autre part, pour gérer les différends qui peuvent intervenir entre des consommateurs et des assureurs. Ce mécanisme-là est en place depuis longtemps, fonctionne très bien et est déjà reconnu par les organismes de réglementation qui existent. Ce qu'on souhaiterait, c'est que cette formule continue et qu'on évite la duplication, c'est-à-dire que, nous, on maintienne nos services, parce qu'on va devoir le faire, et que l'agence vienne par-dessus tout ça créer des organismes qui feraient relativement la même chose.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Charlevoix et vice-président.

M. Bertrand (Charlevoix): M. Vaillancourt, de la Corporation des assureurs directs, est-ce que c'est aussi votre demande? Est-ce que c'est aussi votre cas?

M. Vaillancourt (Jean): Bien, ce que l'on veut...

Le Président (M. Paquin): M. Vaillancourt.

● *(15 h 40)* ●

M. Vaillancourt (Jean): Oui. Ce que l'on veut, finalement, c'est que, même si ce n'est pas l'objectif principal de l'agence, c'est qu'on en arrive à des coûts qui soient raisonnables, soit les diminuer ou ne pas les augmenter, et, là-dessus, je pense que les assureurs directs de dommages sont tout à fait d'accord à ce que l'agence utilise un mécanisme qui fonctionne déjà plutôt qu'en inventer un nouveau.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Charlevoix.

M. Bertrand (Charlevoix): Alors, je vous soumets la problématique suivante. Si j'ai bien compris, depuis ce matin, là, les assureurs de personnes disent: On a chacun un système dans nos compagnies, on aimerait bien que ce soit respecté. Les banques disent: On a chacun un système dans nos banques, on aimerait bien

que ce soit respecté. Vous autres, vous dites: On a chacun un système, on aimerait bien que ce soit respecté. C'est aussi le cas des directs. Il reste quoi, de façon plus précise, à l'agence à faire, là?

Le Président (M. Paquin): Mme Corbeil ou M. Valotaire?

M. Valotaire (Jacques): Je ne comprends pas vraiment la teneur de votre question. Pourriez-vous donner plus de détails?

M. Bertrand (Charlevoix): Chacun des gens, inclus vous autres, nous disent: On a chacun un système pour s'occuper des plaintes. J'ai entendu ça depuis ce matin. Puis on sait qu'à l'intérieur de l'agence il y a tout un système qui est prévu, qui est en train de se développer. Si vous gardez chacun votre système, il reste quoi à l'agence, comme travail à faire à l'intérieur des plaintes?

M. Valotaire (Jacques): Moi, je pense que l'agence pourrait regarder la manière avec laquelle nos systèmes fonctionnent — et l'agence, à ce que je comprends dans la documentation qui nous a été soumise, souhaite une certaine uniformité à travers l'industrie dans la façon avec laquelle les plaintes sont gérées — nous faire des recommandations, nous suggérer probablement qu'on modifie nos processus pour amener une certaine uniformité entre les différentes composantes de l'industrie et s'assurer qu'on les respecte dans le futur.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Charlevoix.

M. Bertrand (Charlevoix): Vous nous avez tous dit jusqu'à maintenant que vous êtes satisfaits de l'organigramme prévu par l'agence. Donc, vous avez pris connaissance de ce qu'il prévoit pour le système de plaintes. Est-ce que c'est satisfaisant, ce n'est pas satisfaisant? Est-ce que ça vient en contradiction avec ce que vous faites, etc.?

Le Président (M. Paquin): M. Valotaire.

M. Valotaire (Jacques): Je pense, monsieur, que l'agence n'a pas encore terminé ses travaux, l'agence n'a pas encore tout mis en place pour gérer les plaintes des consommateurs. O.K.? L'agence a commencé à faire son travail, l'agence est, à ma connaissance, tout à fait au courant de ce que nous faisons. En tout cas, le comité de transition l'est. On a eu l'occasion de faire des représentations et de rencontrer les membres du comité. Alors, à ce niveau-là, on pense encore qu'on est en mesure de jouer un rôle important dans le mécanisme de gestion des plaintes et d'apporter une valeur ajoutée.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Charlevoix.

M. Bertrand (Charlevoix): Je vais faire une affirmation, puis, si ce n'est pas vrai, vous me le dites. Si j'ajoute à ça que les deux chambres ont aussi un système de traitement des plaintes, il reste quoi à l'agence, d'encadrement?

Le Président (M. Paquin): M. Valotaire.

M. Valotaire (Jacques): Je ne connais pas le mécanisme de gestion des plaintes des deux chambres. Ils vont avoir l'occasion de...

M. Bertrand(Charlevoix): On sait très bien que la Chambre de dommages traite les plaintes de vos représentants. Donc, c'est proche de vous autres quand même, là.

Le Président (M. Paquin): Mme Corbeil.

Mme Corbeil (Brigitte): Si je peux me permettre, le Centre d'information du Bureau d'assurance du Canada traite depuis 1971 des demandes de consommateurs. On parlait de 60 000 demandes. On s'entend que ce n'est pas 60 000 plaintes qu'on a, c'est 60 000 demandes d'information. Nous travaillons en collaboration avec les assureurs pour régler les différends des consommateurs, et on fait beaucoup de conciliation. Ce qu'on demande à l'agence présentement, c'est de reconnaître le travail qui est fait depuis un très grand nombre d'années et d'éviter de duplicater cette expertise-là que nous avons.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Charlevoix.

M. Bertrand (Charlevoix): Donc, vous demandez ça à l'agence actuellement.

Le Président (M. Paquin): Mme Corbeil.

Mme Corbeil (Brigitte): On s'occupe des produits; les chambres s'occupent des distributeurs.

M. Bertrand (Charlevoix): O.K. Si c'est ça, est-ce qu'on peut présumer que c'est tout à fait normal que les chambres demandent aussi à ladite agence des possibilités de rendre des services si, vous autres, vous avez le droit de le faire? Et là je fais référence carrément à l'article de ce matin, c'est clair.

Le Président (M. Paquin): Mme Corbeil.

M. Bertrand (Charlevoix): Vous ne voulez pas que l'agence ait deux poids, deux mesures, j'imagine.

Le Président (M. Paquin): M. Valotaire.

M. Valotaire (Jacques): L'article de ce matin ne citait pas nos activités. Je pense que, si on réfère à l'article de ce matin, le BAC ou le CADD n'étaient pas cités dans cet article-là, et cet article-là nous a surpris autant que vous, O.K.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Charlevoix.

M. Bertrand (Charlevoix): Moi, elle ne m'a pas surpris, elle m'a déçu puis elle m'a fâché. Je connais la personne qui est responsable en plus et... Je vais arrêter là mes commentaires.

Le Président (M. Paquin): Mme Corbeil, oui.

Mme Corbeil (Brigitte): Si on pouvait... juste pour revenir, M. le député. À la page 5 de notre mémoire, on mentionne: À ce stade-ci, «compte tenu de la nouveauté de l'agence, nous croyons qu'il serait prématuré de déléguer toute activité présentement réalisée par l'un ou l'autre des organismes fusionnés». Donc, c'est la position du Bureau d'assurance du Canada, et les demandes que nous faisons pour d'autres services, c'est que ce sont des services qui ne sont présentement pas réalisés par aucun des organismes fusionnés.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Charlevoix.

M. Bertrand (Charlevoix): Je vais faire référence à la page 6, à votre recommandation, et encore là vous me corrigerez, là, quand on parle du BAC, quand on parle du Bureau d'assurance du Canada, vous représentez des compagnies qui font affaire avec des courtiers, donc des gens totalement indépendants ou en très grande majorité. Je vois un signe que non, là.

M. Valotaire (Jacques): On représente autant des compagnies qui font affaire avec des courtiers que des compagnies qui transigent directement avec les consommateurs. D'ailleurs, si je ne m'abuse, environ 5 000 agents ou experts en sinistres qui sont réglementés par la Chambre travaillent au sein d'organismes qui font partie du BAC.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Charlevoix.

M. Bertrand (Charlevoix): Alors, ça touche les gens de M. Vaillancourt, j'imagine, parce que — du Groupe Desjardins — vous en avez vous autres aussi, vous avez les deux, directs et courtiers.

M. Vaillancourt (Jean): Absolument.

Le Président (M. Paquin): M. Vaillancourt.

M. Vaillancourt (Jean): C'est-à-dire qu'au Groupe Desjardins nous avons uniquement... nous avons deux assureurs qui travaillent en direct. Alors, on n'a pas de courtier.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Charlevoix.

M. Bertrand (Charlevoix): Ma question — à la suite de ce petit préambule — ma question est la suivante. Quand je lis votre recommandation: «Le BAC désire mettre en garde l'agence contre le danger d'utiliser de façon abusive les dispositions de la loi n° 188 permettant d'élargir le champ d'application de la distribution sans représentant pour autoriser la distribution de produits d'assurance principaux que sont, par exemple, l'assurance automobile, l'assurance habitation et l'assurance commerce, alors que ces produits d'assurance principaux doivent, selon la loi n° 188, être distribués par des représentants dûment qualifiés, dans le but d'assurer la protection du public, qui est tant recherchée par le gouvernement, et d'assurer une équité entre tous les distributeurs.» Je sais très bien qu'il y en a quelques-uns, un nombre minime de personnes, qui voudraient bien voir les représentants comme tels disparaître ou les chambres comme telles disparaître. Mais, quand je lis ça et que je sais le travail qu'ont en particulier... le rôle de vous autres, les assureurs, et le rôle des chambres, pouvez-vous m'expliquer pourquoi, à ce moment-là, on s'acharne sur le rôle des chambres?

Vous êtes des gens qui respectez — je vous connais — comme groupe — puis je connais M. Vaillancourt aussi — comme groupe, vous êtes des gens qui respectez votre force de vente. Pour moi, c'est un manque total de respect envers une force de vente d'agir comme on agit actuellement au niveau, là, d'essayer de mettre tout ça de côté. Comment est-ce qu'on peut... Moi, j'ai toujours pensé que ceux et celles qui forment les gens que vous mentionnez là-dedans, ce sont les chambres, et vous en faites une partie, je suis bien d'accord, mais les chambres ont un grand rôle. J'essaie de concilier ça puis j'essaie de trouver, là, c'est quoi, la logique dans tout ça.

Le Président (M. Paquin): M. Valotaire.

M. Valotaire (Jacques): Jamais, dans les documents qu'on a soumis récemment, vous avez vu ou lu des propos qui venaient discréditer la Chambre.

M. Bertrand (Charlevoix): Donc, vous dissociez de ce que je viens de dire, c'est ça?

M. Valotaire (Jacques): Ce qu'on dit, c'est que la Chambre fait un bon travail, que la Chambre travaille avec nous, que nous travaillons avec la Chambre d'assurance de dommages, et de façon, je dirais, de plus en plus étroite depuis un bon moment. Ce que nous souhaitons, c'est de voir la mise en place de l'agence dans les conditions qui existent présentement et de ne pas élargir le rôle de la Chambre, en tout cas qui nous réglemente ou qui réglemente une bonne partie de nos employés, pour le moment.

M. Bertrand (Charlevoix): Merci.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Charlevoix.

● *(15 h 50)* ●

M. Bertrand (Charlevoix): Merci. J'espère que vous allez réussir à le faire savoir à vos collègues d'autres institutions financières.

Une dernière question: Si les plaintes reçues à l'agence... Est-ce que les plaintes reçues à l'agence pourraient aider tout le monde si c'était adapté selon la réglementation? Nous autres, ce qu'on pense, c'est: est-ce qu'il va y avoir juste un organisme qui va recevoir des plaintes ou plusieurs organismes qui vont recevoir des plaintes, à la suite... depuis ce matin, là?

Le Président (M. Paquin): M. Valotaire.

M. Valotaire (Jacques): Je pense qu'on a assisté à quelques discussions qu'il y a eu ici ce matin, et il y a une chose qui est ressortie, c'est le caractère

distinct de plusieurs organismes qui oeuvrent dans les services financiers ou plusieurs secteurs de l'industrie. C'est le jour et la nuit d'une industrie à l'autre. Ce qui veut dire que ça prend, à mon avis, pour gérer ces plaintes-là, une expertise relativement pointue, des connaissances relativement pointues du secteur de l'industrie dont on parle pour régler ce genre de plaintes là. Une plainte qui touche les valeurs mobilières, c'est pas mal différent d'une plainte qui touche le secteur de l'assurance de dommages dans lequel nous travaillons, O.K. Nous avons déjà des mécanismes en place qui fonctionnent, et nous proposons que l'agence nous permette de continuer et nous délègue ce bout-là, sans pour autant enlever du pouvoir à l'agence, enlever des responsabilités à l'agence, et sans pour autant ne pas permettre à l'agence d'émettre certaines règles et de voir à la coordination de ce que nous faisons.

Le Président (M. Paquin): Merci. M. le député de Chaudière-Appalaches, vous avez la parole.

M. Picard: Chutes-de-la-Chaudière.

Le Président (M. Paquin): Excusez. Désolé.

M. Picard: Chaudière-Appalaches, c'est une région.

Le Président (M. Paquin): Une région, c'est ça.

M. Picard: Merci, M. le Président. Bienvenue aux gens du BAC. Dans le mémoire, à la page 5, lorsqu'on parle des coûts de fonctionnement, il se dégage, je veux dire, une crainte sur une explosion des coûts, parce qu'on voit que les employés transférés conservent leur salaire, puis après ça on va rebalancer le tout. Si je fais le lien avec ça, de ce manque de contrôle puis, je pense, des coûts qu'on va vivre, avec les deux délégations que j'ai retrouvées dans votre document, une délégation que vous avez actuellement et que vous aimeriez reconduire, et il y en a une autre que vous aimeriez acquérir, celle des plaintes, vous aimeriez tenir... Attendez un petit peu, la page... C'est ça, que... «Nous souhaitons que l'agence délègue au BAC le traitement des plaintes.» O.K. L'autre sur l'information, vous l'avez déjà à la page 9, sur... «Que la nouvelle agence reconnaisse l'expertise [...] et reconduise la délégation...» Ça va? Non? Allez-y.

Le Président (M. Paquin): M. Valotaire.

M. Valotaire (Jacques): Les deux, on l'a déjà.

M. Picard: Ah, vous avez les deux?

M. Valotaire (Jacques): On l'a déjà. Ce qu'on souhaite, c'est qu'il n'y ait pas de duplication et que ce qu'on fait déjà, ce soit reconnu et qu'on puisse le maintenir et que l'agence ne vienne pas ajouter un système similaire pour régler la même chose.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Chutes-de-la-Chaudière, mes hommages.

M. Picard: Merci, M. le Président. Si ces délégations-là sont reconduites, est-ce qu'il y a un déboursé pour l'agence?

M. Valotaire (Jacques): Il devrait normalement ne pas y en avoir parce que les coûts que nous encourons sont déjà là. Il s'agirait d'apporter certaines modifications si l'agence le juge nécessaire, mais on pourrait continuer à faire ce qu'on fait déjà et il n'y aurait pas de coûts additionnels.

M. Picard: M. le Président.

Le Président (M. Paquin): Oui, allez-y, M. le député.

M. Picard: L'agence ne débourserait pas pour ce service-là, ces deux services là?

M. Valotaire (Jacques): Non, c'est déjà déboursé par nous. Alors, on continuerait d'en encourir les coûts.

M. Picard: M. le Président...

Le Président (M. Paquin): Oui, allez-y.

M. Picard: ...si on regarde l'ordre de grandeur des effectifs actuellement qui travaillent sur ces deux services à la population...

Mme Corbeil (Brigitte): On a présentement huit agents d'information à temps plein qui répondent aux appels des consommateurs, mais en fait, c'est... Il y a huit agents qui sont là en permanence pour répondre aux appels des consommateurs.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Chutes-de-la-Chaudière.

M. Picard: O.K. Donc, ça pourrait être un effort que l'agence pourrait faire pour contrôler ses coûts, en disant: Bien, on n'engagera pas huit personnes parce que le BAC les a déjà. C'est ça? Je comprends bien?

M. Valotaire (Jacques): Exactement.

M. Picard: Merci. Merci, M. le Président.

Le Président (M. Paquin): Ça va? Mme la députée de Mirabel.

Mme Beaudoin: Merci, M. le Président. Bonjour à tous et toutes. Merci pour la présentation de votre mémoire. À l'annexe de votre mémoire — pour les fins d'enregistrement: Commentaires sur les orientations concernant les nouvelles dispositions relatives au traitement des plaintes, présenté au Secrétariat du Bureau de transition sur l'encadrement du secteur financier — il est mentionné à l'introduction, premier paragraphe, au milieu du paragraphe: «Le BAC commande régulièrement des sondages d'opinion qui ont pour but de mesurer l'intérêt et la connaissance des consommateurs sur les sujets reliés à l'assurance et de

mesurer l'impact de ses campagnes de communication. Les activités du BAC contribuent à améliorer la qualité de vie de la société québécoise par des programmes de prévention des sinistres, d'éducation des consommateurs et de prévention du crime.»

Ma première question: À quel rythme vous faites des sondages et quel est le nombre de sondages, et quels sont les résultats?

Mme Corbeil (Brigitte): Je vais répondre.

Le Président (M. Paquin): Mme Corbeil.

Mme Corbeil (Brigitte): Les sondages se font sur une base périodique, quand on est en campagne d'éducation. Donc, on veut mesurer les... je vais dire le succès de notre campagne et comment la population y répond.

Si vous me demandez des résultats de sondages présentement, la réponse, je n'en ai pas avec moi aujourd'hui, mais on pourra vous transmettre des commentaires.

Et pour répondre: Dans l'ensemble, les activités que l'on fait, on travaille beaucoup en partenariat avec, par exemple, le ministère de la Sécurité publique, et on subventionne certains programmes au niveau des communautés urbaines pour de la prévention de sinistres.

M. Chadirdjian (Jack H.): En complément de réponse, si vous permettez: Si vous regardez vraiment les activités de communication du BAC, nous avons le souci de bien informer et éduquer la population sur les différents rouages de l'assurance, et c'est pour ça qu'on a mis sur pied plusieurs outils de communication, différents dépliants, différents... quelque chose que, nous, on appelle la trousse assurance, qui est une série d'informations qui touchent l'ensemble des assurances, l'habitation, automobile, comment régler les sinistres, avec un inventaire, avec un langage vulgarisé, pour s'assurer que le consommateur sait c'est quoi, ses assurances. Parce qu'on s'aperçoit qu'il y a beaucoup de questions qui sont posées qui sont parfois des mauvaises compréhensions: Comment ça marche? Pourquoi? Comment ça se fait que? Et, nous, on arrive à répondre à ces questions-là. Et, à chaque année, nous avons une campagne d'éducation qui va cibler certains types de problématiques, et nos sondages peuvent se faire avant ou après, dépendamment de comment est-ce qu'on veut évaluer l'impact de ces choses-là, mais c'est vraiment le côté sensibilisation qu'on touche, avec l'objectif d'éduquer et sensibiliser les consommateurs sur qu'est-ce que c'est, les assurances.

Le Président (M. Paquin): Mme la députée de Mirabel.

Mme Beaudoin: Est-ce que ces sondages-là sont publiés? Merci, M. le Président. Est-ce que ces sondages-là sont publiés? Est-ce que c'est public?

M. Chadirdjian (Jack H.): Non, ça, c'est des sondages internes.

Le Président (M. Paquin): Oui, allez-y, Mme la députée de Mirabel.

Mme Beaudoin: Merci, M. le Président. Est-ce que les plaintes comme moyen de rétroinformation peuvent aider l'agence à mieux adapter la réglementation?

M. Chadirdjian (Jack H.): Moi, je pense que oui.

M. Valotaire (Jacques): Je pense que, nous, on a une documentation complète sur les plaintes qu'on reçoit. On voit les tendances, on voit quels sont les phénomènes, des fois, sociaux qui provoquent ces plaintes-là, et on est en mesure d'aider l'agence mais aussi d'aider nos membres à corriger leur tir, à revoir leur processus, à vraiment savoir d'où proviennent ces plaintes-là et à faire en sorte qu'elles diminuent de façon importante.

Le Président (M. Paquin): Mme la députée de Mirabel.

Mme Beaudoin: Merci, M. le Président. Je vais à un autre sujet. Vous avez mentionné dans votre mémoire, vous avez mentionné la composition du conseil d'administration, et vous avez mentionné tantôt: «Il faut des personnes indépendantes.» Qui voyez-vous exactement?

M. Valotaire (Jacques): Vous ne parlez pas du conseil d'administration mais du comité consultatif, je présume, ici.

Mme Beaudoin: Oui, excusez, oui.

M. Valotaire (Jacques): O.K. Des personnes indépendantes, c'est des personnes, premièrement, qui ne sont pas actives dans l'industrie au moment où on se parle, en ce sens qu'elles ne sont pas salariées d'un organisme qui oeuvre dans le secteur de l'industrie qu'elles représentent, des personnes aussi qui ont une certaine compétence dans le domaine pour qu'elles soient en mesure justement de servir de personnes-ressources au P.D.G. et des personnes qui, je pense, ont l'intégrité et la connaissance pour agir comme conseils à un dirigeant important.

Le Président (M. Paquin): Merci. On n'a malheureusement plus de temps. Le temps est complété. Donc, aux gens du Bureau d'assurance du Canada et à la Corporation des assureurs directs de dommages, mesdames, messieurs, merci d'avoir échangé avec nous cet après-midi.

On suspend les travaux pour quelques secondes, tout simplement pour permettre au prochain intervenant de s'installer.

(Suspension de la séance à 16 heures)

(Reprise à 16 h 3)

Le Président (M. Paquin): À l'ordre, s'il vous plaît! Nous recevons maintenant la Chambre de l'assurance de dommages. M. Paul-André Simard, si vous

voulez bien présenter les gens qui vous accompagnent, vous avez 20 minutes pour faire votre résumé, votre présentation.

Chambre de l'assurance de dommages (ChAD)

M. Simard (Paul-André): Merci. Bonjour, M. le Président, M. le vice-président, membres de la Commission des finances publiques. Tout d'abord, je vous remercie de nous avoir invités à cette consultation. À titre de président de la Chambre de l'assurance de dommages, je suis très heureux que notre organisme soit consulté.

Je vous présente les personnes qui m'accompagnent: Mme Carole Chauvin, syndic de la chambre, à ma droite; Me Robert LaGarde, membre du conseil d'administration de la chambre et président et chef de la direction de Dale-Parizeau L.M., une firme importante de courtage au Québec; à ma gauche, Mme Raic, directrice générale; et, à l'extrême gauche, Me Marie-Claude Rioux, directrice des affaires institutionnelles.

Permettez-moi de vous rappeler la contribution aux travaux de la commission parlementaire qui ont mené à l'adoption de la loi n° 107, c'est-à-dire ceux tenus au mois d'août 2002. À ce moment, nous avions dit être en accord avec les principes de la loi, dont la réduction du fardeau administratif et assurer une meilleure protection du public. Nous avions également dit, et je cite: «La période de transition est un moment capital pour assurer le succès d'une telle réforme. L'intégration des organismes devrait 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.»

Je rappelle aussi que l'assurance de dommages n'est pas un risque; au contraire, l'assurance de dommages est une protection que se donne un consommateur en cas de perte. L'encadrement du secteur financier, et la réglementation qui en découle, doit donc tenir compte de cette réalité afin que la protection du public soit assurée.

C'est une réforme majeure. En 2004, en plus de voir arriver une mégastructure d'encadrement, qui doit en principe être efficace, efficiente et mieux protéger le public, il y aura une autre phase, c'est-à-dire celle visant à revoir toute la réglementation. À partir du 1er janvier prochain, la chambre est reconnue comme organisme d'autoréglementation. La mise en garde que je viens de vous faire est donc toujours d'actualité.

Pour que l'agence rencontre ses objectifs, il faut impliquer, consulter et surtout reconnaître et tenir compte de l'expertise en place. Dans un contexte où les placements, les valeurs mobilières, l'assurance-vie, et j'en passe, vont tous être sous le même chapeau, la chambre est préoccupée par le fait qu'on ne tienne pas compte du caractère unique de l'assurance de dommages — et j'insiste sur le mot «unique». Dans ce contexte, comment est-ce que l'agence atteindra ses objectifs? À ce chapitre, je cède la parole à Me LaGarde, qui vous parlera, entre autres, des réalités propres à la chambre et de l'assurance de dommages. Ensuite...

Une voix: ...

M. Simard (Paul-André): Excusez-moi.

Le Président (M. Paquin): Allez-y.

M. Simard (Paul-André): Ensuite, Mme... Parce que je ne veux plus parler après ça, là.

Le Président (M. Paquin): Prenez le temps qu'il faut.

M. Simard (Paul-André): Je manquais un peu de salive, alors je vais bloquer. Mme Carole Chauvin ensuite, qui traite quotidiennement avec des consommateurs, vous parlera des enquêtes du syndic et de la politique de traitement des plaintes et des réclamations ainsi que du règlement des différends. Me LaGarde.

Le Président (M. Paquin): Vous avez la parole.

M. LaGarde (Robert): Merci, M. Simard. La Chambre de l'assurance de dommages a pour mission d'assurer la protection du public en assurance de dommages en maintenant la discipline, en veillant à la déontologie et à la formation de près de 11 000 agents et courtiers en assurance de dommages ainsi que d'experts en règlement de sinistres.

Avec l'entrée en vigueur de la loi n° 107, la chambre conserve sa mission de protection de public mais devient également un organisme d'autoréglementation reconnu par la loi. Le législateur a cru important de maintenir un organisme spécifique en assurance de dommages, car l'assurance de dommages se distingue des autres services financiers. Comme le soulignait M. Simard, l'assurance de dommages, c'est une protection dont se dote un consommateur, ce n'est donc pas une forme de placement, il n'y a pas de caractère spéculatif. Et, contrairement à l'assurance vie, l'assurance de dommages se renouvelle à chaque année et concerne pratiquement tout le monde.

Il ne faut pas non plus oublier le consommateur corporatif, c'est-à-dire l'assurance des entreprises. Il y a des milliers de PME au Québec. En fait, il y en a 192 000, dont 92 % emploient 25 employés et moins, et 72 % de ces 192 000 emploient cinq employés et moins, et il ne faut pas les oublier. Cette différence commande des règles d'encadrement adaptées et qui collent à la réalité de ce secteur.

En cette matière, l'expertise de la chambre est incontournable. A priori, il faut savoir que la chambre a déjà établi deux codes de déontologie, qu'elle veille à la formation continue des professionnels en assurance de dommages et qu'elle offre des services conseils en vérification de la qualité et de la conformité des pratiques professionnelles. Un peu comme un ordre professionnel, la chambre est un régulateur qui encadre les professionnels. Son conseil d'administration est composé de 11 personnes, dont neuf sont élus et représentent les agents, pour deux, les courtiers, au nombre de cinq, les experts, au nombre de deux. Les deux autres sont nommés par le ministre et représentent les consommateurs.

● *(16 h 10)* ●

Pour que l'agence rencontre ses objectifs d'efficacité, d'efficience et de meilleure protection du public, je pense sincèrement qu'il faut impliquer davantage le

régulateur qu'est la chambre. Vous savez, étant moi-même propriétaire d'un grand cabinet, je suis convaincu que le succès de l'agence repose sur le respect des réalités quotidiennes des besoins des consommateurs et des obligations des professionnels. En ce sens, si tout le monde met l'épaule à la roue et que l'agence, en tant qu'organisme d'encadrement multidisciplinaire, tient compte dès le départ des particularités des différentes composantes du secteur financier, qu'elle tient compte des forces en présence, les objectifs poursuivis par la mise en place d'une mégastructure sont davantage susceptibles d'être atteints. Dans un contexte où le pouvoir réglementaire appartient à l'agence, elle a tout avantage à tirer profit de l'expertise en place.

Vous savez, dans l'univers des services financiers, il y a deux types d'organismes d'autoréglementation, ce que j'appelle des régulateurs. Le premier peut être une organisation dont l'unique mission est d'assurer la protection du public. C'est le cas de la chambre, qui est reconnue. L'autre type d'organisme, lui, a des responsabilités ou des fonctions reliées à la mission de l'agence, c'est-à-dire qu'on n'exige pas qu'il ait pour unique fonction d'assurer la protection du public. C'est le cas, par exemple, de l'ACCOVAM, qui a également un volet de défense des intérêts de ses membres. Actuellement, en plein brassage et chambardement de structures, la chambre est le seul organisme de protection du public qui est stable en assurance de dommages.

Au moment de créer l'agence, on parlait de mettre en place un guichet unique; on parlait de diminution de la lourdeur administrative. Aujourd'hui, force est de s'interroger. Par exemple, c'est la Direction de la distribution qui sera chargée d'inspecter les régulateurs; le syndic, pour la question des plaintes, entretiendra des contacts privilégiés avec la Direction de l'assistance au consommateur et de l'encadrement de l'indemnisation; la question de la perception de la cotisation de la chambre devra être négociée avec la Direction de l'administration et des services en industrie; et finalement les règlements de la chambre devront être soumis à la Direction des affaires de la société. C'est quatre directions différentes, quatre procédures. Combien d'intervenants, combien de transferts d'appels, combien de temps avant d'avoir une réponse, combien de temps avant d'avoir la bonne réponse? Voilà mes craintes en tant qu'initié, imaginez pour le public et pour les professionnels.

Pour le certifié, toute demande devra passer par le guichet du Service à l'industrie. Ensuite, dans le cas de dossier qui nécessite une analyse plus pointue, ce dernier sera transféré à la Direction de l'encadrement de la distribution. Bref, le dossier sera réacheminé aux autres paliers, aux autres directions, si nécessaire. Combien de personnes connaissent les particularités de l'assurance de dommages au sein de ces directions?

Lorsque nous disons vouloir partir du bon pied pour diminuer la lourdeur administrative, mettre en place une réglementation qui est applicable, nous ne disons pas que la chambre veut faire cavalier seul. Au contraire, vous savez, l'agence est multidisciplinaire; en d'autres termes, elle s'occupera de l'assurance vie, des placements, des dépôts, des services financiers et, si elle a le temps, de l'assurance de dommages. Or, savez-vous que seulement 4 % des 38 000 certifiés auprès du Bureau des services financiers cumulent un double permis, c'est-à-dire en vie et en dommages?

Une autre réalité de l'assurance de dommages est que 89 % des cabinets sont formés de neuf représentants certifiés et moins, et 80 % des cabinets sont formés de cinq représentants certifiés et moins. Les moyens dont disposent ces cabinets ne sont donc pas les mêmes que les grandes institutions, voire compagnies d'assurance vie et autres. Or, la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends qui est actuellement en consultation ne semble pas tenir compte du tout de cette réalité. À ce chapitre, suite à des représentations de la chambre, le BSF avait accepté de moduler ces exigences pour tenir compte de la réalité des plus petits cabinets.

L'implication des régulateurs dans la mise en place de l'agence est non seulement un gage de succès pour s'assurer que la réglementation colle à la réalité, que le consommateur a les réponses à ses questions, mais aussi que l'encadrement des professionnels fasse en sorte que les lacunes ne se répètent pas. Mme Carole Chauvin, syndic, pourra vous en parler davantage, mais, moi, à titre de membre du comité de déontologie, je peux vous dire que nos réflexions éthiques sont nombreuses et sérieuses, et ce, dans une seule optique: élever le professionnalisme des agents, courtiers et experts en sinistre et faire en sorte que le consommateur soit toujours et bien protégé.

Avec l'arrivée de l'agence, les organismes d'autoréglementation sont toujours imputables, imputables parce qu'ils sont dirigés par un conseil d'administration formé principalement de représentants élus par leurs pairs. Ils sont redevables et contrôlés de façon serrée par l'agence. À partir du 1er février, l'agence pourra même les inspecter, vérifier leurs livres et devra approuver leurs règlements. Toutefois, l'agence ne peut pas faire cavalier seul; elle a besoin de l'expertise de la chambre.

Avant d'aller plus loin, je cède la parole à Mme Carole Chauvin, syndic.

Le Président (M. Paquin): Mme Chauvin.

Mme Chauvin (Carole): Merci. À titre de syndic, j'ai une préoccupation sérieuse quant à la protection des consommateurs. Je suis nommée par le ministre des Finances. J'oeuvre donc de façon complètement autonome et indépendante. Je reçois les plaintes des consommateurs depuis au-delà de quatre ans maintenant et les enquête de manière neutre et objective.

Lorsqu'un consommateur écrit pour porter plainte à l'égard d'un représentant certifié à la Chambre de l'assurance de dommages, mon rôle est d'analyser sa plainte, d'enquêter les faits, d'obtenir les versions de toutes les parties concernées, de reconstituer la suite des événements et de conclure, à savoir si le professionnel dénoncé a commis un manquement à la loi, au règlement ou au code de déontologie applicable. Alors, je porte plainte devant le comité de discipline. À ce stade-ci, je me substitue au plaignant et porte plainte en tant que représentant du public. Le comité de discipline, à cet égard, entend la plainte et a les mêmes pouvoirs que ceux dévolus par le Code des professions.

Donc, ma plainte est entendue par le comité de discipline; l'audition se déroule comme dans tout tribunal de droit commun; et le consommateur est appelé à venir témoigner de ce qu'il a vécu. Il s'agit d'un processus ouvert au public. Par la suite, le comité de discipline rend une sanction sur la culpabilité et impose... rend une décision, pardon, sur la culpabilité et impose une sanction juste et raisonnable. D'ailleurs, je vous invite à prendre note de la page 9 du mémoire; vous pourrez constater certains manquements principaux.

Vous savez certainement qu'avec l'adoption de la loi n° 107 les articles 103 et suivants, c'est-à-dire ceux qui concernent le processus de traitement des plaintes et réclamations ainsi que le règlement de différends, sont en vigueur actuellement. Ici, je vous invite à lire attentivement les pages 6 et 7 du mémoire. Vous réaliserez notamment que, 12 mois plus tard, un an plus tard, presque jour pour jour, c'est encore la confusion, tant dans l'industrie, tant pour les consommateurs, tant pour les organismes de protection des consommateurs que pour les organismes d'autoréglementation.

De plus, malgré une expertise à titre de régulateur, malgré une expertise quant à l'application de la loi, des règlements et des codes de déontologie, je n'ai malheureusement pas été consultée sur la politique de traitement des plaintes et règlement de différends qui est en consultation. Pour moi qui travaille quotidiennement avec les consommateurs, cette politique peut être utile pour assurer la protection du public. Elle devrait compléter ce qui existe et ne pas contrecarrer les mesures déjà en place.

Le premier constat que je puisse faire est qu'il s'agit d'une mécanique uniforme. Peu importe la nature de la plainte ou du problème du consommateur, peu importe la taille du cabinet où oeuvre le représentant dénoncé, peu importe le secteur des services financiers concerné, le mécanisme de traitement des plaintes proposé doit préciser qu'une plainte reçue par un cabinet qui met en cause la conduite professionnelle d'un représentant doit être immédiatement transmise au syndic pour enquête.

Ici, il est important de saisir qu'il y a deux approches, à mon humble avis, pour traiter une plainte quand on est un régulateur: dans un premier temps, tenter de régler le problème de ce consommateur via une procédure de règlement de différends, via un fonds d'indemnisation; enquêter sur la pratique professionnelle afin de chercher à corriger les comportements déviants de ce représentant, afin de protéger la totalité des consommateurs et donner un exemple à l'industrie. La place d'un syndic est essentielle, et ces deux approches ne sont pas séquentielles, l'une n'évacue pas l'autre.

● *(16 h 20)* ●

La politique qui est actuellement en vigueur entraîne de la confusion. Par exemple, alors que les consommateurs sont à l'étape de se plaindre à un régulateur, actuellement, le Bureau des services financiers les réfère au cabinet en leur retournant leurs documents. À titre d'exemple, j'ai été témoin de plaintes déposées au Bureau des services financiers où on retourne le consommateur au cabinet en lui disant: Premièrement, portez plainte au cabinet et, si par la suite vous n'êtes pas satisfait, demandez au cabinet qu'il nous transmette votre dossier de plainte, et on s'en saisira à ce moment. Mettez-vous à la place du consommateur.

À la page 7 du mémoire, vous pouvez lire l'article 103 de la loi, et je vais vous la lire. La loi...

Le Président (M. Paquin): Pardon, madame. Permettez-moi juste de vous signaler qu'il vous reste deux minutes.

Mme Chauvin (Carole): Alors, on ne les lira pas. Merci, M. le Président.

Ici, à moins d'être un initié, il est difficile de savoir, à l'intérieur des articles 103 et suivants, de quel concept on vise lorsqu'on définit le mot «plainte». L'article 188 de la loi stipule que l'agence a l'obligation de transmettre au syndic toute plainte reçue concernant un représentant. L'article 103.3, lui, laisse entendre qu'avant de transmettre le dossier de plainte le cabinet doit donner son autorisation.

Il ne faudrait pas réinventer la roue, mais il y a un besoin urgent de clarifier la politique sur ce point. La politique en consultation semble introduire un seul mécanisme uniforme et par étapes, peu importe la nature de cette plainte. Pour ma part, une plainte déontologique ne doit pas faire l'objet d'un traitement interne par le cabinet. Il faut que la plainte soit transmise au syndic pour éviter les risques de récidive, et j'en prends pour exemple l'appropriation d'argent.

Savez-vous pourquoi les consommateurs portent plainte? Parce qu'ils ne veulent pas que ce qu'ils ont vécu soit vécu par d'autres consommateurs. C'est ce qu'ils me disent à tous les jours. Si le syndic n'est pas informé, le plaignant se trouve prisonnier d'une mécanique dont il devra épuiser toutes les étapes avant de pouvoir s'adresser à une tierce partie.

Enfin, tel qu'expliqué à la page 6 du mémoire, le mot «réclamation», parce qu'on parle de politique de traitement de plaintes et des réclamations, le mot «réclamation» possède une connotation particulière pour les experts en sinistre, pour qui le traitement des réclamations est leur travail quotidien. Je ne pense pas que le législateur ait visé, avec l'introduction de cette disposition dans la loi n° 107, que toutes les réclamations traitées au Québec par les quelque 2 000 experts en sinistre soient gérées via cette politique. Des directives claires doivent être données pour identifier ce qui doit et ce qui ne doit pas être traité via cette politique.

En terminant, je tiens à rappeler que le syndic est la pierre angulaire de la Chambre de l'assurance de dommages, et le caractère d'exemplarité des décisions du comité de discipline a un impact certain sur les comportements déviants. Cela contribue sans conteste à la protection du grand public en matière d'assurance de dommages, et je vous invite à tenir compte de cette réalité. Merci.

Le Président (M. Paquin): Merci, madame. M. le député de Hull, on vous donne la parole.

M. Cholette: Merci, M. le Président. Je pense qu'on n'avait pas terminé, mais peut-être, au cours des

questions, vous allez être capable de compléter la présentation.

M. Simard (Paul-André): Je voulais simplement vous inviter à nous poser des questions.

M. Cholette: Ah bon! Alors, c'est fait. Je vais accepter votre invitation.

M. Simard (Paul-André): Merci.

Le Président (M. Paquin): Allez-y, M. le député.

M. Cholette: Alors, mesdames, messieurs de la chambre, merci de votre présentation, une présentation claire, bien faite. J'ai parcouru le document de mémoire que vous nous avez proposé — vous avez fait référence à certaines pages. D'ailleurs, j'avais quelques questions justement à travers le mémoire. Je vais commencer... Je vais tenter d'avoir des questions brèves pour être capable de passer plus de sujets, puis je sais que mes collègues ont plusieurs questions également. Alors, je vais tenter d'être bref.

Je vais commencer avec la page 3, quelque chose que vous soulevez au passage, comme ça, mais qui m'a un peu, qui m'a un peu perturbé, dans le sens que je me suis dit: quel est le message qu'on tente de nous lancer? Dans le paragraphe du centre, lorsqu'on dit que, puisque votre statut changera en un organisme d'autoréglementation... vous poursuivez en disant que cette reconnaissance pourra éventuellement être retirée par l'agence.

Ce que je comprends là-dedans, c'est que certaines de vos responsabilités, suite à la constitution de l'agence, pourraient vous être retirées, et ça m'étonne que vous ne faites pas plus de cas que ça de cette réalité. À moins que je comprenne mal, mais peut-être que vous pouvez nous parler de ça.

M. Simard (Paul-André): Je vais demander à maître... Excusez.

Le Président (M. Paquin): Oui, allez-y.

M. Simard (Paul-André): Je vais demander à Me Rioux de répondre à cette question, s'il vous plaît.

Le Président (M. Paquin): Allez-y, Me Rioux. On vous donne la parole.

Mme Rioux (Marie-Claude): Alors, oui, effectivement, la mécanique pour retirer la reconnaissance à titre d'OAR de la chambre est prévue dans la loi n° 107. Vous la retrouvez, la mécanique, à l'article 739 de la loi.

Alors, à ce moment-là, si le statut d'organisme d'autoréglementation de la chambre est retiré, il est prévu que tout qu'est-ce qui est syndic, comité de discipline, ces dispositions-là, ces sections de la loi là cessent d'avoir effet et les pouvoirs sont rapatriés à l'agence. Donc, c'est l'agence qui verra à voir quelle sorte de traitement elle mettra en place pour adresser les plaintes des consommateurs. Lorsque la révocation... Et, si jamais il y avait révocation d'organismes d'autoréglementation qui étaient retirés à la chambre, à ce moment-là, là, c'est prévu que la chambre devient un organisme sans but lucratif géré par la partie III de la Loi sur les compagnies et que sa seule fonction est d'accorder des titres professionnels aux courtiers d'assurance.

Le Président (M. Paquin): M. Simard. Ça va?

M. Simard (Paul-André): Bien, disons que ça va. Puis on ne préoccupe pas de ça parce qu'on sait qu'on est compétent puis on fait un bon travail. Alors, on n'a aucune inquiétude à notre validation de notre travail, ça, on est sûr de ça, puis, si jamais ça arrive, bien, je prendrai une expression que je ne dirai pas ici, mais le tonnerre va tomber, puis il y a des gens qui savent où.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Hull.

M. Cholette: Bon, bien, je suis content de voir que vous n'êtes pas trop inquiets de ça. Bon, bien, je vais partager votre optimisme.

L'autre question que j'ai, c'est à la page 5, concernant le financement; c'est concernant le financement. Vous dites que ça vous préoccupe beaucoup parce que... «La chambre pourra choisir de percevoir elle-même ses cotisations, en confier la perception à l'agence. Ce sujet préoccupe beaucoup la chambre, et nous espérons qu'il pourra faire l'objet de discussions avec le Bureau de transition.» Peut-être pouvez-vous nous parler de votre préoccupation à ce niveau-là.

Une voix: Madame...

Mme Raic (Maya): À cet égard-là, évidemment, nous n'avons pas eu beaucoup de discussions avec le Bureau de transition, il faut dire, et je ne sais pas du tout quel en sera le résultat. Je sais qu'il y a, avec l'entrée en vigueur de 107 le 1er février, quelque chose qui va se passer à cet égard-là, dans la mesure où la cotisation de la chambre ne sera plus perçue auprès des cabinets, mais elle sera perçue auprès des représentants en même temps que leur certificat. Mais comment est-ce que ça va se réaliser, cette chose, et à quel moment dans l'année 2004, je ne saurais vous répondre.

M. Cholette: Avez-vous fait des suggestions au Bureau de transition?

Mme Raic (Maya): Nous avons fait des représentations à deux reprises auprès du Bureau de transition. On nous a parlé à l'époque de créer un comité sur cette question.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Hull.

Mme Raic (Maya): C'est tout ce que je peux vous dire.

M. Cholette: J'imagine que le comité n'a pas vu le jour.

Mme Raic (Maya): En effet.

M. Cholette: Ma dernière question, M. le Président...

Le Président (M. Paquin): Allez-y.

M. Cholette: ...c'est concernant le volet des plaintes. Ce que je vois aussi, suite à votre présentation mais aussi dans le mémoire, c'est que vous concluez qu'il y a une confusion en ce qui a trait à l'utilisation du mot «plainte», notamment au niveau des responsabilités. On fait quoi avec ça? Quelle est votre suggestion?

Mme Chauvin (Carole): Bien, je crois que la...

Le Président (M. Paquin): Mme Chauvin.

Mme Chauvin (Carole): Merci. Je crois que la première chose à faire serait effectivement d'adresser ce qu'est une plainte, qu'est-ce qu'on entend comme plainte. Le mot «plainte» est repris dans plusieurs articles, j'en faisais référence tantôt: l'article 103, l'article 103.3, l'article 188, l'article 192, on pourrait en faire une longue liste, et on n'a pas de définition précise du mot «plainte». Moi, ici, mon expertise est en assurance de dommages. Est-ce que, dans d'autres domaines, on aurait une autre définition du mot «plainte»? Je peux vous dire qu'en assurance de dommages, on pourrait s'asseoir ensemble et regarder quelle est la définition du mot «plainte» qu'on veut lui porter.

Je vous amène aussi sur le terme «réclamation». J'en ai fait brièvement référence, mais le terme «réclamation» en assurance de dommages est une réalité, là, qui existe. Nous avons tous des automobiles, des assurances habitation, et on procède tous, malheureusement, quand on est victime d'un sinistre, à une réclamation.

Alors, c'est des définitions qu'il faut effectivement baliser, et, pour l'instant — c'est ce qui m'amène à conclure à une confusion, parce que je vis une confusion — ce n'est pas indiqué, ce n'est pas balisé. Il y a une directive toutefois qui est en consultation, là, pour être juste, là.

M. Cholette: Merci.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Montmorency, à vous la parole.

M. Bernier: Merci, M. le Président. J'en suis fort heureux, et je vous en remercie, M. le Président, de m'accorder du temps.

Le Président (M. Paquin): Il me fait plaisir, M. le député.

M. Bernier: Alors, bienvenue, je suis heureux de vous rencontrer cet après-midi. Mme Chauvin, ma question s'adresse à vous. Je suis inquiet, quand vous mentionnez ça, là, par rapport aux consommateurs. Si vous, qui êtes quand même une personne fort importante dans le milieu... qu'est-ce qui va se passer pour le consommateur?

Le Président (M. Paquin): Mme Chauvin.

● *(16 h 30)* ●

Mme Chauvin (Carole): Merci. Ce que j'exposais tout à l'heure, c'est qu'un programme de traitement de plaintes et des différends, j'imagine, nécessairement, il est là pour régler une problématique d'ordre commercial parce qu'une demande est vraisemblablement sur le plancher pour l'adresser. Alors, traitons les litiges d'ordre... commerciaux qu'on n'est pas capable de régler avant d'aboutir à des forums carrément civils.

Mon expertise à moi, c'est la déontologie, et lorsqu'un consommateur se plaint à l'effet qu'il ne veut pas qu'un autre consommateur comme lui revive la même situation, il est de mon rôle d'enquêter. Et je peux vous citer des exemples où, par mes moyens d'enquête et mes fonctions de syndic devant un comité de discipline, je peux rapidement faire suspendre le permis d'un individu que je considère dangereux pour la protection du consommateur. D'ailleurs, je l'ai fait tout dernièrement encore, dans une histoire qui était malheureusement rendue publique par le plaignant: les Lloyd's de Londres, qui se plaignaient de contrats qui auraient été émis par des représentants qui, semble-t-il, n'avaient pas l'autorisation de Lloyd's. Mais les permis de ces courtiers ont été enlevés immédiatement par représentation du syndic devant le comité de discipline.

Alors, quant à votre question, je vous dirais que j'abonde dans le même sens. J'ai des craintes à l'effet que la plainte d'un consommateur, qui doit être traitée tel qu'on lit la politique actuellement, et c'est l'état d'application actuellement, on est dans l'étapisme: le consommateur porte plainte au cabinet, le cabinet traite la plainte; si ce n'est pas à sa satisfaction, on demande de transférer le dossier de plainte à l'agence; à partir de là, l'agence aurait l'obligation de transmettre la plainte au syndic. On a des délais, là, qui s'instaurent.

Et l'exemple que je vous donnais tout à l'heure, d'appropriation de sommes, quand je vous disais que je considère qu'un cabinet... ou que l'industrie ne devrait pas traiter elle-même les plaintes d'ordre déontologique, bien, c'est tout simplement, malheureusement... Vous pouvez tous le voir, j'imagine: un représentant qui est accusé de s'être approprié des sommes de son consommateur, bien, on va peut-être acheter la peine, mettre le couvercle sur la marmite et empêcher de corriger un tel comportement pour le prochain consommateur ou l'ensemble des consommateurs.

Le Président (M. Paquin): Oui, M. le député de Montmorency.

M. Bernier: Merci, M. le Président. Les plaintes que vous recevez, vous les traitez dans un délai de combien de temps? Ça vous prend combien de temps pour traiter...

Mme Chauvin (Carole): Une plainte d'ordre déontologique va chercher à prendre entre quatre et six à sept mois, des fois, d'enquête, alors dépendamment, évidemment, de sa complexité et dépendamment aussi, malheureusement, une réalité propre d'enquête, là, la rapidité à laquelle on me répond et on me revient, là.

M. Bernier: Est-ce que vous croyez qu'avec la mise en place, en février, on va respecter les mêmes délais de traitement?

Mme Chauvin (Carole): Oui.

M. Bernier: Oui?

Mme Chauvin (Carole): Les délais de traitement sont les délais propres à l'interne.

M. Bernier: Mais avec la mise en place de la nouvelle structure, il n'y a pas de problème en ce qui regarde les délais de traitement pour le consommateur? Moi, je parle toujours en fonction du consommateur, là, celui qui porte une plainte.

Mme Chauvin (Carole): Bien, j'expose la même crainte, là, à l'effet que certaines plaintes ne se rendent pas au bureau du syndic, parce qu'au préalable on va avoir demandé au consommateur de se plaindre directement à l'industrie.

M. Bernier: O.K. Merci.

Mme Rioux (Marie-Claude): Est-ce que vous me permettriez d'apporter une précision?

M. Bernier: Oui.

Le Président (M. Paquin): Allez-y, madame.

Mme Rioux (Marie-Claude): Tout à l'heure, vous avez posé la question sur les délais d'enquête à Mme Chauvin; elle vous faisait état d'une période de 3, 4 mois. Bon. C'est qu'il faut être conscient que l'enquête complète peut prendre ce délai-là. Mais, pour le dossier des loyalistes, dont elle vous faisait état, les courtiers des Lloyd's de Londres, je crois, si je ne m'abuse, qu'en dedans de deux semaines, Carole, tu as été capable de t'adresser au comité de discipline pour faire retirer le permis. Alors, ça, c'est une mesure temporaire. C'est sûr que le courtier, à ce moment-là, ne peut plus agir, la décision finale du comité de discipline prendra, elle, beaucoup plus de temps. Mais, dans les mesures urgentes, elle peut intervenir dans un délai aussi court que deux semaines, là.

Le Président (M. Paquin): Merci, Mme Rioux. Oui, M. le député de Montmorency.

M. Bernier: Mon inquiétude va justement de ce sens-là. Dans le cadre de l'importance de l'exemple que vous avez mentionné en ce qui regarde les Lloyd's de Londres, est-ce que, à ce moment-là, on va avoir suffisamment de souplesse pour faire la même chose? Parce que, effectivement, l'enquête peut prendre plus de temps; par contre, il y a une mesure immédiate qui doit être prise pour protéger le public, protéger le consommateur, là. Est-ce qu'à ce moment-là on peut s'assurer, là, qu'on va quand même être capable de rencontrer ces obligations-là?

Mme Chauvin (Carole): Oui, je peux vous rassurer à cet égard...

M. Bernier: Oui?

Le Président (M. Paquin): Mme Chauvin.

Mme Chauvin (Carole): Merci. Je peux vous rassurer à cet égard, les fonctions du syndic ne sont pas du tout modifiées, modulées ou changées avec l'adoption du projet de loi n° 107.

M. Bernier: Merci.

Le Président (M. Paquin): Oui. On poursuit avec M. le député de Laval-des-Rapides.

M. Paquet: Merci beaucoup. Alors, je souhaite aussi la bienvenue aux représentants des... Chambre de l'assurance de dommages, et je vous remercie de participer à nos travaux. Certains éléments m'ont un peu surpris, parce que on a entendu un peu plus tôt aujourd'hui que, effectivement... plusieurs intervenants on dit aujourd'hui: Écoutez, il faut que l'agence commence, les choses vont être mises en place, puis qu'au fur et à mesure que ça va opérer on va pouvoir alors, par la suite, voir s'il y a des... lieu à corriger le tir.

Et une préoccupation que j'ai, moi, comme législateur, pour protéger les consommateurs de produits d'assurance, et les épargnants-investisseurs, et le secteur financier, l'industrie que... dont vous représentez une des parties de l'industrie défendant les consommateurs puis représentant les courtiers pour faire un arrimage entre les deux pour le traitement des plaintes, c'est que je crois qu'il est important de s'assurer que l'agence va partir du bon pied, pas attendre qu'on se réveille dans six mois, un an ou deux ans, où il y aurait quelque chose qu'on ne souhaite pas qui interviendrait et qui aurait des répercussions sur l'industrie, sur la confiance des consommateurs et directement aussi sur la situation financière des consommateurs et des épargnants.

Et un des éléments... par exemple, par rapport au mécanisme de plaintes, d'autres groupes nous ont dit: Écoutez, dans le fond, bien, oui, il y a quelque chose de mis sur la table, et puis ça a l'air à bien aller. Mais là vous nous dites: En pratique, il y a des exemples où est-ce qu'il risquerait d'y avoir des problèmes, des délais plus longs, où le consommateur va être ballotté, potentiellement, là, avec le... Et là on fait référence, j'imagine, au communiqué n° 2 de juillet 2003, qui a été déposé pour consultation, qui s'intitule *Nouvelles obligations relatives au traitement des plaintes introduites par la Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier*. Et là, si j'ai bien compris, vous me dites, bien, vous qui faites déjà une partie du travail associé au traitement des plaintes, que vous n'avez pas été vraiment consultés sur ce mécanisme-là?

Le Président (M. Paquin): Mme Chauvin.

Mme Chauvin (Carole): Merci. Malheureusement, non. La chambre a fait état de ses commentaires par écrit, suite à l'envoi de ce communiqué, si je ne me trompe pas. Mais, moi, comme syndic, je n'ai pas été consultée.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Laval-des-Rapides.

M. Paquet: Donc, le Bureau de transition n'a pas cherché parmi d'autres intervenants... Puisque c'était

pour consultation, j'aurais imaginé que le Bureau de transition aurait procédé à des... Est-ce que vous savez s'il a procédé à des consultations plus larges et que vous avez été oubliés sur la liste ou c'est juste...

Le Président (M. Paquin): Mme Rioux.

Mme Rioux (Marie-Claude): Merci. Alors, je sais qu'il y a une trentaine de commentaires qui ont été acheminés au Bureau de transition, suite à leurs consultations. Maintenant, je ne sais pas quelles sont les suites qui vont être données à cette trentaine de commentaires là. Par contre, si la question vous intéresse, vous pouvez aller consulter cette trentaine de commentaires là sur le site Internet du Bureau de transition.

M. Paquet: D'accord.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Laval-des-Rapides.

M. Paquet: Merci. Donc, encore une fois, l'aspect traitement des plaintes semble un élément important lorsqu'on parle de protection des consommateurs. Et certainement, depuis le début de la journée, je crois, depuis même les discussions qui ont entouré la loi n° 188 et ensuite la loi n° 107, l'idée de simplifier, de s'assurer que le système soit plus simple tout en protégeant les consommateurs est un élément important, là, qui a certainement convaincu l'ensemble des législateurs de l'ancienne législature à voter en faveur de la loi n° 107. Et ce n'est pas ça qu'on remet en cause. Mais il faut donc s'assurer quand même que le mécanisme qui va venir opérationnaliser le tout et les intentions du législateur puisse le faire convenablement. Je crois que c'est là qu'est naturellement notre souci, là, comme membres de la commission, de part et d'autre de la Chambre.

Lorsque je regarde la structure de l'agence qui a été proposée, l'organigramme qui a été proposé par le Bureau de transition, on remarque là-dedans évidemment que le rôle des OAR, comme la Chambre de l'assurance de dommages, qui semble un petit peu détaché par rapport à d'autres rôles qui sont aussi importants, j'imagine, bon, il y a différentes directions, il y a trois directions, quatre surintendances et il y a aussi un conseil consultatif. Je voudrais avoir votre avis un peu sur l'opérationnalisation et le poids relatif de chacun des rôles des directions et des surintendances en relation avec le pouvoir qu'a le président-directeur général de l'agence, d'après l'organigramme. Et comment croyez-vous que ceci, là, l'organigramme proposé, vient véritablement s'assurer du fonctionnement du système financier dans le cas de l'assurance de dommages et vis-à-vis aussi de la protection des consommateurs? Est-ce que vous voyez des problèmes dans la structure de l'organigramme, par rapport à la gouvernance qui est proposée?

Le Président (M. Paquin): Mme Raic, oui.

Mme Raic (Maya): Je dois dire que la chambre ne s'est pas nécessairement penchée sur l'examen de l'organigramme de l'agence en tant que tel. La préoccupation de la chambre est effectivement un peu ce que vous avez soulevé durant vos travaux, depuis ce matin, c'est-à-dire de s'assurer qu'il y ait une connaissance de la pratique de l'industrie pour mieux la réglementer. C'est d'ailleurs un des atouts de la Chambre de l'assurance de dommages, puisque son conseil d'administration est composé entre autres de praticiens de l'industrie. Donc, les règles qu'on pourrait mettre en place pour encadrer l'industrie, ce serait plus adapté aux réalités de l'industrie, et donc de meilleures protections pour le public.

● *(16 h 40)* ●

Quand on dit «adapté», ce n'est pas que ce soit facilitant pour l'industrie. Mais de l'assurance de dommages, ce sont des produits qui sont vendus principalement par téléphone. Alors, si, par exemple, vous faites une réglementation qui commande que les individus aillent voir le client, vous voyez à sa face même que ça n'a pas de sens. Or, il faut des fois avoir quelqu'un issu de l'industrie pour mieux réglementer adéquatement.

Alors, on n'a pas de position en tant que telle sur l'équilibre de la gouvernance au sein de l'agence. Vous avez, je comprends, beaucoup d'interrogations à cet égard-là, et à juste titre. Mais disons que la chambre, de son côté, elle, souhaiterait qu'il y ait une contribution plus grande qui lui soit demandée quant à la mise en place de l'encadrement des professionnels.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Laval-des-Rapides.

M. Paquet: Deuxièmement, je veux revenir à la question qui est reliée au traitement des plaintes. Et j'ai très bien compris le rôle... l'explication était très claire sur le rôle du syndic de la chambre dans ce contexte-là. Mais j'essaie de comprendre un peu, là, la proposition qui a été déposée au mois de juillet par le Bureau de transition et j'essaie de voir, dans la mesure où il y a ce ballottage... bien, enfin, ce rappel... Il y a différents intervenants qui interviennent à différents moments, lors d'une plainte, il y a un rôle qui est un peu quasi judiciaire, qui relève présentement du rôle du syndic, si je ne m'abuse, à l'intérieur de votre OAR, de la chambre, mais qui, là, devient rattaché... Il y a une partie du rôle quasi judiciaire qui est maintenant attribué à l'agence, si je ne m'abuse — et vous me corrigerez si je ne m'abuse — est-ce que c'est le cas?

Mme Chauvin (Carole): Permettez-moi de vous corriger un peu.

M. Paquet: Certainement. Allez-y.

Le Président (M. Paquin): Mme Chauvin, allez-y. Gênez-vous pas, Mme Chauvin.

Des voix: Ha, ha, ha!

Mme Chauvin (Carole): Je vais juste vous corriger sur ce petit point, M. le député.

M. Paquet: Allez-y, oui.

Mme Chauvin (Carole): Les fonctions du syndic n'ont pas changé et ne changent pas. Elles sont en tous points des fonctions qu'on retrouve au sein de différents ordres professionnels par ailleurs. Enfin, il y a de très grandes similitudes. Le traitement des plaintes tel que proposé par le communiqué n° 2, si vous le lisez, vous allez voir qu'on parle d'étapisme, et le syndic est... le syndic arrive en dernier lieu.

Alors, qu'il y ait un processus de traitement différent, soit, mais ça ne doit pas évacuer le syndic dès le jour 1 de la plainte. Pour des raisons qu'on expliquait tantôt, que ma collègue exprimait tantôt, là, quant à voir rapidement, par les pouvoirs qui nous sont dévolus, de procéder à des requêtes en radiation provisoire de permis tant et aussi longtemps que l'enquête n'est pas complétée, parce qu'à sa face même la protection des consommateurs est en danger, alors, si on ne me permet pas de jouer ce rôle dès le jour 1 et de le jouer plusieurs mois plus tard, bien, écoutez, c'est inquiétant quant à la protection du consommateur, oui.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Laval-des-Rapides.

M. Paquet: Et, s'il y a une plainte, à un moment donné, à être portée — merci — qui va la porter, la plainte? Est-ce que c'est la chambre en tant qu'OAR qui peut la porter ou c'est l'agence qui va la porter?

Mme Chauvin (Carole): Je vais vous demander de clarifier un peu de quelle plainte vous parlez. Moi, j'assume...

M. Paquet: Je veux dire une plainte vis-à-vis, par exemple, un... Je ne parle pas d'une plainte d'un consommateur, mais je parle... Par exemple, si, mettons, il y a une faute de déontologie qui est commise, alors, qui va entamer... je vais employer le mot «poursuite»? Est-ce que c'est vous en tant que... ou le syndic, ou à ce moment-là ça relève de l'agence qui aura ce...

Le Président (M. Paquin): Mme Chauvin.

Mme Chauvin (Carole): Vous avez devant vous la personne qui poursuit les représentants en assurance de dommages au Québec depuis quatre ans: les courtiers d'assurance, les experts en assurance... les experts en sinistres et les agents d'assurance de dommages. Alors, ce sont mes fonctions.

Le Président (M. Paquet): Et ça continue avec le...

Mme Chauvin (Carole): Ça continue avec la mise en place du projet de loi n° 107 et de l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier, oui.

M. Paquet: D'accord.

Le Président (M. Paquin): C'est bien, merci. On va aller du côté de l'opposition officielle et on va donner la parole à Mme la députée de Mirabel.

Mme Beaudoin: Merci, M. le Président. Merci pour la présentation de votre mémoire. Je suis surprise un peu, comme mon collègue d'en face, concernant le manque de revendication, dans votre mémoire, pour le maintien de votre statut. Est-ce que vous avez déjà manifesté certaines revendications ailleurs ou...

M. Simard (Paul-André): Bien, madame...

Le Président (M. Paquin): M. Simard.

M. Simard (Paul-André): Merci, monsieur. Je pense que, dans le rapport Martineau, il y a un an ou deux, on ne parlait pas de... peut-être d'OAR ou pas. On a été reconnus. La Chambre d'assurance de dommages est reconnue dans la loi comme OAR. Mais, anciennement, dans la loi n° 188, la Chambre d'assurance de dommages dépendait du gouvernement. Et, dans la loi n° 107, c'est un pouvoir qui existe au P.D.G. Alors, il n'est pas question, encore une fois, qu'on soit mis de côté. Sauf que, ce monsieur-là... Comme le gouvernement pouvait faire, dans le temps, si, pour une raison quelconque, on ne fait pas bien notre job, le gouvernement, il nous aurait retiré notre droit de faire ça. Alors, cette responsabilité-là est assumée présentement par le P.D.G. Donc, si le P.D.G., pour une raison quelconque, fait une inspection chez nous ou a des plaintes puis il prouve qu'on n'est réellement pas efficients puis on fait mal notre travail, il peut nous enlever le droit de pratique.

Mais, vous savez, on peut... Je ne suis pas inquiet de la loi sur l'automobile pour m'enlever mon permis; il faut que je sois chaud, pour l'enlever. Alors, ça, c'est pareil: on fait une bonne job, l'industrie nous dit que la Chambre de l'assurance de dommages font un travail, on n'a pas de préoccupation à ça. Et, si jamais on fait mal notre travail, c'est extraordinaire que le gouvernement... le législateur ait prévu ça parce qu'il faut protéger le consommateur. Si on n'est pas bon, on n'a pas le droit de pratiquer, alors on ne peut pas... On n'a pas d'inquiétude là-dessus parce que, si on n'est pas bons, on va se faire ramasser. Si, demain matin, je conduis trop vite, je vais avoir un ticket; si je suis chaud, je vais perdre mon permis. Mais je conduis mon auto tous les jours puis je n'ai aucune préoccupation.

Mme Beaudoin: On va partager votre optimisme.

Le Président (M. Paquin): Mme la députée de Mirabel.

Mme Beaudoin: Merci, M. le Président.

Mme Raic (Maya): Si vous me permettez de rajouter, de compléter, s'il vous plaît.

Le Président (M. Paquin): Ah! Allez-y, Mme Raic.

Mme Raic (Maya): La loi n° 107, en fait, reconnaît les chambres, la Chambre de l'assurance de dommages, comme organisme d'autoréglementation dans ses fonctions actuelles. Elle permet toutefois la possibilité de déléguer des fonctions. Et ça, ce sera possible, comme pour n'importe quel OAR. Il appartient

maintenant à l'agence d'en décider, de savoir s'il serait plus efficace ou efficient de déléguer certaines fonctions à des OAR, effectivement.

Le Président (M. Paquin): Mme la députée de Mirabel.

Mme Beaudoin: Merci, M. le Président. À la page 9 de votre mémoire, vous avez un tableau concernant les manquements disciplinaires. J'aimerais savoir si vous avez des statistiques par région.

Le Président (M. Paquin): Mme Chauvin.

Mme Chauvin (Carole): Merci. Il serait effectivement possible de sortir des statistiques par région. Mais, au moment où je vous parle, je n'ai pas les statistiques par région. Ce que vous avez devant vous, pour le clarifier, là... On exposait tout à l'heure que, dans une année, je dépose des plaintes formelles devant le comité de discipline. Une plainte n'a pas nécessairement un chef d'infraction, une plainte va avoir de nombreux chefs d'infraction. Et ce que vous avez ici sont les... excusez le chinois, mais les «Top 5» infractions rapportées dans l'année 2002. Alors, dans l'année 2002, j'ai assumé 26 plaintes formelles devant le comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages; de ces 26 plaintes formelles, il y avait 43 chefs d'appropriation d'argent; il y avait 43 chefs de défaut, de négligence ou de malhonnêteté; et ainsi de suite, 40 chefs de fabrication de faux. Alors, c'est pour vous donner une clarification quant à... les chiffres que vous retrouvez sur ce tableau.

Le Président (M. Paquin): Mme la députée de Mirabel.

Mme Beaudoin: Merci, M. le Président. J'ai une question concernant la publicité. Disons un citoyen ou une citoyenne qui habite Havre-Saint-Pierre, là — c'est un exemple par hasard — qui voudrait se prévaloir de ces services-là; de quelle façon il va savoir comment procéder?

Le Président (M. Paquin): Mme Chauvin.

Mme Chauvin (Carole): Bien, dans un premier temps, la chambre et le syndic à la chambre peuvent être joints de différentes façons. Actuellement, évidemment, il y a le guichet unique du Bureau des services financiers. En vertu de l'article 188, que je vous exposais tout à l'heure, le Bureau doit transmettre immédiatement toute plainte reçue concernant un représentant. On peut évidemment appeler directement à la chambre, s'adresser directement à la chambre. Et d'ailleurs, sur le site Internet de la chambre, il y a un icône pour porter plainte, et cette plainte est envoyée de façon confidentielle et arrive sur mon poste de travail.

Aussi, évidemment, les consommateurs un petit peu plus aguerris, un petit peu plus à la recherche vont probablement appeler l'Office de protection des consommateur qui vont les référer... appeler Communication-Québec, appeler leurs députés, qui vont les référer. Alors, un consommateur qui nous cherche nous trouve. Actuellement, je ne suis peut-être pas la meilleure porte-parole pour en faire état, mais actuellement la chambre a une publication, une politique de reconnaissance, enfin, pour se faire connaître. On retrouve des publications un peu partout, là, dans certains journaux et, entre autres, dans le métro, à Montréal, et dans certains transports en commun pour faire connaître un peu plus la Chambre de l'assurance de dommages.

Le Président (M. Paquin): Mme la députée de Mirabel.

● *(16 h 50)* ●

Mme Beaudoin: Merci, M. le Président. Est-ce que vous déplacez en région éloignée, ou les gens doivent se rendre à Montréal ou Québec?

Le Président (M. Paquin): Mme Chauvin.

Mme Chauvin (Carole): De façon... Je comprends que votre question traite au niveau du bon traitement de plaintes, là, hein?

Mme Beaudoin: Oui, c'est exact.

Mme Chauvin (Carole): O.K. De façon généralisée, parce que chaque dossier est du cas par cas, mais de façon généralisée, pour quelqu'un qui est en région éloignée, il est fort faisable de traiter par correspondance, même si cela peut vous sembler surprenant. L'assurance de dommages est encore du papier, on a un contrat d'assurance qui débute à une date donnée, qui se termine à une date donnée; il y a une façon de mettre fin à son mandat; et tout ça, si le consommateur lui-même, au bout de la ligne, n'a pas ses documents, il y a matière à enquêter là. Et, s'il les a, il me les transmet et je peux voir les dates. Alors, de façon générale, une grosse partie de l'enquête peut se faire par correspondance. Maintenant, on regarde le cas par cas; pour se rencontrer, bien sûr, on se déplace, on n'est pas vissés à Montréal, là. Et le comité de discipline de la Chambre de l'assurance de dommages, qui entend les auditions, se déplace.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Charlevoix.

M. Bertrand (Charlevoix): Merci, M. le Président. Quelques questions pour M. LaGarde. La moyenne des bureaux — on parle d'à peu près 1 300 au Québec pour une vingtaine de mille emplois — la moyenne des bureaux représente à peu près combien de compagnies d'assurance, les assureurs?

M. LaGarde (Robert): Dépendant des cabinets...

Le Président (M. Paquin): M. LaGarde.

M. LaGarde (Robert): Pardon?

Une voix: M. LaGarde.

M. LaGarde (Robert): Oh, excusez-moi!

M. Bertrand (Charlevoix): Allez-y, M. LaGarde.

M. LaGarde (Robert): Je ne suis pas habitué à vos règles, hein.

M. Bertrand (Charlevoix): C'est pour fins d'enregistrement.

Le Président (M. Paquin): Non, pas de problème, c'est parce que qu'on se permet... Je me permets aussi de dire les noms à chaque fois, c'est pour le bénéfice de nos téléspectateurs, pour l'enregistrement.

M. LaGarde (Robert): Merci. Dépendant du type de pratique, des cabinets vont représenter trois, cinq, 10; chez moi, je représente 70 assureurs, tantôt en vie, tantôt en assurance de dommages. Alors, évidemment, pour répondre à votre question, le courtier doit définitivement offrir un choix, donc le choix implique qu'il doit représenter plus d'un assureur.

M. Bertrand (Charlevoix): Je ne me trompe pas en disant que vous représentez, vous, personnellement, à peu près tous les assureurs représentés par les groupes qui sont venus ici ce matin, que ce soit assurance vie ou assurance de dommages, excepté la banque?

M. LaGarde (Robert): Effectivement, l'assurance de dommages, il y a 10 compagnies au Canada qui contrôlent 62 % du marché, sur le 30 milliards. Même s'il y a 210 compagnies qui y oeuvrent, on transige avec...

M. Bertrand (Charlevoix): Qui fait la formation de tous ces gens-là qui décident de devenir un jour... soit devenir courtier ou devenir... Ils veulent faire de l'assurance, ils arrivent puis ils veulent faire de l'assurance. Vous autres, si je comprends bien, vous ne représentez pas les directs, est-ce que je me trompe? Vous représentez aussi les directs?

M. LaGarde (Robert): Oui. Nous, comme chambre, comme organisme d'autoréglementation, nous représentons les courtiers, les agents, les experts en sinistres. Mais, en même temps...

M. Bertrand (Charlevoix): O.K. Alors, qui fait la formation de tout ce beau monde là?

M. LaGarde (Robert): Alors, la chambre, actuellement... La formation est donnée par les maisons d'enseignement. Mais on a un problème de pénurie important. Vous le savez, et j'en parle en tant que président pour la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages, suite à des sondages en 2000 et en 2002, on a 4 400 emplois à combler pour le 31 décembre 2003. Or, on a formé, l'industrie de l'assurance de dommages, une coalition dans le but de permettre aux assureurs directs, les assureurs à courtiers, le regroupement des cabinets de courtage et les experts en sinistres, avec le ministère de l'Éducation, les maisons d'enseignement et Emploi-Québec... une coalition dans le but de modifier ou de changer l'image de la profession et faire un travail colossal auprès des intervenants, que ce soient les écoles secondaires, les cégeps, universités, les conseillers en orientation, dans le but d'attirer les candidats à la profession.

M. Bertrand (Charlevoix): La Chambre de dommages, qui était autrefois... avait autrefois un autre nom, existe depuis combien de temps?

M. Simard (Paul-André): 1999. La chambre...

Le Président (M. Paquin): M. Simard.

M. Bertrand (Charlevoix): On recule plus loin, ça s'appelait Association des...

M. Simard (Paul-André): Bon, l'Association...

M. Bertrand (Charlevoix): Vous oeuvrez depuis quand dans l'industrie?

Une voix: 1973.

M. Simard (Paul-André): Elle a été reconnue... D'abord, au tout début, il y avait une association que... ça fait à peu près 80 ans. Mais il y a eu une loi qui a sanctionné la Loi des courtiers d'assurances sous le...

Mme Chauvin (Carole): En 1963.

M. Simard (Paul-André): ...en 1963, avec M. le premier ministre... M. Lesage. À ce moment-là, cette loi-là nous obligeait de protéger le consommateur en faisant de la formation et également en faisant de la déontologie.

M. Bertrand (Charlevoix): Vous considérez-vous comme des partenaires très près des assureurs avec qui vous faites affaire?

Le Président (M. Paquin): M. Simard.

M. Simard (Paul-André): Partenaires dans quel sens?

M. Bertrand (Charlevoix): Vous considérez-vous, comme courtiers, comme des partenaires très près des assureurs avec qui vous faites affaire? Est-ce qu'il y a un lien de confiance, est-ce qu'il y a un lien fort entre vous et les assureurs?

M. Simard (Paul-André): Étant, moi, un courtier à la retraite, parce que vous connaissez un peu mes problèmes de santé, je suis retiré, comme courtier sur la ligne de feu, mais on a un très grand courtier au Québec, Robert LaGarde, qui pourrait vous donner son feeling là-dessus.

Le Président (M. Paquin): M. LaGarde.

M. LaGarde (Robert): Merci, M. le Président. Il faut comprendre que la chambre ne fait plus de distinction et ne parle plus que des courtiers, elle parle des courtiers, des agents et des experts en sinistre. On a des comités bénévoles, ça, ça a un impact important,

comme on retrouve dans les ordres professionnels, qui touchent à la déontologie, qui vont toucher aux règles de conformité, qui vont toucher... On a cinq champs d'activité où, à chaque fois, on a toujours un représentant des courtiers, un représentant des agents puis un représentant des experts en sinistres pour réfléchir sur les obligations qui nous incombent et de faire les recommandations appropriées au conseil d'administration, qui sont aussi représentés par tous ces gens de l'industrie. Et donc, je vous dirais, pour avoir siégé depuis le début, la relation, elle est excellente avec les intervenants, et à chaque fois qu'on a l'intention de procéder à des réflexions beaucoup plus poussées, comme on le fait au niveau de nos planifications stratégiques, on fait une consultation auprès des différents intervenants dans le but de toujours établir un consensus.

Si on regarde dès le départ, et c'est un peu le message que l'on passe quand on parle de l'assurance de dommages comme une industrie totalement distincte, les articles qui ont fait beaucoup problème au départ et qui ont amené le consensus de l'industrie sur, à titre d'exemple, la divulgation, il y a d'autres articles qui font en sorte... C'est parce que le législateur a voulu donner une définition qui touchait à l'ensemble des praticiens de tout le milieu financier. Alors, ce n'est pas du tout le même type de pratique.

Prenez au niveau de l'article 40, le courtier d'assurance qui agit également en tant qu'expert en sinistres devra envoyer par écrit, avant de répondre à la question, un avis comme quoi le consommateur accepte qu'il agisse comme tel. On traite par téléphone, il n'est pas question... Mais ça, ça a été prévu sans que l'industrie comme telle... Donc, quand, nous, on se réunit, on crée nos comités, et qu'on discute, et on débat de ces questions-là, on cherche un consensus à l'intérieur de toute l'industrie.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Charlevoix.

M. Bertrand (Charlevoix): Vous dites que vous avez d'excellentes relations. Alors, de quoi ont peur les gens qui ne veulent pas que vous ayez de responsabilités additionnelles et qui, dans certains cas, veulent même votre disparition? De quoi ont-ils peur?

Le Président (M. Paquin): M. Simard.

M. Simard (Paul-André): Bien, d'abord, c'est une très bonne question. Je ne sais pas s'ils ont peur. Nous, présentement, on est d'accord avec la loi n° 107. On a fait nos preuves d'efficacité, on attend l'agence. L'agence, qui sera là avec le P.D.G., on va certainement se rencontrer et, s'ils jugent qu'on peut être utiles en nous donnant d'autres fonctions, on les acceptera. Mais présentement, je ne vois pas dans l'industrie du dommage d'autres joueurs qui ont peur qu'on ait ci ou ça. Je ne pense pas. Et ce n'est pas notre préoccupation présentement.

Notre préoccupation, c'est de faire notre travail comme il se doit, de travailler fort. Puis j'espère — puis c'est un message que je passe — qu'on utilise une force, qu'on mette en principe, là, la force du judo: sers-toi de la force des autres. Et, à ce moment-là, on va essayer de mettre cette agence-là sur la bonne voie, et, s'il y a des choses dans lesquelles on peut améliorer le fonctionnement pour être efficient puis que ça coûte moins cher, on va le faire. Mais notre prétention, présentement, c'est qu'on travaille avec l'industrie, de pair, on travaille...

Et il ne faut jamais oublier une chose aussi, c'est qu'on est là pour protéger le consommateur. C'est fatigant, des fois, ça, mais nous autres, notre job, c'est ça, là. Ce n'est pas une question de piastres puis de cennes, c'est une question de protéger le consommateur, et il faut que l'agence soit efficiente pour qu'on fasse le pourquoi on existe. Alors, on est là pour aider, on est là pour servir, on est là pour donner notre expertise pour que l'agence soit une agence extraordinaire, que ne ça se soit pas juste une agence de rencontres vulgaire et qu'on soit capable de profiter de notre expertise pour protéger mon consommateur.

M. Bertrand (Charlevoix): J'aurais, M. le Président, une dernière question.

Le Président (M. Paquin): Allez-y, M. le député.

M. Bertrand (Charlevoix): Je ne me souviens plus qui a parlé de cotisation. C'est, à partir de maintenant, l'agence qui détermine... J'aimerais savoir, là, comment ça fonctionne, qu'est-ce qu'on peut prévoir.

Mme Raic (Maya): La cotisation de la chambre est demeurée la même depuis sa...

Le Président (M. Paquin): Mme Raic.

● *(17 heures)* ●

Mme Raic (Maya): Pardon. La cotisation de la chambre est demeurée la même depuis sa constitution, en 1999, elle n'a pas augmenté. Actuellement, la cotisation de la chambre est perçue via les cabinets, en fonction du nombre de représentants qu'ils enregistrent, entre guillemets, au Bureau des services financiers. Demain, c'est-à-dire le 1er février 2004, à partir du moment où l'agence entrera en fonction, le Bureau des services financiers disparaîtra.

Et, avec la loi n° 107, est entrée une nouvelle disposition qui maintenant, à l'avenir, permettra de percevoir la cotisation de la chambre sur la tête des individus. C'est-à-dire qu'un individu, au lieu de ne payer que son certificat pour exercer la profession, paiera aussi sa cotisation à la chambre, évitant ainsi au cabinet et aux individus, parce que, des fois, le cabinet recharge aux individus, de payer deux fois la cotisation quand ils se déplacent d'un cabinet à l'autre. Alors, ça causait un problème pour la mobilité de main-d'oeuvre, ça causait un problème aussi pour les fusions et les acquisitions dans les cabinets. Alors, à l'avenir, à partir de l'entrée en vigueur de la loi n° 107, cette cotisation-là sera perçue auprès de l'individu, ce qui fait que l'individu se transportera d'un cabinet à l'autre avec son certificat et sa cotisation de la chambre tout au long de l'année financière.

Le Président (M. Paquin): M. le député, allez-y.

M. Bertrand (Charlevoix): Est-ce qu'on peut dire que l'agence va emmener une réduction de cotisation pour la plupart des membres, selon vous?

Le Président (M. Paquin): Oui, M. Simard, allez-y.

M. Simard (Paul-André): Je ne croirais pas que l'agence va baisser les cotisations. C'est ça que vous demandez? Non, il n'est pas question de ça. C'est que notre cotisation de 240 $ va être la même, mais de quelle façon elle va être perçue? C'est par l'agence, par... On ne le sait pas.

M. Bertrand (Charlevoix): Mais Jos Bleau qui a un permis de courtier, à qui on a promis depuis des années que, si on en arrivait là, il y aurait probablement une diminution de coûts dans sa cotisation, on lui dit quoi à partir de maintenant?

Le Président (M. Paquin): M. Simard.

M. Simard (Paul-André): Moi, à ma souvenance, pour un courtier d'assurance que je suis, depuis l'avènement de la n° 188, de là, ma cotisation a baissé. Mais il y a d'autres qui ont augmenté. Il y a eu un «up-and-down» là-dedans. Mais on paie la même cotisation depuis que la chambre existe.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Laval-des-Rapides.

M. Paquet: Merci beaucoup. Une dernière question. Vous étiez là lorsque la loi n° 188 a emmené la création du BSF. Et ce que j'entends, ce que j'ai lu, etc., c'est qu'il y a eu des problèmes lorsque le BSF a été créé. Il y a des leçons un peu à tirer de ça. J'aimerais savoir: Est-ce qu'il y a des inquiétudes que vous avez présentement concernant la mise en place de l'agence, qu'il y aurait des parallèles à faire, des leçons à tirer de la création du BSF, autant pour les consommateurs, d'une part, et l'industrie?

Le Président (M. Paquin): M. Simard.

M. Simard (Paul-André): Vous me permettrez de répondre en tant que membre du conseil d'administration du Bureau des services financiers. Oui, ça a été rock-and-roll à partir ça et ça a été extrêmement difficile. Et on a tiré des leçons, tout le monde. Et je pense que, dans le temps, le sous-ministre qui était en charge de ça s'appelait M. Jean St-Gelais. Alors, je suis sûr qu'il met en application *Je me souviens* québécois et j'ai bien confiance à ce qu'on corrige ces lacunes-là. Mais, encore une fois, je le répète, il faut reconnaître la spécificité de l'assurance de dommages et il faut se servir des forces en place dont on a une compétence reconnue. Mais, ensemble, on pourra faire des choses exceptionnelles pour éviter, justement, ce genre de cafouillage là.

Le Président (M. Paquin): Très rapidement, M. le député de Laval-des-Rapides, s'il vous plaît.

M. Paquet: Merci, M. le Président. Donc, effectivement, encore une fois, l'aspect de s'assurer que le président de l'agence puisse avoir accès à l'information, à des gens qui ont une expérience très pratique, pour être capable de reconnaître cette spécificité-là est importante, au-delà des gens qui ont de l'expérience théorique, c'est ce que j'entends. Est-ce que vous êtes d'accord avec moi ou non?

Le Président (M. Paquin): M. Simard.

M. Simard (Paul-André): C'est essentiel, et c'est pour ça que, partir du 1er septembre, j'imagine que... le 1er février, je m'excuse, M. St-Gelais va être avare... de nous rencontrer pour qu'on puisse ensemble construire quelque chose. Et notre collaboration lui est acquise.

Le Président (M. Paquin): Très bien. Eh bien, mesdames, messieurs — mesdames, vous êtes majoritaires, hein, dans l'équipe, vous avez constaté ça, j'imagine, ce n'est pas un reproche...

M. Simard (Paul-André): On est des hommes battus, monsieur.

Le Président (M. Paquin): ...de la Chambre de l'assurance de dommages, merci de votre visite à l'Assemblée nationale cet après-midi. On suspend pour deux minutes, s'il vous plaît.

(Suspension de la séance à 17 h 5)

(Reprise à 17 h 10)

Le Président (M. Paquin): À l'ordre, s'il vous plaît! Nous accueillons maintenant Option consommateurs. Mme Jannick Desforges, si vous voulez présenter la personne qui vous accompagne. Vous avez 20 minutes pour présenter votre mémoire ou vos arguments.

Option consommateurs

Mme Desforges (Jannick): Parfait, merci. Alors, je vous présente Jacques St-Amant. Malheureusement, Louise Rozon, la directrice d'Option consommateurs, n'a pas pu être là aujourd'hui, elle s'excuse.

Alors, il n'y a qu'un problème réglementaire vraiment important dans le secteur financier, c'est la protection du public, un redoutable défi qui attend par conséquent l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier. Alors, M. le Président, Mmes, MM. les députés, nous vous remercions de nous avoir donné l'occasion de vous faire part de nos commentaires à l'égard de ce défi que l'agence devra bientôt relever.

Nous avons appris avec grand intérêt que vous avez entamé ce mandat d'initiative et nous souhaitons que vous continuerez à vous pencher sur le processus d'implantation de l'agence au cours des prochains mois. Nous aborderons quatre questions: premièrement, le mandat de l'agence; deuxièmement, sa visibilité; troisièmement, l'équilibre entre les activités préventives et curatives et, finalement, le traitement des plaintes. Mais d'abord un mot à l'égard de notre organisme.

Alors, Option consommateurs existe dans sa forme actuelle depuis 1983. Nous sommes un organisme coopératif de défense des droits des consommateurs, qui se situe dans la continuité des ACEF, des associations coopératives d'économie familiale. Alors, notre organisme dessert directement près de 10 000 consommateurs par année, notamment en leur fournissant des informations et des conseils. Les plaintes que nous recevons régulièrement témoignent abondamment de l'importance que revêtent les questions reliées aux services financiers pour les consommateurs. En 2002, 1 600 des 4 000 plaintes traitées par notre service juridique, soit 40 %, relevaient du domaine des services financiers. Alors, Option consommateurs s'intéresse activement et depuis plusieurs années à ces questions.

Entre autres, Option consommateurs a participé aux discussions qui ont mené à l'adoption de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et de la nouvelle législation bancaire fédérale. Elle a publié, au cours de la dernière décennie, de nombreuses études relatives aux services financiers. Des membres de l'équipe d'Option consommateurs participent à plusieurs instances qui se penchent sur des questions reliées à ce domaine. En particulier, je siège sur le conseil d'administration d'Éducaloi, qui est un organisme de vulgarisation dans le domaine juridique, tandis que M. St-Amant siège, à titre de représentant du public, au conseil d'administration de la Chambre pour la sécurité financière. La directrice, Louise Rozon, de notre association siège, pour sa part, au conseil d'administration de l'Office de protection du consommateur. Bien sûr, nos propos aujourd'hui reflètent exclusivement la position propre à Option consommateurs.

Alors, concernant le mandat de l'agence, en créant l'agence, l'Assemblée nationale lui a confié un mandat d'une ampleur sans précédent au Québec. Un seul organisme sera maintenant chargé de sauvegarder l'épargne des déposants chez Desjardins, de régir toutes les activités d'assurance, d'encadrer les activités des émetteurs de valeurs mobilières et de protéger les petits investisseurs. Les attentes du public à son endroit seront donc extrêmement élevées.

Pour répondre à ces attentes, l'agence devra être connue du public, elle devra être à son écoute et elle devra maintenir un équilibre entre sa mission préventive et sa mission curative. Bien sûr, elle ne partira pas de zéro, mais elle aura beaucoup de chemin à parcourir. Les organismes qu'elle remplace sont peu connus du public, comme le Bureau des services financiers, ou doivent composer avec une réputation inégale, comme la Commission des valeurs mobilières du Québec; ils n'ont pas toujours mis en place des processus de consultation particulièrement convaincants. Bref, le défi qui attend l'agence n'est pas seulement de poursuivre ce qui se fait déjà, mais de faire mieux.

Nos attentes envers l'agence? À regarder les pratiques actuelles, hélas! nous pourrions être tentés par le cynisme, mais, à regarder les besoins, elles sont immenses. Voyons plus précisément, là, ces diverses dimensions.

Plusieurs des organismes d'encadrement que l'agence remplacera sont assez peu connus. Il est essentiel que l'agence soit beaucoup visible. Les consommateurs doivent savoir que c'est à elle qu'ils peuvent s'adresser en cas de difficulté. L'agence devra communiquer beaucoup et souvent. Elle devra non seulement faire connaître son nom, mais informer le public à l'égard des produits et des services financiers. Il ne suffira pas cependant qu'on crée un guichet unique et que son numéro de téléphone soit affiché partout. Quand un consommateur s'adresse à l'agence pour obtenir de l'aide, il devra obtenir une réponse rapide et juste. Quand une association de consommateurs s'adresse à l'agence pour informer de pratiques illégales, elle devra être écoutée au lieu d'avoir l'impression qu'on cherche tous les prétextes bureaucratiques pour classer sa plainte. Nous avons, dans nos dossiers des dernières années, plus d'un exemple où des consommateurs ou nous-mêmes n'avons pas été favorablement impressionnés par des organismes que l'agence va remplacer.

Il serait aussi fort heureux que la nouvelle agence instaure, dès le début de ses activités, des mécanismes de consultation efficients avec les consommateurs et leurs représentants. Il ne suffit pas d'afficher un avis de modification d'un règlement dans un bulletin pour tenir une consultation, il faut entamer des dialogues avec les intervenants. La chose est tout à fait possible. L'industrie bancaire le fait par exemple déjà, dans le domaine des systèmes de paiement, avec le Conseil consultatif des intervenants de l'Association canadienne des paiements. Tous y gagnent, et cela permet d'associer les représentants des consommateurs, de l'industrie et de l'organisme de réglementation dans l'élaboration des règles et dans la réflexion sur les grands enjeux qui agitent un secteur comme celui des services financiers.

Cette dimension consultative serait d'autant plus importante que les véritables problèmes des consommateurs dans le service financier n'ont pas grand-chose à voir avec le nombre d'organismes de réglementation. Ils sont plutôt liés à la qualité des règles et à leur application. Ce que préfère le consommateur, évidemment, c'est de ne pas avoir de problème, c'est que les autorités agissent de manière préventive et proactive. Les règles doivent être bonnes. L'industrie doit savoir que les infractions ne seront pas tolérées, et les autorités doivent être attentives aux indices qui révéleraient des comportements douteux plutôt que d'attendre qu'une situation se dégrade complètement.

Certaines de ces questions relèvent de vous qui êtes le législateur ou du gouvernement, qui voit à l'entrée en vigueur des lois. Par exemple, on pourrait faire plus en matière de divulgation de la rémunération des représentants, de lisibilité et d'équité des contrats d'assurance, d'accessibilité aux services bancaires de base. D'autres de ces questions relèveront de l'agence. Par exemple, les règles relatives à l'admission au statut de représentant devraient être rehaussées et appliquées plus strictement.

Nous avons procédé, en 2000, à une enquête terrain où nous avons visité 36 conseillers financiers de la région de Montréal en leur soumettant un cas type. Quelques-uns se sont avérés remarquablement compétents. Beaucoup n'ont même pas cherché à déterminer la situation financière précise de nos enquêteurs avant de leur faire des recommandations. Alors, il y a des choses à améliorer de ce côté. Nous avons apporté avec nous copie du magazine *Consommation*. Donc, si cette étude-là

vous intéresse, elle est disponible. Alors, il faudra aussi que l'agence dispose des ressources requises pour faire appliquer les lois et qu'elle le fasse avec la plus grande rigueur.

Comme nous l'avions indiqué devant cette commission l'an dernier, nous aurions préféré que l'Assemblée nationale se penche d'abord sur une révision des règles encadrant le service financier pour adapter ensuite les structures. Le gouvernement a choisi l'inverse. Le besoin de revoir le fond des choses demeure. Nous souhaitons que nous aurons dans l'avenir l'occasion d'en rediscuter. Cela dit, on ne pourra évidemment jamais tout prévenir. Il y aura à l'occasion des plaintes et il est extrêmement important qu'elles soient bien traitées, parce qu'il en va de la crédibilité de l'agence et des entreprises du service financier.

Nous accompagnons fréquemment dans leurs démarches des consommateurs qui logent des plaintes contre des institutions financières. Nous sommes donc témoins de la façon dont ils sont trop souvent traités. Nous ne croyons pas que l'industrie ait actuellement matière à se vanter de l'efficacité de ses processus. Les consommateurs ont souvent l'impression que les instances internes des institutions qui traitent leurs plaintes ne sont pas impartiales. Le point de vue de l'institution y prédomine. Au mieux, les choses s'améliorent quand ils arrivent au sommet de la pyramide, mais le nombre des étapes à franchir les a souvent découragés avant.

● *(17 h 20)* ●

La simplification n'est cependant pas gage de qualité; on l'a vu depuis deux ans, avec la centralisation du processus de traitement des plaintes au sein du Mouvement Desjardins, que nous jugeons présentement nettement moins efficace qu'il l'était auparavant, au moins dans la région de Montréal. Et il reste des cas où seule l'intervention d'une association de consommateurs convainc une institution qu'elle a posé un geste illégal, comme la compensation d'une dette contre une prestation gouvernementale, par exemple. Le consommateur isolé se sent impuissant et baisse souvent les bras. Alors, lorsque des plaintes arriveront enfin à l'agence, il est essentiel qu'elles soient traitées avec compétence, avec courtoisie puis avec diligence.

Ce n'est pas tout qu'il existe un guichet unique, les préposés n'auront pas réponse à toutes les questions. Les relations entre les diverses surintendances au sein de l'agence devront être excellentes, parce que le consommateur peut se sentir aussi perdu entre les diverses divisions d'une immense agence qu'entre des organismes différents. Ce sont des questions de mécanique, mais elles sont fort importantes. Nous ne savons actuellement pas comment les nouvelles exigences législatives en matière de traitement des plaintes seront interprétées et appliquées par l'agence. Il s'agit d'une question sur laquelle elle devra se pencher dès le début de ses activités, en partenariat actif avec tous les intéressés.

Alors, en conclusion, les questions les plus importantes ne sont pas reliées aux structures, elles ont trait à la qualité des services. Les structures ne sont que des outils, il s'agit de bien choisir. C'est à la qualité de ses services, à son écoute et à son dynamisme qu'on jugera l'agence. Pour notre part, nous sommes disposés à travailler dans une perspective constructive avec ce nouvel acteur dans les services financiers québécois. Alors, bien entendu, il va nous faire plaisir de répondre à vos questions.

Le Président (M. Paquin): Merci, Mme Desforges. Et je vais céder la parole au député de Laval-des-Rapides.

M. Paquet: Merci beaucoup. Mme Desforges, M. St-Amant, merci d'abord d'avoir accepté de participer à nos auditions aujourd'hui. Comme vous avez pu le voir, l'entendre depuis le début de la journée, il y a une préoccupation très grande de la part des législateurs et de part et d'autre de la Chambre quand on parle de protection des consommateurs. Évidemment, j'ajoute une note personnelle. Ayant été moi-même ancien président de l'Association des consommateurs du Québec, c'est certainement avec beaucoup de plaisir que je rencontre les groupes de consommateurs qui parlent de protection des consommateurs et qui agissent dans ce contexte-là.

Lorsqu'on regarde un des points que vous avez soulevés dans votre mémoire, quand vous avez parlé de la relation entre les surintendances, la relation entre les surintendances et les directions, le mécanisme de traitement de plaintes est un élément qui est aussi imbriqué dans tout cela. Et une des questions qui se pose, c'est: Dans quelle mesure est-ce que... Lorsque vous regardez la proposition qui a été déposée, en juillet, par le comité de transition, sur le mécanisme de traitement des plaintes, comment voyez-vous, là... est-ce que ça vient faciliter, à votre avis, le mécanisme de traitement des plaintes, à ce moment-là, pour les consommateurs ou est-ce que ça vient le rendre plus complexe? Et, si ça vient le rendre plus complexe, quels genres d'éléments vous verriez qui pourraient être utiles pour le simplifier, tout en respectant, encore une fois, l'intérêt premier des consommateurs?

Le Président (M. Paquin): M. St-Amant.

M. St-Amant (Jacques): Merci. Il faut d'abord dire que cette consultation du Bureau de transition n'est pas nécessairement un exemple de la meilleure façon de faire une consultation, malheureusement. D'autre part, la compréhension que j'en ai, c'est qu'il y a un certain nombre d'intervenants qui ont fait des commentaires la plupart relativement négatifs. Nous ignorons actuellement où en sont les travaux du Bureau de transition à cet égard-là. Alors, on ne peut malheureusement que spéculer.

Cela dit, le traitement des plaintes, quand c'est bien fait, ce n'est pourtant pas si compliqué. Il faut d'abord faire une distinction entre l'insatisfaction d'un consommateur qui s'adresse à une entreprise, qui a un problème, qui cherche à le résoudre, et ça, ça n'a pas besoin de passer dans un très long processus, à moins que l'institution dise à son client: Désolés, mais nous ne nous entendons pas, nous ne changeons pas de politique. Et là il faut, effectivement, dans bien des cas, l'intervention d'un tiers relativement impartial et, de préférence, une intervention rapide.

Par exemple, dans le système de traitement des plaintes des banques, il y a en général de trois à quatre

étapes à l'intérieur même de l'institution avant que ça se retrouve à un ombudsman extérieur. Notre expérience, c'est que les gens sont blasés assez rapidement par le processus interne, ont le sentiment que de toute façon rien ne va changer, à tort ou à raison, sentent que c'est lent, que c'est lourd, ne se rendent pas jusqu'aux étapes supérieures, où ils auraient peut-être une meilleure écoute, et donc leur plainte tombe.

Dans bien des cas aussi, ce sont des questions qui sont complexes. Le consommateur qui est isolé, qui ne reçoit pas d'aide peut difficilement avoir gain de cause, parce qu'on va lui dire, par exemple: Regardez dans votre contrat, c'est écrit que. Alors qu'en fait, si on compare la clause du contrat avec le contenu de la loi, on se rend compte que la clause du contrat est illégale. Mais ça, le consommateur, lui, ne le sait pas. Donc, il est important qu'il y ait assez rapidement, et dans les cas où il y a blocage, intervention de quelqu'un de l'extérieur qui a la compétence, la diligence pour faire en sorte que les choses se règlent.

L'agence pourrait jouer, au moins en partie, ce rôle-là. Il faudra voir si elle a les ressources en termes de quantité de personnes affectées à ces tâches-là, en termes de mécanisme interne de circulation de l'information pour que toutes les ressources de l'agence puissent être mises au service des consommateurs lésés. Et, bien, on verra.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Laval-des-Rapides.

M. Paquet: Merci pour vos éclaircissements. Lorsqu'on regarde justement la relation entre... Je ne sais pas si vous avez eu le temps ou vous avez examiné un peu l'organigramme, la structure de gouvernance qui est proposée par l'organigramme du Bureau, qui a été présenté par le Bureau de transition. Et j'aimerais d'abord, si vous l'avez regardé, si vous avez des commentaires en termes de protection des consommateurs et comment vous voyez que cette dynamique qui serait... à cet organigramme pourrait-il permettre véritablement, là, de bien fonctionner, donc d'assurer... d'avoir tous les remparts... si vous croyez que tous les remparts, tous les chiens de garde ou les garde-fous nécessaires pour assurer qu'il y a véritablement protection des consommateurs... Est-ce que vous avez des inquiétudes à cet égard?

Le Président (M. Paquin): M. St-Amant.

M. St-Amant (Jacques): Le seul commentaire à l'égard de cet organigramme: ce sont rarement des documents les plus éloquents. La compréhension que j'en ai à ce stade, c'est que la surintendance sur la protection des consommateurs est la plus petite en termes de ressources et d'effectifs. Donc, l'efficacité de son action risque de dépendre beaucoup de la qualité des relations qui s'établiront, au-delà des lignes dans l'organigramme, entre cette surintendance et les différentes ressources internes à l'intérieur de l'agence, avec les autres organismes, notamment les chambres. Mais, à ce stade, évidemment il est assez difficile d'évaluer. Nos expériences passées avec des prédécesseurs de l'agence n'ont pas nécessairement été toujours particulièrement encourageantes.

Le Président (M. Paquin): M. le député.

M. Paquet: D'accord. Merci. Bien, M. le député de Verdun, peut-être, vous voulez ajouter un point... Je reviendrai après.

Le Président (M. Paquin): Bon. M. le député de Verdun.

M. Gautrin: Bien, écoutez, non, mais je voudrais rentrer là-dessus avec vous, si vous me permettez, parce que ça me préoccupe. La direction de l'encadrement de l'assistance au consommateur, ça a quand même, dans l'organigramme, énormément de responsabilités. Alors, voyez-vous, c'est le centre de renseignements. Ça fait le traitement des demandes, l'information des plaintes, la diffusion de l'information et rétroaction, suivi des demandes, compilation et vigie, traitement des plaintes et rétroaction, enregistrement, analyse du dossier, offre de médiation, médiation, obtention des consensus, assignation au dossier, conformité des assujettis, information et éducation, assistance à la vigie et comité de révision.

Est-ce que votre cadre, à ce moment-là, c'est que... Quand vous dites «c'est une petite division», c'est qu'elle n'ait pas le soutien ou l'importance, à l'intérieur de l'agence, que la description du mandat semblerait lui accorder?

M. St-Amant (Jacques): Le risque...

Le Président (M. Paquin): M. St-Amant.

M. St-Amant (Jacques): Pardon. Le risque pourrait exister, en tout cas, à la seule vue de l'organigramme. Il faudra voir dans quelle mesure les ressources des autres directions, des autres surintendances de l'agence seront aussi affectées aux tâches de soutien au consommateur. Ça, un organigramme comme tel ne permet pas de déterminer de façon précise. J'aimerais ajouter une chose, par exemple, qui est malheureuse, mais qui réduira peut-être le fardeau de cette surintendance, et ça, ça ne relève pas de l'agence malheureusement, c'est le texte de la loi qui fait en sorte que, dans les processus de traitement des plaintes qui ont été mis en place par la loi n° 188, l'agence ne pourra jouer son rôle de médiateur que si les deux parties, le consommateur et l'entreprise, y consentent. Alors, ça risque de poser des problèmes pratiques, et ça, malheureusement, l'agence n'y peut rien, c'est l'état de la loi.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Verdun.

M. Gautrin: Vous comprenez bien le fonctionnement actuellement de notre commission, on n'est pas en train de remettre en question la loi, mais on est en train de se questionner: Au moment où on fait la transition, qu'est-ce qui vous inquiète? Et, si je comprends bien, votre intervention, c'est dire: La dimension protection des consommateurs, qui est présente actuellement dans la loi, qui est présente dans l'organigramme, nous craignons qu'elle soit... qu'elle n'ait pas

la place que nous souhaiterions qu'elle ait. Est-ce que je comprends bien votre position?

M. St-Amant (Jacques): Effectivement, à moins qu'on nous fasse la démonstration que cette surintendance parviendra à coordonner des ressources provenant d'autres surintendances, dans l'état actuel des choses, il y a manifestement une inquiétude. Vous avez vu la taille du mandat; que je sache, les ressources qui y sont affectées ne sont pas très considérables. Traiter des plaintes, ça prend du temps, nous le savons par expérience, c'est mathématique.

M. Gautrin: Alors, je prends acte de ce que vous nous dites, et soyez sûrs qu'on va essayer de transmettre cette information dans notre réflexion.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Montmorency.

M. Bernier: Juste en complément à la question. Quand vous parlez d'autres, vous parlez des chambres, c'est ça? Vous parlez du travail qui est fait actuellement par les différentes chambres, là, qu'on a eu l'occasion de rencontrer, c'est ça?

● *(17 h 30)* ●

M. St-Amant (Jacques): Il y a effectivement, dans l'état actuel des choses, les deux chambres qui sont des OAR reconnus en vertu de la loi. La loi telle qu'elle est structurée confie à l'agence de très vastes pouvoirs de délégation, à la demande même de l'industrie. Alors, il restera à voir comment l'agence jugera opportun d'exercer ces pouvoirs de délégation à l'égard d'autres éventuels OAR. Il restera à voir comment ces OAR seront éventuellement encadrés, mais disons qu'il pourrait y avoir, oui, autre chose que des chambres.

Le Président (M. Paquin): Ça va? M. le député de Laval-des-Rapides.

M. Paquet: ...des éléments d'information qui vont dans ce que vous soulignez. Nous avons reçu, en date du 24 novembre, une lettre de M. Armand Couture qui répondait sur une question que nous avions soulevée lors de la première comparution, une première audience qu'on a eue avec le Bureau de transition.

Et effectivement, dans une des réponses, il nous disait que, dans la Direction de l'encadrement de l'assistance au consommateur et l'encadrement de l'indemnisation — on est proches des conservateurs et ce n'est pas l'indemnisation qui est là-dedans, là — on parle donc de... on a dit qu'il y avait 22 employés associés au BSF, au CVMQ, à l'IGIF, encadrement et support, à la RADQ et la FISF sur 524. Et pour l'agence, on parle, réguliers et non-réguliers, on parle de 32 sur 536.

Alors, effectivement qu'il n'y a pas une très grosse augmentation, enfin en pourcentage, du nombre de gens qui vont être affectés. Évidemment, et ça ne compte pas, ça ne comptabilise pas les gens qui sont justement dans les OAR comme les chambres: la Chambre d'assurance de dommages, ainsi que la Chambre de sécurité financière. Donc, la question qui se pose, c'est: Dans quelle mesure effectivement déterminer les mandats qui, sur papier, enfin sont confiés à la direction qui touche tout l'aspect de l'encadrement d'assistance au consommateur?

On peut donc se demander effectivement: Est-ce que les ressources — et pas juste la ressource de personnes, mais aussi en termes d'organisation du travail qui est aussi importante — est-ce que ça va permettre véritablement de remplir les mandats qui sont là, ou est-ce que ce n'est pas disproportionné relativement, en position de ressources, pour les mandats qui ont été donnés? Et ce que nous entendons, c'est qu'effectivement il y a des questionnements vraiment auxquels il serait utile d'apporter des réponses.

Le Président (M. Paquin): M. St-Amant.

M. St-Amant (Jacques): Effectivement, c'est mathématique. 32 personnes, il doit y avoir pas loin de 32 mandats qu'énumérait le député de Verdun, ça va être difficile. Parce que, si les plaintes commencent à arriver par centaines, s'il y a une difficulté quelconque ou un scandale quelconque, par exemple, ce serait dommage que les consommateurs aient à attendre 40, 50 minutes pour pouvoir parler à quelqu'un.

Ce serait dommage que la personne leur dise: Désolé, je n'ai pas de compétence dans ce domaine particulier. Il faut que je vous renvoie à quelqu'un d'autre. Ce serait dommage qu'une émission comme *La Facture*, qui s'amuse à faire ce petit exercice, donne un coup de fil au... donne un coup de fil au numéro du guichet unique pour constater qu'il faut loger 30 appels pour obtenir une ligne, comme ça s'est vu au Bureau des services financiers, il y a quelques années. Ce serait dommage.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Laval-des-Rapides, je dois vous préciser qu'il ne reste seulement que deux minutes et qu'on ne peut pas passer par-dessus le temps qui nous est alloué.

M. Paquet: Merci, M. le Président. Alors, peut-être une dernière question. On a évoqué aussi aujourd'hui... lors de d'autres auditions, nous avons évoqué le problème qu'il peut y avoir concernant le coût de fonctionnement de l'agence ultimement, et on peut dire: oui, les coûts ne seront pas chargés directement au consommateur au premier chef. Mais ultimement, une des préoccupations que nous avons, c'est que, si les coûts augmentent pour l'industrie, qui va le payer, le prix, ultimement, soit en termes de qualité de services moindres ou en termes de coûts supplémentaires? Ça va être les consommateurs, et j'aimerais savoir si vous avez examiné ou réfléchi un peu à ces questions-là quand vous regardez la mise en place de l'agence.

Le Président (M. Paquin): M. St-Amant.

M. St-Amant (Jacques): Ma première réaction, c'est qu'il y a une bonne partie de ces revenus qui vont venir des sources de revenus actuelles de la Commission des valeurs mobilières, dont on ne peut pas dire qu'elle a des problèmes budgétaires trop sérieux, sinon la gestion de ses surplus.

Alors, il sera possible pour l'agence de faire en sorte de fournir des services adéquats sans qu'il y ait de coûts plus élevés pour les consommateurs, je présume.

Le Président (M. Paquin): M. le député.

M. Paquet: Mais là vous faites l'hypothèse qu'effectivement... Donc, que les surplus... vous connaissez des surplus, par exemple, dans un des secteurs, et il devrait être redistribué, ce que vous semblez suggérer, aux autres secteurs. Alors, c'est ça que vous faites comme hypothèse?

Le Président (M. Paquin): M. St-Amant.

M. St-Amant (Jacques): Il me semble que ça doit faire partie des avantages de la création d'une agence unique.

M. Paquet: O.K. Parce qu'une des questions évidemment qui peut se poser, c'est quand on parle de pouvoir d'enquête, par exemple, on peut se poser la question: Est-ce que, par exemple, aux valeurs mobilières, il y a suffisamment d'enquêtes ou est-ce qu'ils ont suffisamment de ressources là aussi? Donc, il est possible que ce soit... que ce ne soit pas un jeu à somme nulle, comme on dit. Il y a déjà, il y a peut-être des nouveaux mandats qui peuvent être... qui découlent peut-être de l'organigramme qui vont demander des ressources supplémentaires avec les mêmes surplus et...

Donc, une question aussi un moment donné, et là ça a déjà été posé, la question, aux autres intervenants, on pourrait la poser à ceux qui suivront: mais à quelle mesure est-ce que les gens s'attendent à ce qu'il y ait du croisement de financement, là, pour toute l'agence? Et est-ce que c'est nécessairement approprié? Je n'ai pas la réponse, là, mais la question est soulevée.

Le Président (M. Paquin): M. St-Amant, rapidement, s'il vous plaît.

M. St-Amant (Jacques): Je n'ai pas la réponse non plus. Personnellement, il me semble que, pour le secteur en général, c'est un investissement que de s'assurer qu'on a un organisme de réglementation qui est efficace et efficient et qui jouit de la confiance des consommateurs. C'est utile pour la société, c'est utile pour les consommateurs, c'est aussi utile pour l'industrie et ça peut se faire à un coût raisonnable.

Le Président (M. Paquin): On va donner la parole maintenant du côté de l'opposition. M. le député de Charlevoix.

M. Bertrand (Charlevoix): Merci, M. le Président. Est-ce que j'ai bien compris que vous n'avez pas été consultés par le Bureau de transition, ou vous l'avez été? Concernant les plaintes, concernant uniquement votre domaine comme groupe de protection du consommateur.

Mme Desforges (Jannick): On a rencontré à une reprise le Bureau de transition, et c'était plus une rencontre d'information. Il n'a pas été question, lors de cette rencontre-là, du traitement des plaintes. Par la suite, lors de la consultation qui a eu lieu cet été, à ma connaissance, on n'a pas eu d'appel, là, à cet effet.

Le Président (M. Paquin): Merci, Mme Desforges. M. le député de Charlevoix.

M. Bertrand (Charlevoix): Quand on parle de plaintes, est-ce qu'on s'entend bien qu'il y a deux sortes, deux formes de plaintes? Une plainte, là, de, je ne sais pas, moi, un client qui n'est pas content d'un traitement qu'il a reçu ou d'un article qu'il a acheté. Puis il y a la fameuse question de déontologie, du comportement des personnes qui... appelons ça des intermédiaires, pour discussion aujourd'hui, mais ça peut être de personnes, de dommages ou de valeurs mobilières.

Si vous aviez été consultés ou si vous l'étiez à l'heure actuelle, quelles seraient les recommandations que vous feriez au Bureau de transition pour s'assurer que l'agence va avoir la meilleure formule de traitement possible?

Le Président (M. Paquin): M. St-Amant.

M. St-Amant (Jacques): La loi permet à l'agence de donner des instructions à la plupart des institutions financières. Il serait un peu long d'entrer dans le détail de ce que ça pourrait comporter. Ce sont des questions sur lesquelles on s'est abondamment penchés. Nous aurions des recommandations précises sur la définition d'un processus, sur la définition de ce qui est une plainte, sur comment s'y prendre. Mais jusqu'à maintenant, nous n'avons pas eu l'occasion d'en faire. Tout ce que nous avons pu savoir du processus...

M. Bertrand (Charlevoix): Est-ce qu'on peut vous demander de nous mettre sur papier quelles pourraient être vos recommandations et de nous les envoyer à la commission?

M. St-Amant (Jacques): Bien sûr. Oui.

M. Bertrand (Charlevoix): S'il vous plaît. Ce serait apprécié.

Le Président (M. Paquin): M. le député de...

M. Bertrand (Charlevoix): Juste une dernière question. Vous avez parlé de pouvoir de délégation aux organismes, aux OAR. Est-ce qu'on parle uniquement aux organismes ou on parle aussi au niveau de compagnies? Vous avez dit tout à l'heure: L'agence a le pouvoir de délégation. On a vu aujourd'hui, il y a des gens qui nous ont dit: Attention, on aimerait bien que ça commence, pas trop changer les règles puis... Vous pensez quoi, là, vous autres, quand on vous parle de ce pouvoir de délégation là? Est-ce que vous seriez de ceux qui voudraient que l'agence ne bouge pas trop les buts?

Le Président (M. Paquin): M. St-Amant.

M. St-Amant (Jacques): Historiquement, notre expérience avec l'autoréglementation nous laisse en général tièdes. Cela dit, il faut faire des nuances.

M. Bertrand (Charlevoix): Tièdes.

M. St-Amant (Jacques): Tièdes. Cela dit, il faut faire des nuances. Déléguer des pouvoirs à des associations qui ne représentent que l'industrie, où il n'y a aucune présence du public, ça nous inquiète. Déléguer, par contre, des pouvoirs à des organismes créés par la loi, qui jouent un rôle quasi professionnel, où il y a des représentants du public qui jouent un rôle appréciable dans les structures décisionnelles, c'est autre chose. Et donc, il faut voir à qui on délègue.

L'an dernier, nous avions exprimé des réserves à l'égard des critères qui sont énoncés dans la loi quant à qui peut faire office d'OAR, qui, à notre avis, n'étaient pas assez sévères. Mais donc, il faudra juger à la pièce.

Le Président (M. Paquin): Mme la députée de Mirabel.

Mme Beaudoin: Merci, M. le Président. Merci pour la présentation de votre mémoire. On constate que vous n'avez pas signé la lettre de la coalition, pouvez-vous nous expliquer pourquoi?

● *(17 h 40)* ●

M. St-Amant (Jacques): D'abord, il nous semble que c'est faire, à ce stade, un débat accessoire. Ce qui est important, c'est la qualité des services, pas nécessairement qui va les offrir. Il y a des débats à faire effectivement sur le processus. Ils doivent se faire en ayant sur la table toutes les informations pertinentes, ce qui n'est pas le cas actuellement. Il nous semblait aussi un peu hâtif de vous prier, à ce stade, de formuler des recommandations à une agence qui en est encore à ses premiers balbutiements et de vous demander, dans le fond, de lui dire déjà quoi penser.

Alors, ça nous paraissait une démarche prématurée. Ça nous paraissait une démarche à l'égard de laquelle on n'a pas actuellement, pour mener un débat vraiment sérieux, tous les éléments sur la table, pour voir quels sont les avantages et les inconvénients. L'industrie fait part de ses préoccupations, c'est de bonne guerre. Les chambres font part des avantages qu'elles voient, elles, à un certain nombre de nos propositions, c'est également tout à fait légitime. Laissons à l'agence, dont c'est le mandat, le soin de se prononcer. S'il y a un problème sérieux, bien là évidemment on viendra vous voir, mais je pense... je ne crois pas qu'on en soit là.

Ce qui serait intéressant également, c'est que, très rapidement, des représentants des consommateurs, des représentants du public, soient associés à cette réflection-là. Et c'est dans cet esprit-là notamment qu'on parlait tout à l'heure de processus de consultation.

Le Président (M. Paquin): Mme la députée de Mirabel.

Mme Beaudoin: Merci, M. le Président. Si vous aviez un souhait à formuler dans le démarrage de la nouvelle agence, quel serait-il?

Le Président (M. Paquin): M. St-Amant.

M. St-Amant (Jacques): Noël s'en vient.

Une voix: Noël est arrivé.

M. St-Amant (Jacques): Un souhait, ce serait que l'agence démontre très rapidement une attitude beaucoup plus proactive que ses prédécesseurs à l'égard des consommateurs. Beaucoup plus de vigilance. Beaucoup plus d'aptitude à dire: Il y a un problème émergent, nous allons immédiatement nous pencher dessus avec tous les intéressés, prendre rapidement des mesures pour éviter que ça devienne un problème. Mais, bon... Vous m'avez demandé un souhait, hein?

M. Gautrin: C'est les cadeaux de Noël, le père Noël, le temps des fêtes.

M. St-Amant (Jacques): Nous comptons sur vous. Et je vois qu'il y a déjà certains membres de la commission qui ont la barbe et qui ont les cheveux gris, peut-être que c'est de bon augure.

Le Président (M. Paquin): Mme la députée, ça va? M. le député de Chutes-de-la-Chaudière.

M. Picard: Merci, M. le Président. Si je comprends bien, là, votre intervention se situe beaucoup au niveau... là où on crée une super agence et avec différentes surintendances. Il va falloir abattre les silos, là. Il va falloir qu'il y ait une culture de service à la clientèle. Puis je vois aussi, là, qu'il y va avoir 38 personnes qui vont assister des consommateurs, mais ça va en prendre dans les autres surintendances pour que, lorsque quelqu'un va appeler à la direction du consommateur, de protection du consommateur, de l'assistance au consommateur, cette personne va être capable d'aller chercher l'information qu'elle a besoin rapidement. Ce que je... Il faut éviter de créer un super chapeau avec: on continue à conserver nos anciennes — je vais dire — structures, avec d'autres dénominations. Est-ce que ça...

Le Président (M. Paquin): M. St-Amant.

M. St-Amant (Jacques): C'est sûrement un élément de la solution, effectivement, ça. Il faudra voir comment les ressources seront allouées, comment les relations s'établiront au sein de l'agence.

Nous, nous savons par expérience que des dossiers de plaintes, de problèmes dans le secteur financier, ça peut devenir assez complexe. Sur 32 personnes qui seront à l'agence, je ne sais combien il y en aura qui seront affectées, par exemple, au numéro de téléphone du guichet unique. Je suis convaincu d'une chose: elles ne seront pas à la fois compétentes en assurance de dommages, en fonds communs de placement, etc. Pas possible.

Alors, il va falloir qu'il y ait des collaborations au sein de cet organisme-là. Il va falloir que l'expertise soit mise au service des gens, et non pas le contraire. Et ça va être pour l'agence un défi considérable à relever.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Chutes-de-la-Chaudière.

M. Picard: Merci, M. le Président, ça va.

Le Président (M. Paquin): Pas d'autres questions? C'est complet? Bon, bien, formidable, hein. Formidable,

on est dans notre temps. Bien, Mme Desforges, M. St-Amant, d'Option consommateurs, merci de votre visite à l'Assemblée nationale. Merci de vos précisions, on apprécie beaucoup.

Je vais donc suspendre les travaux de la Commission des finances publiques jusqu'à 20 heures ce soir.

(Suspension de la séance à 17 h 44)

(Reprise à 20 h 5)

Le Président (M. Paquin): Je déclare la séance de la Commission des finances publiques ouverte. Ceux qui ont des... Ceux qui ont des...

Des voix: ...

Le Président (M. Paquin): S'il vous plaît! Tous ceux qui ont des cellulaires, si vous voulez bien les éteindre pour qu'on n'entende pas sonner pendant la commission. Merci.

Je vous rappelle que l'objet de cette séance est de procéder à la consultation particulière dans le cadre du mandat d'initiative sur la mise en place de l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier.

Nous accueillons maintenant des gens de Chambre de la sécurité financière, M. Martin Rochon, si je ne me trompe pas. M. Rochon, si vous voulez bien présenter les gens qui vous accompagnent. Vous avez 20 minutes pour expliquer votre mémoire.

Chambre de la sécurité financière

M. Rochon (Martin): M. le Président, Mmes et MM. membres de la Commission des finances publiques, je vous remercie de nous accueillir à votre tribune. Permettez que je vous présente les gens qui m'accompagnent ce soir: à ma gauche, Mme Louise Viau, AVA, planificateur financier, vice-présidente aux assurances de personnes de la chambre; à ma droite, M. Stéphane Prévost, président de la section Haute-Yamaska et nouveau président du conseil des sections.

D'entrée de jeu, M. le Président, la Chambre de la sécurité financière tient à féliciter la Commission des finances publiques pour l'intérêt qu'elle porte à la mise en place de l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier. Le défi est considérable, et vous avez raison de faire le point sur la réalisation de cette réforme qu'a adoptée l'Assemblée nationale. Autant le Bureau de transition que l'agence elle-même sortiront gagnants de vos travaux parce que des améliorations auront été apportées et potentiellement des erreurs auront été évitées.

La Chambre de la sécurité financière partage votre intérêt pour une réalisation harmonieuse, efficace et en lien avec les objectifs de la loi n° 107, qui vise la protection du public avant toute chose. Cette réforme n'a de sens que si le consommateur se retrouve au centre des préoccupations et se révèle le grand gagnant de la loi n° 107. Or, comment mesurer autrement la pertinence d'une telle réforme si ce n'est par la qualité de la prestation de services offerts au public. Dans l'économie personnelle des consommateurs, ces enjeux sont majeurs.

Ainsi, la Chambre de la sécurité financière est née de la volonté de l'Assemblée nationale, qui a résolument opté pour un encadrement de type professionnel afin d'assurer à la fois la qualité de la prestation des services et la compétence des praticiens, première garantie de la protection des consommateurs. Ce modèle fonctionne et a fait ses preuves. L'Assemblée nationale, en adoptant la loi n° 107, a d'ailleurs réitéré sa confiance à l'égard de la responsabilité individuelle en confirmant à la chambre un statut d'organisme d'autoréglementation d'inspiration professionnelle. Cette volonté politique s'appuie sur le succès connu au Québec en favorisant la responsabilité personnelle de chacun de nos membres eu égard à la qualité de leurs prestations, à leur adhésion à des règles déontologiques rigoureuses et à leurs compétences, notamment par la formation continue.

Et l'un des bénéfices majeurs qu'a générés ce modèle, ce fut d'établir un meilleur équilibre entre l'intérêt de nos concitoyens et consommateurs et l'intérêt commercial des institutions financières dont nos membres distribuent les produits. Il serait dommage de venir à briser cet équilibre-là, même si le chant des sirènes devait vous y inviter.

L'Assemblée nationale a communiqué clairement sa volonté de maintenir ce garde-fou dans l'encadrement des services financiers. Dans tous les débats qui ont eu lieu au Québec sur la question de la protection des consommateurs, il y a toujours les tenants du plus simple et du moins contraignant qui tentent de convaincre qu'un minimum de règles conduit à une meilleure pratique commerciale. À trois reprises au moins, la société québécoise, via l'Assemblée nationale, a choisi une voie plus sérieuse pour assurer un équilibre entre les intérêts commerciaux et les intérêts des consommateurs. Cette voie, fondée sur l'encadrement d'inspiration professionnelle, demeure encore la meilleure, même si ses contraintes obligent tout le monde à une meilleure prestation et à une plus grande considération pour le public consommateur, qu'il s'agisse d'un épargnant, d'un investisseur ou de celui qui acquiert de l'assurance de personnes.

● *(20 h 10)* ●

La mission de la Chambre de la sécurité financière consiste donc à assurer la protection du public en maintenant la discipline et en veillant à la formation et à la déontologie de ses quelque 28 000 membres. Plus précisément, la chambre veille à ce que les professionnels du secteur financier québécois sous sa gouverne exercent leurs activités dans l'intérêt du consommateur en offrant des produits et des services visant à la protection de son patrimoine financier. Sa mission s'actualise par un encadrement vigilant des pratiques et par l'amélioration continue des connaissances de ses professionnels.

En plus de sa structure provinciale, la Chambre de la sécurité financière compte 20 sections régionales composées de bénévoles représentatifs de l'ensemble des disciplines qu'elle encadre. 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. Ce réseau, qui est sans aucun doute le meilleur diffuseur des valeurs de la mission de la chambre, joue également un rôle primordial dans la démocratisation des services fournis par la chambre, telles la formation et l'information sur les règles de pratique professionnelle.

Nous présentons donc devant vous avec la conviction réelle que la Chambre de la sécurité financière est un atout pour la mise en place de l'agence parce que nous sommes déjà opérationnels et que nous détenons une expertise utile et pertinente. À cela, il faut ajouter que notre structure est fonctionnelle, efficace et rodée. Nous fonctionnerons au jour 1 de la mise en place de l'agence et nous possédons les compétences et la structure pour favoriser l'atteinte des objectifs de la nouvelle agence. Bref, M. le Président, nous faisons partie de la solution et non du problème. Nous croyons même que nous sommes organisés de telle sorte que nous pouvons assumer encore de plus grandes responsabilités.

C'est d'ailleurs dans cette perspective que nous avons transmis au Bureau de transition une lettre d'intention qui indique clairement que nous pouvons assumer plus de responsabilités administratives et que cette délégation accélérerait le processus de fonctionnement dans le cadre du mandat de l'agence, tout en permettant un contrôle des coûts, puisque l'explosion des coûts associée à la naissance de l'agence est une préoccupation souvent exprimée.

Il est utile de rappeler que, dans les faits, la Chambre de la sécurité financière a vu le nombre de ses membres passer de 13 000 à 28 000 avec la loi n° 188, sans augmentation de budget. Nous avons relevé le défi parce que nous exerçons un contrôle serré de nos coûts.

Je tiens à dire que nous n'effectuons pas cette démarche en catimini mais visière levée, dans le seul but de participer au meilleur fonctionnement possible de l'agence. À cet égard, l'exposé de nos intentions déposé au Bureau de transition se trouve dans la pochette qui vous a été remise. Il ne s'agit pas d'une demande officielle de délégation de pouvoirs supplémentaires, car nous produirons à l'agence, en début de l'année 2004, un plan d'affaires complet qui donnera la pleine mesure de notre offre de service et établira notre capacité opérationnelle dans ce contexte.

Nous avons transmis ce document au Bureau de transition parce que ce dernier est responsable d'établir le premier plan budgétaire de l'agence ainsi que le premier plan d'effectifs. Il nous apparaît que notre proposition est de nature à faciliter le fonctionnement de l'agence. Nous espérons qu'il a retenu que nous sommes une ressource facilitante, si vous me permettez l'expression.

Comme la Commission des finances publiques s'est donnée comme mission d'examiner le cheminement du Bureau de transition en vue de la création de l'agence et qu'elle nous invite à sa tribune pour entendre notre point de vue sur certaines de nos préoccupations, nous attirons votre attention sur trois d'entre elles, soit le dossier de la gestion des plaintes et des différends dans le contexte de l'agence, les coûts de transition qui incombent à la chambre et qui devraient idéalement être traités par le Bureau de transition et, finalement, les règles de gouvernance dans le contexte du nouveau statut d'organisme d'autoréglementation de la Chambre de la sécurité financière.

Concernant notre première préoccupation, nous soulignons les efforts qui sont déployés pour mettre en oeuvre ces nouvelles obligations concernant le traitement des plaintes et des différends prévues à la loi n° 107. Nous inquiétons cependant du fait qu'à aucune étape de la politique du traitement des plaintes il ne soit question du processus déontologique de la chambre incarné par le processus d'enquête du syndic de même que la procédure disciplinaire.

Notre questionnement porte donc sur la place qui est faite au processus déontologique de la chambre au sein de cette politique de traitement des différends à l'agence. À quel moment informe-t-on le consommateur que cette fonction s'exerce au sein de la chambre pour et au nom de l'agence?

Nous sommes d'avis que des relations étroites doivent exister entre cette nouvelle politique de traitement des plaintes et des différends découlant des obligations prévues à la loi et le processus déontologique de la chambre. En effet, la mission de la chambre étant d'assurer la protection du public, notamment par la déontologie et la discipline, la chambre doit être une avenue proposée au consommateur dans le traitement des plaintes lorsqu'elles contiennent un aspect déontologique.

Nous croyons également que le consommateur devrait être informé rapidement de l'existence de la chambre dans le cadre de la politique de traitement des plaintes, lui permettant ainsi de bien saisir les moyens qui s'offrent à lui. La chambre traite annuellement au-delà de 600 dossiers de consommateurs insatisfaits. De ce nombre, il y en a une centaine qui font l'objet d'une audition disciplinaire. Dans le cadre de l'enquête, le syndic prend en charge le consommateur. Cette année, près de 180 d'entre eux auront fait l'objet d'une visite personnalisée d'un de nos enquêteurs. La chambre a déjà fait valoir qu'il y aurait lieu de simplifier et d'alléger le fardeau des assujettis dans le cadre de cette politique de traitement des plaintes, en particulier pour ceux de petite taille. À cet égard, nous vous soulignons que plus de 2 300 cabinets sur 2 475 comptent 10 représentants ou moins. Nous suggérons donc que la politique de traitement des plaintes tienne compte de cette réalité.

La politique de traitement des plaintes proposée mentionne aussi que l'assujetti doit prévoir une procédure d'analyse de la plainte qui assure un traitement équitable. Cette notion de traitement équitable aurait avantage à être cernée et à faire l'objet de balises. Pour plusieurs assujettis n'ayant pas les ressources juridiques appropriées, cette notion juridique risque de ne pas être bien comprise. Il est à noter que, sans la maîtrise de la gestion des plaintes selon la déontologie, la chambre risque de ne pas pouvoir jouer son rôle efficacement, ce qui serait priver les consommateurs d'une solide expertise en gestion de la déontologie et des plaintes. Le Bureau de transition doit tenir compte de cette réalité; le contraire consisterait à vider la Chambre de la sécurité financière de sa substance et de son mandat. Cela détournerait à toutes fins pratiques la volonté clairement exprimée par l'Assemblée nationale.

J'aborde maintenant un sujet de préoccupation lié aux revenus de la chambre. La loi n° 107 corrige une

inéquité en éliminant la cotisation multiple. Nous applaudissons cette mesure, car nous sommes à l'origine de cette demande de correction. La loi n° 107 élimine le phénomène des cotisations multiples. C'est une excellente initiative, qui a cependant un effet pervers sur les finances de la chambre: elle occasionne un manque à gagner qui compromet notre capacité de nous acquitter de notre mission, et cela, sans délégation additionnelle, par le simple fait de l'élimination de la cotisation multiple, qui laisse un trou important dans notre budget fonctionnel. La perte financière résultant de l'élimination du paiement de cotisations multiples s'élève à 1,2 million de dollars, soit 24 % des revenus de cotisation de la chambre, ce qui, vous allez en convenir, est énorme.

Afin de maintenir son budget actuel, la chambre demande que sa cotisation soit la même pour tous, soit 175 $. Cette nouvelle réalité permettrait simplement à la chambre de poursuivre ses activités sous le nouveau régime de la loi n° 107 avec le même budget qu'en 2003, et donc de maintenir le statu quo financier en termes de revenus de cotisation, comme nous l'avons déjà mentionné. La chambre ne cherche pas à s'enrichir mais bien à maintenir les moyens de s'acquitter de ses responsabilités prévues à la loi.

Des avenues de solution sont présentement à l'étude à partir des articles de loi déjà en vigueur, et l'une ou l'autre de ces avenues permettrait à la chambre de régler la problématique. Dans le contexte de la création de l'agence et dans le contexte de mandat de protection de consommateurs qui est le nôtre, il est plus efficace et plus pertinent que nous consacrions nos efforts à la réalisation de notre mandat fondamental. Même si l'ajustement requis n'est pas dramatique en soi, il s'agit tout de même d'une hausse pour certains et, au minimum, des dispositions réglementaires doivent intégrer une solution claire et rapide.

● *(20 h 20)* ●

Donc, M. le Président, même si le président de l'agence nous a démontré de l'ouverture pour que soit maintenue l'assiette budgétaire nous permettant d'assumer notre mission, nous croyons qu'il serait plus que souhaitable que cette question soit réglée équitablement avant le début des opérations de l'agence en février 2004.

La cotisation de la Chambre de la sécurité financière demeure une des plus basses de tous les ordres professionnels au Québec pour des personnes exerçant dans une seule sphère d'activité. Elle se compare avantageusement à celle des grands ordres professionnels pour les détenteurs de plusieurs disciplines. À titre de praticien détenant quatre disciplines, je suis tout à fait confortable avec l'éventualité de cotiser 175 $ par année à mon organisme d'encadrement professionnel. J'estime ce montant raisonnable et l'un des plus avantageux au Québec, compte tenu de la qualité des services que je reçois et de la qualité de mon encadrement.

Finalement, M. le Président, la chambre souhaite que certains assouplissements à la loi n° 107 soient apportés pour lui permettre, au besoin, de faire évoluer son modèle de gouvernance avec plus de souplesse. On retrouve en effet dans la législation plusieurs vestiges de l'ancien statut d'organisme public de la chambre qui commandaient l'enchâssement dans la législation de certaines caractéristiques de gouvernance. On n'a qu'à penser aux élections, à la composition du conseil d'administration et à d'autres mécanismes similaires. La chambre devrait maintenant pouvoir s'affranchir, comme OAR, de ses obligations. À cet égard, la chambre souhaiterait avoir la latitude de faire évoluer cette structure selon ses besoins, sous la supervision de l'agence, mais sans avoir à faire amender la loi à chaque fois.

En terminant, M. le Président, je réitère le soutien de la chambre aux travaux du Bureau de transition, et nous souhaitons vivement une intensification de notre participation à son cheminement parce que nous détenons une expertise utile dont le Bureau de transition aurait bien tort de se priver.

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à nos préoccupations et nous souhaitons continuer à contribuer au succès de l'agence et à l'atteinte de ses objectifs. Notre mission demeure essentielle dans ce grand ensemble: la compétence des praticiens et la qualité de la prestation des services qui sont les piliers de la protection des consommateurs. Les consommateurs ne sont pas un concept abstrait, ce sont des gens comme vous et moi, et c'est avec eux que nous traitons tous les jours. Nous sommes donc conscients que la compétence des praticiens rejaillit sur l'ensemble de la profession en étant à la base de sa crédibilité dans l'opinion publique.

M. le Président, avant de passer à la période des questions, j'aimerais prendre une minute, si vous le permettez...

Le Président (M. Paquin): Allez-y!

M. Rochon (Martin): ...pour vous parler d'un article paru ce matin, par hasard, qui est titré: *La lutte pour le partage des pouvoirs fait toujours rage*. Premier point: La journaliste a été induite en erreur et, par le fait même, la commission aussi. Deuxièmement, on y dit que l'agence, si elle déléguait d'autres fonctions à un OAR, serait isolée du reste du Canada. C'est faux. Le modèle des organismes d'autoréglementation est un modèle utilisé par toutes les provinces au Canada; citons comme exemple l'ACCOVAM. Troisième point: À aucun moment, la chambre, dans son document, ne demande de délégation pour l'encadrement des praticiens de plein exercice en valeurs mobilières. Quatrième point: Il n'y a pas de lutte, l'agence prendra sa décision lorsqu'elle obtiendra le plan d'affaires de la chambre. Et n'oublions pas que ce n'est que l'application du pouvoir qui est déléguée et non le pouvoir lui-même, qui demeure toujours une responsabilité de l'agence. Et, finalement, cet article attire le débat sur un sujet autre que celui que la commission a choisi.

Merci. Je suis maintenant prêt à recevoir vos questions.

Le Président (M. Paquin): Merci, M. Rochon. On va poursuivre — c'est ça — avec la période d'échange et on va commencer avec l'intervention du député de Verdun.

M. Gautrin: Je vous remercie, M. le Président. Je vous remercie de votre présentation. Je vais aborder

la question du traitement des plaintes. Vous l'avez longuement discutée dans votre mémoire. Je vais l'aborder en regardant un document aussi qui a été émis par le Bureau de transition. Le Bureau de transition, dans les règles de gouvernance, et un document qui a été issu au mois, je pense, d'août 2003, demande que l'agence se dote de règles de déontologie, d'éthique et, dans l'organigramme qui est mis de l'avant, voit une direction de l'encadrement et de l'assistance aux consommateurs dont, dans cette direction, on inclut actuellement la question d'un service au traitement des plaintes.

Dans votre document, vous dites: Si jamais il y a une dimension déontologique... Et je sais, pour avoir déjà siégé dans d'autres commissions au moment où on a passé les lois comme la loi n° 107 et 188, que vous êtes structuré presque comme un ordre professionnel — s'il n'avait tenu qu'à moi, vous auriez été un ordre professionnel, mais enfin, ça, c'est un autre débat — vous êtes structuré presque comme un ordre professionnel, avec un syndic, si je ne m'abuse, et une mécanique, à ce moment-là, pour pouvoir enquêter.

Alors, la question que je pose: Pour le consommateur — alors, comprenons-nous bien, nous, en principe, nous représentons d'abord et avant tout les intérêts des consommateurs — pour le consommateur, il a un peu de difficultés à s'y retrouver, est-ce que ça va être l'agence qui va se donner un nouveau code de déontologie et qui va être en mesure, dans ce nouveau code de déontologie, de confier à la personne qui sera le président de la direction... le directeur de l'encadrement et de l'assistance au consommateur, et dans son service des plaintes, de voir aux plaintes lorsqu'il y a une dimension déontologique, ou bien — parce que vous êtes déjà inclus comme une OAR, c'est-à-dire une organisation autonome de régulation — ou bien si le consommateur va aller chez vous? Et comment les choses vont se placer?

J'avoue très franchement que je n'y comprends rien. Ça veut dire, je ne sais pas si le consommateur... vers qui il doit aller. Est-ce que l'argent sera à un syndic ou pas? Doit-elle avoir un syndic? Peut-on concevoir un traitement efficace d'une plainte sans un syndic? Je vous laisse tout ce débat.

M. Rochon (Martin): Merci, M. Gautrin.

Le Président (M. Paquin): M. Rochon.

M. Rochon (Martin): Merci, M. le Président. Il est certain qu'un des objectifs visés par la création de l'agence était de faire en sorte de créer un guichet unique pour que le consommateur puisse se retrouver à partir du moment où il veut se plaindre d'une situation particulière. Et, en ce sens, nous sommes tout à fait en accord avec ça, que le consommateur devra composer avec un seul et unique numéro pour faire une demande d'enquête ou déposer une plainte ou une insatisfaction, peu importe la nature.

Nous, ce que l'on demande, c'est qu'à partir du moment où il y a une procédure d'établie à l'agence et qu'ils reçoivent cette demande-là, cette insatisfaction, cette plainte, appelons ça comme on veut, quand le Bureau aperçoit... pas le Bureau, mais, excusez-moi, l'agence aperçoit qu'à l'intérieur il y a un aspect déontologique, le dossier nous soit transféré.

Ça n'empêche pas que les mécanismes de règlement de différends soient mis en place pour que le consommateur trouve satisfaction. Mais, nous, ce que nous voulons faire, c'est de la prévention pour qu'il n'y ait pas de répétition. Un consommateur peut obtenir satisfaction via un règlement, et c'est la première chose que le consommateur désire obtenir; cependant, je pense que les gens doivent être informés qu'il existe aussi un mécanisme qui peut faire en sorte de venir empêcher la répétition de certains actes.

Donc, on ne veut pas se substituer à l'agence ou se présenter vis-à-vis le consommateur pour dire: Regardez, on est là, nous aussi, mais nous croyons que, dans la procédure, l'agence devrait faire en sorte, dès la réception de la plainte, que, s'il y a un aspect déontologique, ça nous soit transféré.

M. Gautrin: Pour voir si j'ai bien compris, ce que vous me dites, c'est que le consommateur fait une plainte. En général, cette plainte concerne éventuellement un professionnel, si tant est qu'on vous assimile à des professionnels, et vous avez, vous, le pouvoir supplémentaire que n'aurait pas l'agence, par le biais de votre syndic, de discipliner — et je mets entre guillemets le terme «discipliner» — discipliner votre membre si vous considérez qu'il a fait une faute, c'est-à-dire non pas seulement régler le problème qui est propre à la plainte particulière du citoyen qui s'est vu mal traité, mais aussi être en mesure de dire, si ce professionnel qui est membre de votre groupe ne se conduit pas d'une manière telle que... en satisfaisant à votre code de déontologie, vous pouvez le conseiller ou l'inciter. Et je sais toutes les mesures disciplinaires que vous pouvez avoir pour pouvoir le ramener, entre guillemets toujours, dans la droite ligne. Est-ce que je comprends bien la différence entre les pouvoirs de l'agence et les pouvoirs de votre groupe?

Le Président (M. Paquin): M. Rochon.

M. Gautrin: De la chambre, oui, excusez-moi.

● *(20 h 30)* ●

M. Rochon (Martin): Je voudrais peut-être spécifier que nous vivons une situation particulière jusqu'au moment où il y aura intégration des différentes lois, c'est-à-dire, bon, que, après l'intégration des différentes lois, parce que 188 demeure, comme loi, bon, etc., ces pouvoirs-là seront tous à l'agence qui, en nous reconnaissant comme OAR, nous délègue l'application de ces responsabilités-là. Donc, oui, dans les faits, vous avez raison, la plainte va rentrer à l'agence et, si on se rend compte qu'il y a des aspects déontologiques, elle sera référée à nous pour que nous occupions de cette partie-là pour les membres que nous encadrons.

M. Gautrin: Vous avez le pouvoir, que l'agence n'a pas, de pouvoir discipliner vos propres membres et...

M. Rochon (Martin): Bien, c'est un pouvoir qui sera à l'agence et délégué à nous, mais, à l'heure actuelle, jusqu'au moment où on intégrera les différentes

lois, c'est encore sous 188 qu'il y ait un pouvoir que nous détenons en propre.

M. Gautrin: Je pense que mes collègues ont d'autres questions. Je pourrai revenir après si...

Le Président (M. Paquin): Oui, d'accord. Donc, M. le député de Laval-des-Rapides.

M. Paquet: Merci beaucoup. Alors, M. Rochon, M. Prévost et Mme Viau, bienvenue à nos travaux, merci de votre participation. Certains éléments que vous avez soulignés, je pense que j'aimerais, en fait, approfondir davantage, juste pour faire suite à une question que j'ai posée un peu plus tôt, est-ce que, dans la loi — à un autre groupe — est-ce que, dans le cas de la Chambre de la sécurité financière, est-ce que le rôle du syndic est modifié par la loi n° 107, c'est-à-dire que le rôle que le syndic joue présentement continue après la mise en vigueur de... l'entrée en fonction officielle de l'agence, le 1er février?

Le Président (M. Paquin): M. Rochon.

M. Rochon (Martin): Merci, M. le Président. Chez nous, une particularité d'un changement, c'est que, sous 188, nous avions un syndic pour les gens du secteur de l'assurance de personnes et de la planification financière et de l'assurance collective, et un cosyndic qui s'occupe du secteur valeurs mobilières, soit l'épargne collective, plan de bourses d'études et les contrats d'investissement.

Une particularité chez nous, avec l'entrée en vigueur de 107, c'est qu'on vient nommer qu'une seule personne, un seul syndic, qui aura la responsabilité des six disciplines. Mais, dans les faits, dans leur pouvoir, il n'y a pas de changement.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Laval-des-Rapides.

M. Paquet: Est-ce que ça pose problème, le fait que les six disciplines soient regroupées pour un seul syndic, étant donné, quand même, qu'il y a des différences selon les outils ou les instruments pour lesquels il pourrait y avoir une plainte qui serait adressée?

M. Rochon (Martin): Non, on croit même que ça va être aidant parce qu'un phénomène important chez nous est la multidisciplinarité. Donc, les gens exercent dans plusieurs disciplines, et c'est souvent une discipline d'un secteur sous la gouverne du syndic et d'un autre sous la gouverne du cosyndic qui sont les plus utilisées par les praticiens comme multidisciplinarité, ce qui fait que, non, au contraire, pour nous, ce sera probablement une simplification.

M. Paquet: D'accord. Vous avez fait valoir dans votre mémoire que... le fait que vous avez plus de 2 300 cabinets sur 2 475 qui comptent 10 représentants au moins, et vous faites référence qu'il serait utile que la politique de traitement des plaintes puisse tenir compte de cette réalité. Pourriez-vous élaborer là-dessus? Parce que certaines interventions que nous avons eues un peu plus tôt et nos lectures nous laissent à penser qu'il y a peut-être certaines problématiques avec le mécanisme de traitement des plaintes qui a été proposé dans le communiqué du mois de juillet. Et ce qu'on a parlé,.. on voulait... L'objectif du législateur — ça a été voté unanimement à l'Assemblée nationale — était justement de réduire la lourdeur bureaucratique tout en préservant et en maintenant et même améliorant la protection des consommateurs.

Le Président (M. Paquin): M. Rochon.

M. Rochon (Martin): Merci, M. le Président. Je vous dirais, je vais vous donner un exemple pour imager ce propos-là. Dès l'entrée en vigueur de ces articles de loi là sur le traitement des plaintes et des règlements de différends est parvenue de la part du Bureau des services financiers — et des autres organismes, mais je vais parler du Bureau des services financiers — à tous les cabinets, une lettre stipulant qu'ils ont l'obligation de mettre en place un tel service. Bon. Les gens n'ont reçu que cette lettre-là, sans pour autant venir expliquer, baliser ce que ça voulait dire et peut-être leur donner des exemples, à la limite, pour venir faire en sorte que les gens puissent adopter une procédure standardisée qui pourrait être applicable à l'ensemble de ces petits cabinets là. Et la plupart des cabinets, bien, ont mis cette lettre-là sur le coin de leur bureau parce qu'ils n'ont pas à l'interne des compétences juridiques comme les grandes institutions pour pouvoir élaborer des structures qui font en sorte de respecter la loi. Ça a créé des problèmes, effectivement, je dirais, de respect de ces normes-là.

M. Paquet: Et j'imagine aussi que ça occasionne des coûts supplémentaires pour l'industrie, qui peuvent se répercuter par la suite sur les coûts qui sont transférés éventuellement aux consommateurs, n'est-ce pas?

M. Rochon (Martin): Tout à fait.

M. Paquet: D'accord. Un élément aussi que vous souleviez dans votre présentation, c'est que la loi n° 107, en éliminant le phénomène de cotisations multiples — ce que vous reconnaissez qui est une excellente initiative — a un impact sur votre financement. Et, suite un petit peu à la foulée de l'article qui a paru ce matin, on a pu entendre peut-être des gens qui ont dit: Bien là est-ce que ça veut dire, finalement, que la chambre voudrait avoir une augmentation de cotisation de manière à se financer des nouveaux pouvoirs? Je veux juste être certain, pour clarifier la situation pour nous, pour les membres de la commission.

Le Président (M. Paquin): O.K. M. Rochon.

M. Rochon (Martin): Pour nous, c'est deux choses complètement différentes. À l'entrée en vigueur de la loi n° 188, on s'est rendu compte de cette inéquité-là. Je pense que personne ne l'avait vue, étant donné que la cotisation de la chambre était liée au fait d'être rattaché à un cabinet et que, dans la vraie vie, les gens sont souvent rattachés à plus d'un cabinet.

Donc, on est venus, oui, en adoptant 107, corriger cette inéquité, sauf qu'on n'est pas venus corriger le niveau de cotisation pour nous permettre de maintenir notre budget. Donc, pour nous, ce n'est pas une hausse, c'est une répartition plus équitable du financement de l'organisme d'encadrement des professionnels que nous encadrons. Et je dirais que, à la limite, la deuxième étape, quand vous faites le lien avec la lettre d'intention que nous avons déposée, la première étape d'augmenter la cotisation n'est seulement que pour maintenir les services actuels. Et nous ne cherchons pas à aller chercher des pouvoirs additionnels mais plutôt de faire en sorte que l'agence utilise notre expertise pour peut-être nous déléguer certaines fonctions qu'elle peut réaliser que nous sommes peut-être mieux positionnés pour effectuer. Mais ce sera à l'agence de prendre cette décision-là. Mais, pour nous, c'est vraiment deux choses complètement différentes.

M. Paquet: Donc, l'aspect des cotisations, c'est simplement pour établir le niveau de financement que vous aviez auparavant, pour respecter la loi actuelle, la loi n° 107, indépendamment des décisions ultérieures qui pourraient ne pas survenir ou survenir?

M. Rochon (Martin): Tout à fait.

M. Paquet: D'accord. Lorsqu'on parle justement des coûts, une des questions qui se posent, c'est: dans quelle mesure, est-ce que... On a vu que le Bureau de transition nous a bien dit qu'ils avaient suggéré que... recommandé — et je pense que c'est la décision qui va être, je suppose, qui va être suivie — que, pour l'an 1, il n'y aurait pas d'augmentation de budget. Mais, évidemment, ça ne nous dit rien sur les années subséquentes. Et, une fois que l'agence sera en opération, elle va être à ce moment-là indépendante de toute recommandation qu'il pourrait y avoir du Secrétariat du Conseil du trésor ou de tout contrôle que pourrait avoir le gouvernement directement sur les coûts de fonctionnement de l'agence.

On comprend bien, on peut dire: Oui, mais ce n'est pas grave parce que, dans le fond, ce n'est pas les contribuables qui vont payer, c'est les cotisants, les participants de l'industrie. Evidemment, quand on regarde le programme dans sa globalité, ultimement, c'est encore les consommateurs qui seront interpellés. Si ça leur donne des nouveaux services qu'ils ont besoin, bien, c'est bien tant mieux, ça simplifie les choses. Mais normalement, en regroupant, on espérerait avoir certaines économies, mais jusqu'à maintenant on n'a pas entendu grand-chose à cet égard-là. Donc, au mieux, la première année, on nous parle d'un statu quo.

Alors, j'aimerais savoir, d'après votre expérience... Et vous avez, je crois... J'ai cru que vous étiez présent lors de la mise en place du Bureau des services financiers qui n'a peut-être pas eu de répercussions financières — en tout cas, vous pourrez m'éclairer là-dessus si c'est le cas — mais qu'il y a eu certaines ratés qui ne découlaient pas de l'intention du législateur, évidemment, mais il y a eu certaines problématiques. Et j'aimerais savoir quelles leçons vous tirez de cela et quelles inquiétudes vous avez, s'il y a lieu, concernant la mise en place de l'agence et pour être certains que ça parte du bon pied.

Le Président (M. Paquin): M. Rochon.

M. Rochon (Martin): Merci. Je vais tenter de me rappeler toute la question. Je vous dirais: Oui, effectivement, j'étais là à la mise en place de 188 où on avait annoncé... Parce que nous étions convaincus que la fusion de différents organismes amènerait des réductions de coûts et des économies d'échelle. Dans les faits, concrètement, ça a été une augmentation des coûts qui est survenue. Donc, on a appris. Et je pense que, dans 107, on ne m'a jamais fait de promesse de réduction des coûts. Mais les gens demeurent quand même avec l'inquiétude de l'augmentation qu'ils ont vécue de 188. Il est certain qu'en bout de piste, lorsque ces augmentations-là visent l'industrie, elle est refilée au consommateur d'une façon ou d'une autre. Cependant, on doit considérer aussi que les professionnels contribuent au Bureau des services financiers, et donc vont contribuer à l'agence en payant leur droit de pratique. Mais ces gens-là ne pourront pas refiler ces augmentations-là, s'il y en a, à des consommateurs: ce sont eux-mêmes des consommateurs et des contribuables.

Donc, il est certain que ces gens-là sont inquiets. Mais je crois que, si on regarde la structure actuelle, les budgets des différents secteurs, je ne crois pas qu'il y ait une inquiétude majeure à ce qu'il y ait des augmentations de coûts, mais on devra assurer un contrôle des dépenses.

Je pense qu'on peut effectivement se laisser aller et dépenser, mais on doit considérer que ces argents-là sont payés par l'industrie et aussi par des professionnels.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Laval-des-Rapides, rapidement, s'il vous plaît.

● *(20 h 40)* ●

M. Paquet: C'est un élément un peu dans la même optique. Lorsqu'on parle, par exemple, si on parle de mise à niveau des salaires moyens selon les gens qui étaient auparavant à l'IGIF versus ceux qui étaient au BSF et ceux qui sont à la CVMQ, on parle d'augmentations qui pourraient peut-être atteindre autour de — si mes informations sont bonnes — autour de 2,5 millions, juste, là, pour une mise à niveau, si on le faisait complètement au même niveau que les salaires moyens pour les gens de la CVMQ. Alors, c'est un des exemples, ça, qui pourrait amener, s'il n'y a pas contrôle de coûts, une augmentation du fonctionnement pour vous.

Et peut-être une dernière question que vous pourriez répondre lors d'autres interventions. J'aimerais que vous exprimiez à un moment donné peut-être un peu sur la question de... si vous avez des inquiétudes concernant l'aspect de la gouvernance même de l'agence qui est prévue suite à l'organigramme qui a été déposé par le Bureau de transition. Merci.

Le Président (M. Paquin): Oui, M. Rochon, s'il vous plaît.

M. Rochon (Martin): Juste en complément sur la question des salaires. Effectivement, dès le dépôt de la fusion des différents organismes, nous avions vu cette problématique-là, et nous étions conscients qu'on ne

peut pas niveler par le bas dans les cas de salaires. Mais vous devez aussi considérer que cet impact-là va déborder de l'agence parce que les organismes que sont les organismes d'autoréglementation doivent aussi respecter l'équité salariale avec des organismes similaires. Nous étions, si on veut, un peu comparés avec le Bureau des services financiers, et ces ajustements-là qui auront lieu à l'agence auront définitivement aussi un impact dans la Chambre de la sécurité financière.

Pour le deuxième point qui est la gouvernance, écoutez, il y a beaucoup de gens qui ont fait le débat concernant la direction de l'agence, et c'est un débat qu'on a laissé. Je pense qu'il y a eu un juste compromis qui a eu lieu lors de l'adoption de 107 à ce niveau. Il est certain que, dans l'organigramme que nous avons vu sortir, il y a des nouvelles fonctions qui n'étaient pas prévues à la loi — exemple, le directeur des affaires de la société — où, lorsqu'on regarde les différentes tâches données à ces nouveaux postes là, on peut avoir peut-être certaines inquiétudes sur: Avons-nous un peu retiré beaucoup de... vidé un peu de son sens les différentes surintendances? C'est le genre de questions qu'on peut se poser.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Hull, vous avez la parole.

M. Cholette: Merci, M. le Président. Vous m'indiquez qu'il reste à peu près deux minutes à ma formation. Alors...

Le Président (M. Paquin): Malheureusement.

M. Cholette: ...ça va être vite fait comme question et, j'imagine, comme réponse. Je veux revenir sur une notion que mon collègue a abordée, sur la question des cotisations. Vous nous dites que vous êtes ravis du fait qu'on a enlevé... que la loi 107 élimine les cotisations multiples. Si j'ai bien compris, ça veut dire que, dans le fond, on pouvait cotiser le même individu à plusieurs cabinets. En enlevant ça, vous avez un manque à gagner. Vous nous indiquez que vous souhaitez établir le barème à 175 $.

En fait, j'ai deux questions simplement. Ce 175 $ représente une augmentation de combien par rapport à maintenant? Et je veux savoir de votre part: est-ce que ce phénomène peut être lié à la loi créant l'agence? Est-ce qu'il y a une façon... est-ce qu'il est correct de prétendre ou est-ce qu'il est faux de prétendre que le fait qu'on va avoir une augmentation de tarifs pour vos membres découle du fait que nous avons créé l'agence?

Le Président (M. Paquin): M. Rochon.

M. Rochon (Martin): Merci, M. le Président. Première question. Le niveau de cotisation à l'heure actuelle est au niveau de 135 $. On ne parle pas d'augmentation, on parle juste d'un partage équitable du financement de notre organisation. Et je rappellerais peut-être qu'avant l'entrée en vigueur de 188 les professionnels qui étaient membres de l'AIAPQ, dont nous sommes un peu le prolongement, cotisaient à un niveau de 285 $. Donc, même à 175 $, on est encore 110 $ en bas de ce qui était versé auparavant.

Un deuxième point, est-ce que cette augmentation-là, qui, comme je vous le dis, pour nous n'en est pas une, est due à l'entrée en vigueur de la loi n° 107? Il est certain que nous... et je pourrais vous démontrer plusieurs articles et références et interventions qu'on a faits pour venir corriger ça il y a longtemps. Dès le jour 1 de l'entrée en vigueur de 188, nous avons voulu le corriger parce que, pour nous, ça n'avait aucune justification d'avoir quelqu'un qui cotise plus d'une fois à un organisme et qui n'a pas deux puis trois fois les services. Donc, 107 a été une opportunité de venir le corriger, mais, pour nous, ça n'a été corrigé qu'à moitié parce que, nous, on reste avec le problème que crée cette correction-là. Mais on est contents quand même de l'avoir fait et on ne reviendrait pas en arrière. On est plus sur: Trouvons la solution maintenant.

Le Président (M. Paquin): Merci. On va aller maintenant du côté de l'opposition. M. le député de Charlevoix.

M. Bertrand (Charlevoix): Merci. En fin d'après-midi, on a reçu la Chambre de dommages et, ce soir, c'est vous. Donc, la différence, on la comprend assez bien. Vous occupez, vous autres, de toute la question sur le plan personne, particulièrement assurance vie, rentes, etc. J'aimerais ça que, rapidement, vous nous disiez... Votre organisme, si je comprends bien, existe pour la protection des consommateurs. Alors, dans quel sens il existe et quels sont les services que vous offrez de façon particulière qui justifient que votre organisme existe?

Le Président (M. Paquin): M. Rochon.

M. Rochon (Martin): Merci, M. le Président. J'ajouterais aussi qu'il y a un volet important de notre encadrement qui est auprès des gens en valeurs mobilières d'exercice restreint, là, entre autres la plus grande famille qui est l'épargne collective.

Écoutez, la seule et unique mission de notre organisation est la protection du public. Elle est née d'une volonté, pour nous, parce que notre histoire remonte à 1906, mais elle est née à travers les années d'une volonté de nos gens d'être reconnus comme des professionnels. Et ces gens-là ont rapidement réalisé que cette reconnaissance-là ne pouvait venir qu'avec le fait d'avoir les responsabilités d'un professionnel, donc un encadrement rigoureux.

Malheureusement, cet encadrement-là n'est pas pour la grande majorité des praticiens, elle est pour une minorité qui peuvent commettre des erreurs, mais nous sommes tout à fait conscients que nous devons mettre en place ces mécanismes-là. La grande partie de notre budget est investie dans un volet qui est le curatif, qui est le processus d'enquête, le processus disciplinaire. Nous voulons aussi investir, et nous avons obtenu un pouvoir avec la loi n° 188, dans la formation continue obligatoire des professionnels qui, pour nous, est un volet de prévention, parce que, malheureusement, chaque fois qu'on dépense un dollar en curatif, c'est qu'il y a potentiellement un consommateur qui a été lésé. Donc, nous, nous voulons, en plus d'investir dans ce volet curatif, faire de la prévention, et c'est, entre autres,

lorsqu'on demande à l'agence de nous déléguer un pouvoir d'inspection, c'est en ce sens que nous voulons aussi jouer un rôle préventif, toujours dans l'intérêt du consommateur.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Charlevoix.

M. Bertrand (Charlevoix): J'aimerais que vous élaboriez davantage sur la partie formation. Est-ce que quelqu'un d'autre la fait, cette formation-là? Êtes-vous les seuls? Est-ce qu'elle est comparable à ce que... vous autres, vous représentez tous des assureurs, des compagnies d'assurance de personnes, est-ce que vous doublez? Est-ce qu'ils font la même formation que vous autres? En quoi c'est différent, si c'est différent?

Le Président (M. Paquin): M. Rochon.

M. Rochon (Martin): Merci. Ce qui est venu motiver cette volonté-là pour la formation continue obligatoire, c'est que, si on recule il y a 20 ans, 30 ans en arrière, le processus était beaucoup axé sur la transaction. On présentait un produit et on était dans un mode que j'appelle transactionnel.

Aujourd'hui, la transaction est la conclusion d'un processus qui a pris énormément d'importance, qui est le conseil. Et pour ce conseil-là, on se doit de fournir à la population, qui est de plus en plus instruite et qui a de plus en plus d'actifs à gérer, des gens qui sont de plus en plus compétents et mis à jour aussi au niveau de leurs connaissances. Les programmes de formation continue obligatoire existent dans d'autres provinces au Canada. Ce qu'il y a de particulier chez nous, c'est que notre organisme, on en diffuse certaines parce qu'on est les seuls à avoir, je dirais, à l'esprit de la rendre accessible partout en région et à des coûts qui sont, je dirais, modestes et qui permettent en sorte que les gens, ce ne soient pas des coûts énormes à absorber supplémentaires pour pouvoir respecter cette réglementation-là.

Une particularité, c'est que nous accréditons les fournisseurs, ils nous soumettent leur programme de formation et, pour pouvoir être calculé dans notre programme d'unités de formation continue, ils doivent être accrédités et les formations ne doivent pas couvrir le produit en tant que tel mais plutôt toutes les notions de conseils qui l'entourent. Et nos 28 000 professionnels ont accès en temps réel, sur notre site Internet, à leurs dossiers de formation continue.

Le Président (M. Paquin): M. le député.

M. Bertrand (Charlevoix): C'est quoi, la différence avec l'IQPF?

M. Rochon (Martin): L'Institut québécois de planification financière, à l'heure actuelle — si je prends 188 — a le pouvoir d'établir les règles de formation continue obligatoire des planificateurs financiers. Ce qui est peut-être un peu difficile pour les praticiens, c'est que ces règles-là ne sont pas les mêmes. Nous avions, il y a deux ans, une entente qui faisait en sorte que l'IQPF nous avait mandatés pour faire la gestion des unités de formation, et donc le professionnel pouvait retrouver sur notre site son dossier de formation continue pour ses autres disciplines et ceux aussi de l'Institut québécois de planification financière. Ce qu'on sait, c'est que le règlement de formation continue est transféré à l'agence qui devra consulter l'IQPF, mais, nous, il est sûr et certain qu'on va demander qu'au maximum on puisse harmoniser les règles de façon à ne pas complexifier pour rien la vie des professionnels qui exercent dans deux secteurs.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Charlevoix.

● *(20 h 50)* ●

M. Bertrand (Charlevoix): Vous avez tout à l'heure corrigé un petit peu... En tout cas, vous avez donné votre version de ce qu'on a lu dans les journaux de ce matin. Comment expliquez-vous que cet avant-midi vos principaux partenaires, qui sont les assureurs et autres, mettent autant d'emphase sur cette situation-là ou qu'ils l'ont interprétée d'une façon différente? C'est quoi qui arrive, là?

M. Rochon (Martin): Bien, écoutez...

M. Bertrand (Charlevoix): C'est-u une erreur volontaire, ou non volontaire, ou...

M. Rochon (Martin): Je vous dirais, peut-être, une mauvaise compréhension de ce qu'était notre intention. Peut-être une mauvaise, aussi, compréhension de ce qu'est un organisme d'autoréglementation et la délégation à des organismes d'autoréglementation. Si on lit leurs documents, on se rend bien compte qu'eux croient que le pouvoir est transféré à l'OAR, ce qui n'est pas du tout le cas. Le pouvoir demeure toujours en propre à l'agence, et l'agence qui en délègue l'application conserve en plus un rôle de supervision auprès de l'OAR. Donc, je vous dirais que c'est malheureux, probablement un problème de communication. On devra se parler un peu plus.

M. Bertrand (Charlevoix): Je ne vous demanderai pas une question, je vais vous donner simplement un commentaire. C'est drôle, ça dure depuis qu'on fait des changements à la loi, depuis la loi, quoi? n° 188. Donc, c'est un problème de communication de trois, quatre ans, si je comprends bien.

Le Bureau de transition nous a informés, lorsqu'ils nous ont rencontrés, qu'ils avaient consulté certains partenaires. Est-ce que vous avez été consultés à un titre quelconque, et, si oui, à quel sujet?

Le Président (M. Paquin): M. Rochon.

M. Rochon (Martin): Merci, M. le Président. Comme je le faisais état dans mon discours, il est certain que nous aurions aimé être encore plus interpellés pour contribuer. Il y a eu quelque 20 chantiers mis en place à l'agence, et nous n'avons été invités à participer à aucun de ces chantiers. Cependant, je réitère toujours que nous voulons contribuer, que nous voulons mettre, je dirais, au service du Bureau de transition et de l'agence notre expertise, et nous attendons l'invitation.

M. Bertrand (Charlevoix): Vous ne faites pas partie de ceux — quand ils nous disent qu'ils ont consulté quelques groupes — vous ne faites pas partie de ceux qui ont été consultés, ni pour l'éthique ni pour quelque sujet que ce soit.

M. Rochon (Martin): Je vous dirais que certains dossiers, exemple le nom de l'agence, nous avons été interpellés, mais dans des dossiers de fond tels, exemple, le traitement des plaintes et règlement de différends, qui sont des dossiers fondamentaux pour nous, nous n'avons pas été interpellés.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Chutes-de-la-Chaudière, s'il vous plaît.

M. Picard: Merci, M. le Président. Dans votre discours, vous indiquez à la page 4 que vous avez fait... vous avez envoyé une lettre d'intention pour indiquer que vous étiez prêts à assumer des responsabilités administratives plus grandes, et, dans la même phrase, vous dites: «...tout en permettant un contrôle des coûts, puisque l'explosion des coûts associés est une crainte». Tout à l'heure, vous avez répondu à un de mes collègues que l'harmonisation des salaires qui va avoir lieu à l'agence va avoir un impact sur les salaires de la chambre. Donc, il ne doit pas y avoir d'économie. Je vois mal le contrôle que vous avez cité dans votre discours si vous avez le même impact parce que l'agence harmonise ses salaires.

Le Président (M. Paquin): M. Rochon.

M. Rochon (Martin): Oui. Merci, M. Picard. Regardez les salaires, c'est un volet que peu importe qu'il y ait délégation ou pas qui aura un impact, on en est tous conscients. Nous fusionnons des organismes qui avaient des structures salariales différentes, et on doit venir faire en sorte d'avoir une seule structure. Ça, peu importe qu'il y ait délégation ou pas. Le gros, je vous dirais, de la crainte de l'explosion des coûts pour l'industrie n'est pas relié qu'aux salaires. Ça, c'est une chose, puis une fois que ce sera réglé, ce sera fait. Mais c'est plutôt dans comment allons-nous gérer les différents dossiers, comment allons-nous faire en sorte que cette structure-là devienne une mégastructure où l'efficacité est peut-être au rendez-vous — on le souhaite — peut-être pas, c'est plutôt à ce niveau-là, les inquiétudes.

Nous, ce qu'on dit, c'est que nous avons un niveau d'expertise des choses que nous avons déjà faites par le passé, et on connaît déjà les coûts qu'on avait pour pouvoir le faire et on dit: Regardez, nous sommes petits, près de notre marché, près de notre réalité, nous avons l'expertise, et ça, pour nous, fait probablement en sorte que nous croyons que nous pouvons le faire à un coût moindre pour l'industrie.

M. Picard: O.K.

Le Président (M. Paquin): M. le député des Chutes-de-la-Chaudière.

M. Picard: Dans la pratique, si je reviens sur les employés, il y a combien d'employés à la chambre qui pourraient assumer des tâches, là? Mettre un nombre là-dessus.

M. Rochon (Martin): Bien, écoutez, nous sommes à l'heure actuelle en train d'élaborer le plan d'affaires qu'on va déposer à l'agence. Peut-être, pour votre information, notre organisme compte actuellement 40 employés temps plein. Donc, il est certain que, si une délégation de l'application de certains pouvoirs nous serait transférée, bien, à ce moment-là, on verra ce qu'on a besoin de mettre en place comme structures.

M. Picard: Merci. Merci, M. le Président.

Le Président (M. Paquin): Ça va? Oui. On va poursuivre avec Mme la députée de Mirabel.

Mme Beaudoin: Merci, M. le Président. M. Rochon, M. Prévost, Mme Viau, merci pour la présentation de votre mémoire.

Vous avez avec vous aujourd'hui un représentant de vos régions. Pouvez-vous nous décrire plus précisément quel rôle majeur il joue en région?

Le Président (M. Paquin): M. Rochon.

M. Rochon (Martin): Merci, Mme Beaudoin. Les sections sont quelque chose que nous avons hérité de la structure de l'AIAPQ, qui font en sorte que des bénévoles, des praticiens impliqués dans leur milieu — on compte 20 sections à travers le Québec — organisent différentes formations reliées à la réalité de ces praticiens.

Je vous donne un exemple. Il est sûr et certain que, au niveau provincial, nous, nous organisons des formations qui touchent l'ensemble des professionnels, mais il peut y avoir des besoins dans certains secteurs; exemple, pour des formations spécifiques à des besoins pour les gens du milieu agricole. Donc, ces gens-là vont structurer leurs besoins en fonction de leur réalité. Ces gens-là aussi contribuent, à travers une organisation qu'on appelle le conseil des sections, où les 20 présidents de section se réunissent et où le président de ce groupe-là — M. Prévost en est ici le représentant — siège sur notre conseil d'administration à titre d'observateur pour nous ramener les réalités de ce que les praticiens vivent en région et aussi pour transférer et permettre aux régions de comprendre la réalité du provincial. Donc, c'est tout un mécanisme de communication, et qui nous permet aussi, une fois par année, lors d'un camp de formation, des camps de transition, de venir valider avec eux certaines positions, certaines orientations, et où on voit notre organisme dans deux ans, trois ans.

Le Président (M. Paquin): Mme la députée de Mirabel.

Mme Beaudoin: Merci, M. le Président. Vous mentionnez qu'ils sont tous bénévoles. Est-ce que vous pouvez expliquer exactement en quoi ça consiste? C'est simplement du bénévolat?

M. Rochon (Martin): Oui, ce sont des professionnels impliqués qui croient aux valeurs de notre

organisation, et donc qui se structurent des conseils d'administration où ces gens-là vont se rencontrer sur une base régulière pour organiser des activités de formation, pour même être impliqués dans leur collectivité à différents niveaux, organiser des événements qui vont faire en sorte que les praticiens pourront se réunir pour venir acquérir des unités de formation continue, et ils vont diffuser aussi, je dirais, les valeurs de l'organisation en termes de tournée du président, de rencontres sur les aspects déontologiques, sur la pratique professionnelle.

Le Président (M. Paquin): Mme la députée de Mirabel.

Mme Beaudoin: Merci, M. le Président. Êtes-vous confiants que l'agence prendra son envol en toute confiance, considérant les nominations actuelles et connues?

Le Président (M. Paquin): M. Rochon.

M. Rochon (Martin): Il est sûr et certain que cette organisation-là, qui est une première au Canada, est regardée. Le Québec, à l'heure actuelle, nous sommes sous la loupe, je dirais, du reste du Canada pour voir si ça va fonctionner. Je pense qu'on ne peut pas se permettre, comme société, que ça ne fonctionne pas. Si vous me demandez de porter un jugement sur les personnes qui ont été nommées, malheureusement, je ne les connais pas tous personnellement et je crois qu'on va leur laisser une chance, mais elles ont, de la part de mon organisation, notre total appui, et il faut absolument que cette organisation-là fonctionne dès le départ.

Mme Beaudoin: Merci.

Le Président (M. Paquin): Oui, M. le député de Charlevoix, vous avez la parole.

● *(21 heures)* ●

M. Bertrand (Charlevoix): M. Rochon, je veux revenir à la question des plaintes parce que vous n'êtes pas sans réaliser que c'est l'élément majeur actuellement, et j'ajouterais que c'est probablement l'élément qui est aussi le plus difficile à comprendre pour les gens qui vont nous lire ou écouter parce que, depuis ce matin, on a entendu... Parce que le terme «plainte», il est assez général. J'aimerais tout simplement que vous nous fassiez, dans vos mots — parce que je trouve que vous expliquez très bien ça — c'est quoi, les différences...

Exemple, quand les représentants des banques nous disent: On a, nous, à l'intérieur du système bancaire, un instrument pour traiter les plaintes. Groupement Desjardins, la même chose. Les assureurs de personnes et les assureurs de dommages aussi. Alors, ça fait beaucoup de monde, ça, qui traite les plaintes, la Chambre de dommages et vous autres. Si vous aviez, là, à nous simplifier pour qu'on comprenne ça le plus facilement possible pour qu'on puisse voir si c'est aussi simple qu'on voudrait bien que ce soit... Parce qu'un des objectifs en créant l'agence, c'est de simplifier tout le système, de rendre ça plus pratique et efficace et à des coûts moindres si possible tout au plus, pas plus élevés.

Le Président (M. Paquin): M. Rochon.

M. Rochon (Martin): O.K. Si vous avez le reste de la soirée, on pourrait commencer par juste définir ce qu'est une plainte. Juste à ce niveau-là, les gens ne s'entendent pas, hein. Ça va de insatisfaction à commentaire téléphonique; d'autres, ça prend un formulaire écrit. Essayons de faire ça simple.

Un consommateur est insatisfait. Qu'est-ce qu'il va faire? Son premier réflexe, c'est de se plaindre à l'organisation, hein, à l'entité corporative avec laquelle il a transigé. Il n'obtient pas satisfaction. Il va chercher à savoir s'il n'y a pas un organisme au-dessus — pour lui, qui est souvent un organisme gouvernemental ou paragouvernemental — qui peut venir l'aider. Et c'est là la problématique qu'on vivait à l'heure actuelle, c'est que les gens ne s'y retrouvaient pas. Il y avait la Commission des valeurs mobilières, l'Inspecteur général des institutions financières, le Bureau des services financiers, puis là les gens, ce n'était pas facile de s'y retrouver.

Donc, là, il y aura une organisation. C'est un produit financier, monsieur, madame, oui, c'est l'agence nationale. L'agence, on souhaite qu'elle fasse de la publicité pour se faire connaître. C'est important parce que, si on a un bel organisme puis que personne ne le connaît et ne connaît pas le numéro de téléphone, on a un autre genre de problème.

Mais, un coup que ça est réalisé, là les gens vont téléphoner pour se plaindre. Première chose qu'un consommateur désire quand il se plaint, c'est être dédommagé. C'est la première chose qu'il désire. Bon. Ça, le mécanisme de traitement des plaintes et le règlement de différends de l'agence, où ils vont uniformiser cette procédure-là dans les institutions, pas de problème. Nous, ce qu'on dit, tout simplement, c'est quand la plainte arrive à ce niveau-là, faisons en sorte de trouver une solution au problème du consommateur, mais en même temps, informons-le qu'il y a une autre procédure, qui est une procédure de nature déontologique quand ça touche un professionnel. Si c'est un produit qu'il a consommé par la poste ou directement dans une institution, si c'est un produit bancaire, ça ne nous regarde pas, nous. Mais pour nos professionnels qui doivent respecter un code de déontologie, quand c'est de nature à une infraction déontologique, nous attendons à ce que l'agence, dès le moment où elle prend connaissance de cette infraction-là, nous transfère le dossier pour que, nous, nous agissions de façon à faire en sorte que ça ne se reproduise plus. C'est différent.

Pour le consommateur, est-ce que ça a la même valeur que le dédommagement? Non. Mais pour certains... Pas plus tard qu'hier soir, nous avions un dossier à *J.E.* Le consommateur a mentionné: Écoutez, on n'a pas été dédommagé. Mais la Chambre de la sécurité financière a radié cette personne-là. Donc, il ne fera pas ce qu'il nous a fait à quelqu'un d'autre. Et il n'a pas été dédommagé.

Le Président (M. Paquin): Il reste à peine une minute, M. le député. Oui, M. le député de Montmorency, il nous reste une minute.

M. Bernier: Une minute! Et bonté divine! Il faut chercher les questions vite, vite, vite. Alors, merci

de votre présence. Vous mentionnez à la toute fin: On va regarder un petit peu l'avenir. Bon, vous dites: «La chambre souhaite que certains assouplissements à la loi n° 107 soient apportés pour lui permettre, au besoin, de faire évoluer son modèle de gouvernance avec plus de souplesse.» Donc, quand vous parlez de modèle de gouvernance, c'est en ce qui concerne votre gouvernance à vous. Donc, vous trouvez que vous êtes dans un enchâssement législatif, là, qui est restrictif en ce qui vous concerne, c'est ça? Je ne sais pas si vous pouvez élaborer un petit peu sur ça, M. Rochon.

M. Rochon (Martin): Oui. Bon, je vais vous donner un exemple. Nous sommes un peu — jusqu'au moment où les différentes lois seront intégrées — pris avec deux types de structures. C'est-à-dire que nous sommes reconnus comme organisme d'autoréglementation, mais on n'en a pas tous les bénéfices, qui sont certaines libertés, exemple, au niveau de la gouvernance. À l'heure actuelle, à ce niveau-là, tout notre conseil d'administration, la procédure est spécifiée dans la loi n° 188. Donc, si, pour une raison ou une autre... Un exemple, à l'heure actuelle, notre représentativité au conseil d'administration fait en sorte qu'il y a certaines disciplines qui ne comptent qu'un seul représentant à notre conseil d'administration. Nous avons deux consommateurs qui sont nommés par le ministre sur notre conseil d'administration. Si on voulait faire évoluer cette structure-là pour élargir notre conseil d'administration pour permettre qu'il y ait plus d'un représentant par discipline — parce que, si cette personne-là est absente, la discipline est absente de nos débats, vous comprenez? — et, en même temps, nous augmentions le nombre de représentants de consommateurs pour maintenir si on veut le même ratio, bien, il faudrait demander une modification législative. Ça fait que vous comprenez qu'on est pris avec un carcan qui fait en sorte que ça nous empêche de modifier notre structure de façon à être plus efficaces.

Le Président (M. Paquin): Merci. Merci, M. Rochon, Mme Viau, M. Prévost. Merci aux membres de la Chambre de la sécurité financière de votre visite ici ce soir et de vos explications. On va suspendre pour quelques instants.

(Suspension de la séance à 21 h 6)

(Reprise à 21 h 9)

Le Président (M. Paquin): À l'ordre, s'il vous plaît! Bon, nous allons commencer, s'il vous plaît. À l'ordre. À l'ordre, s'il vous plaît!

Nous recevons maintenant des gens de la Bourse de Montréal. M. Luc Bertrand, je vous invite à présenter les gens qui vous accompagnent ou la personne qui vous accompagne, et vous avez 20 minutes pour présenter ou parler de votre mémoire.

Bourse de Montréal

M. Bertrand (Luc): Merci, M. le Président. Mesdames et messieurs, membres de la Commission des finances publiques, bonjour. Mon nom est Luc Bertrand. Je suis le président et chef de la direction de la Bourse de Montréal et le président exécutif du conseil d'administration de la Boston Options Exchange. Je vous remercie au nom de la bourse de nous offrir l'occasion de présenter la position et le point de vue de la bourse sur l'implantation de l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier.

● *(21 h 10)* ●

Permettez-moi de vous présenter Mme Joëlle Saint-Arnault, qui est vice-présidente, Affaires juridiques et secrétaire générale de la bourse.

L'intervention de la bourse aujourd'hui portera essentiellement sur trois aspects que nous considérons primordiaux dans le contexte de l'implantation de l'agence et qui ont un impact important dans le domaine des valeurs et des opérations mêmes de la Bourse de Montréal. Ces trois aspects sont liés au processus décisionnel de l'agence, à la réglementation et l'accès simplifié à l'agence, et finalement à la représentation de l'agence dans les forums nationaux et internationaux.

Permettez-moi toutefois, avant de préciser comment ces trois points affectent la bourse et le marché dans lequel elle évolue, de prendre quelques minutes pour vous situer les activités de la Bourse de Montréal suite à sa transformation en bourse spécialisée de produits dérivés en 1999.

La Bourse de Montréal est un moteur financier important pour le Québec et le Canada. Il se transige, à la Bourse de Montréal, plus de 30 milliards de dollars notionnels en moyenne chaque jour. De plus, sa filiale, la Corporation canadienne de compensation de produits dérivés, qui, en passant, est une institution qui a une cote AA de la Standard & Poor's, et la corporation se porte garante des contrats négociés à la bourse, gère, sur une base continue, un risque notionnel de 300 milliards de dollars. À titre de comparaison, la Bourse de Toronto transige journalièrement 3 milliards de dollars en valeurs comptant. Donc, c'est tout simplement pour vous situer le poids économique de l'activité boursière de Bourse de Montréal non seulement au niveau canadien, mais international.

Le domaine des produits dérivés demeure encore mal connu. Néanmoins, une étude de Morgan Stanley réalisée en juin 2003 conclut qu'il y a une expansion fulgurante des marchés d'instruments dérivés. En fait, il s'agit d'un des seuls secteurs des valeurs mobilières qui connaît présentement une forte croissance, et ce, à l'échelle mondiale, une croissance qui est appelée à se poursuivre.

En quelques mots, les instruments dérivés sont des outils de gestion de risques qui permettent aux investisseurs, qu'ils soient institutionnels ou individuels, de protéger et d'accroître la performance de leur investissement. Ces fonctions de produits dérivés s'insèrent de plus en plus dans les stratégies modernes de gestion de portefeuilles.

Suite à une étude et à une analyse stratégique en 1998, la Bourse de Montréal a décidé, de son propre sort, de son propre gré, de se positionner dans ce marché en croissance. Et c'est à ce moment-là qu'elle a négocié l'entente de la restructuration des marchés financiers de 1999. Ce choix stratégique s'est avéré le bon. Depuis, la bourse a complété une grande transformation vers

l'électronique, qui s'est complétée en 2001, et les volumes de négociation ont depuis augmenté de 40 %. Et j'aime à signaler que 60 % de ce volume émane des États-Unis et de l'Europe.

Fort du succès de son repositionnement, la bourse a été invitée à participer à la création de la Boston Options Exchange, ou l'acronyme BOX, une nouvelle bourse américaine spécialisée dans les options sur actions. La Bourse de Boston et cinq firmes d'envergure mondiale, soit Interactive Brokers, J.P. Morgan, UBS Warburg, Citigroup et Crédit Suisse First Boston complètent le partenariat qui est BOX. Cette bourse, dont la Bourse de Montréal est le principal actionnaire, ouvrira la voie au plus important marché financier au monde. Cette bourse sera opérée de Montréal, avec des ressources à partir de la technologie et du modèle de marché mis en place par la Bourse de Montréal.

Montréal se fait donc de plus en plus connaître comme centre financier spécialisé, et nous avons constaté l'intérêt grandissant des courtiers étrangers pour sa bourse. Certains ont d'ailleurs décidé de s'y établir, créant ainsi des postes à grande valeur ajoutée en plus de participer évidemment au développement du secteur financier et de l'économie du Québec.

Au cours des dernières années, la bourse a été appelée à traiter sur une base régulière avec plusieurs instances réglementaires incluant le U.S. Securities Exchange Commission, la Commodity Futures Trading Commission, la Financial Services Authority du Royaume-Uni, l'Organisation internationale des commissions en valeurs et une multitude d'intervenants du secteur financier d'envergure mondiale. Cette expérience indéniablement unique nous positionne, je pense, très bien pour pouvoir commenter sur les différents modèles d'encadrement et aux défis évidemment que fait face l'agence.

Vous comprendrez, après ce bref survol, que la Bourse de Montréal évolue résolument dans un environnement international. Il est également important de signaler que la Bourse de Montréal n'est pas uniquement une bourse d'instruments dérivés. Elle exerce des activités d'organisme d'autoréglementation, et ce, depuis de très nombreuses années. Dans les faits, la Bourse de Montréal, de par sa division spéciale de la réglementation, est le seul organisme d'autoréglementation reconnu officiellement au Québec pour faire l'encadrement des courtiers. À ce titre, son rôle est d'encadrer l'ensemble des courtiers qui exercent des activités au Québec dans le domaine des valeurs mobilières. De plus, la bourse exerce aussi la responsabilité de surveillance du marché de dérivés de la Bourse de Montréal.

Les activités de la Bourse de Montréal sont encadrées par la Commission des valeurs mobilières du Québec. La bourse exerce des pouvoirs qui lui sont délégués par la CVMQ qui l'encadre conformément aux mêmes structures d'encadrement de marchés en place au Canada, aux États-Unis et en Europe. La CVMQ applique les principes de l'OICV, l'Organisation internationale des commissions de valeurs, dont elle est elle-même à l'origine de la création de cette organisation. La CVMQ jouit d'ailleurs d'une très grande expérience au niveau mondial, et sa crédibilité y est très bien établie. La réputation de la CVMQ est un facteur important pour le succès des projets de la bourse. En effet, lorsque la bourse a eu à demander des autorisations à la Commodity Futures Trading Commission et à la Securities Exchange Commission des États-Unis, l'existence des accords avec la CVMQ et sa réputation ont joué un rôle important. Même scénario lorsque la bourse a traité avec les autorités réglementaires du Royaume-Uni. Comme vous pouvez le constater, le système actuel a bien servi la Bourse de Montréal et le marché des valeurs mobilières au Québec.

Ceci m'amène aux aspects que nous considérons primordiaux dans l'implantation de l'agence.

Premièrement, il nous apparaît primordial que la décision administrative de l'agence soit prise au niveau de la Direction de l'encadrement des marchés des valeurs afin de privilégier l'efficacité et la prise de décision rapide et transparente. L'agence devrait donc maintenir une équipe intégrée strictement dédiée au domaine des valeurs mobilières et des produits dérivés. Cette équipe devrait être formée au sein d'une seule direction de l'agence pour examiner toutes les questions touchant le fonctionnement des bourses et des organismes d'autoréglementation dans le domaine des valeurs mobilières et des instruments dérivés. Ces questions impliquent notamment le fonctionnement du marché, la réglementation des marchés et des intervenants, l'approbation de nouveaux produits et les relations des marchés et des organismes d'autoréglementation avec les autorités réglementaires tant canadiennes qu'à l'étranger. Donc, la délégation et la subdélégation de pouvoir est un aspect absolument important dans l'implantation de l'agence.

Il faut comprendre que des liens très importants ont été tissés entre la communauté d'affaires et le personnel de la CVMQ, et ceci favorise la connaissance du fonctionnement de marchés. Nous souhaitons que ces relations évidemment se poursuivent et se développent davantage. Aussi, l'équipe de l'agence dédiée au marché des valeurs doit impérativement avoir une formation de pointe dans le domaine des dérivés si le Québec tient à garder la longueur d'avance de Montréal dans ce marché. Cette équipe doit pouvoir évoluer... pardon, cette équipe doit pouvoir évaluer l'importance de la fonction de gestion de risques des instruments dérivés par opposition à la fonction investissement d'un instrument financier traditionnel. La connaissance du domaine privilégie l'adoption de lois et de règlements cohérents et appropriés qui favorisent évidemment la confiance dans ce marché. Il est de plus très souhaitable que la prise de décision opérationnelle concernant les bourses et les organismes d'autoréglementation soit déléguée au personnel de l'équipe dédiée. Ainsi, il sera possible d'instaurer un régime d'examens prioritaires et accélérés des dossiers courants. En l'absence d'une délégation de pouvoir, plusieurs décisions opérationnelles devront être prises par le P.D.G. de l'agence, ce qui risquerait d'alourdir le processus décisionnel.

Et par ailleurs notre compréhension est à l'effet que le Bureau de décision et de révision aura deux principales fonctions: il exercera le pouvoir d'un tribunal quasi judiciaire pour examiner les affaires disciplinaires et autres relatives aux courtiers et aux conseillers en valeurs. Il siégera en appel des décisions rendues par le personnel de l'agence et qui pourraient

affecter les droits des personnes visées. Ces deux pouvoirs sont importants et essentiels pour assurer la transparence des décisions rendues par l'agence dans ces domaines.

● *(21 h 20)* ●

Cependant, nous déplorons qu'il n'y a pas de structure décisionnelle collégiale pour toute autre décision que devra rendre l'agence et qui pourrait être d'intérêt public. C'est pourquoi nous sommes toujours d'avis qu'il sera préférable de doter l'agence d'un conseil d'administration avec des pouvoirs décisionnels appropriés. Ce conseil favoriserait la bonne gouvernance et la transparence de l'agence.

Il faut préciser que, dans le domaine des valeurs mobilières, la structure décisionnelle en place au Canada, aux États-Unis et ailleurs dans le monde, sauf quelques rares exceptions, sont des commissions de valeurs mobilières indépendantes. Ce genre de structure est reconnu au niveau international par l'OICV. Cet organisme a établi des principes directeurs concernant la régulation financière. L'un de ces principes est l'indépendance du régulateur de toute ingérence politique. À notre avis, la présence d'un conseil d'administration à l'agence permettrait au Québec de rester dans le sens des principes de base de l'OICV plutôt que de s'en éloigner.

De plus, en ce qui concerne la reconnaissance à l'étranger des marchés canadiens comme celui de la Bourse de Montréal, il est important que la structure décisionnelle dans le domaine de la réglementation en valeurs mobilières soit le plus uniforme possible par rapport aux autres juridictions et pays. Il est également important que cette structure soit dans les faits et en apparence indépendante du pouvoir politique.

Nous avons noté que le Bureau de transition examine présentement le rôle du comité consultatif de régie administrative pour évaluer s'il y a lieu de faire des recommandations à l'effet de l'investir de certains pouvoirs décisionnels. Évidemment, à la lumière de ce que je viens de vous dire, nous encourageons le Bureau dans cette voie.

Une des raisons fondamentales pour la création de l'agence est la réduction du fardeau administratif et bureaucratique de l'industrie. Pour atteindre cet objectif, il est important pour les bourses et les organismes d'autoréglementation d'avoir une seule voie de communication avec leur autorité réglementaire ou une seule porte d'entrée principale. Or, dans l'organigramme de l'agence, il n'est pas clair que les organismes d'autoréglementation relèveront d'une seule et même direction, soit la Direction de l'encadrement des marchés des valeurs. Au contraire, il nous semble que les bourses et les organismes d'autoréglementation relèveront de plusieurs directions pour différents aspects de l'exercice de leurs responsabilités et activités.

Par exemple, il semble que la Direction des affaires de la société sera responsable de l'élaboration des principes directeurs qui pourraient affecter les marchés et les organismes d'autoréglementation.

Ensuite, on retrouve la Direction de l'encadrement de la distribution, qui fera l'analyse des demandes d'inscription des courtiers et possiblement des représentants qui relèvent par ailleurs des organismes d'autoréglementation. Cependant, il semble que la Direction de l'administration des services à l'industrie se penchera sur les demandes d'inscription dites ordinaires ne posant aucun problème particulier.

Et ensuite, on continue, la Direction de l'assistance au consommateur et de l'encadrement de l'indemnisation sera responsable des fonds de l'agence dédiés à l'indemnisation. La Direction de l'assistance au consommateur s'occupera aussi du dépôt de plaintes par rapport aux courtiers et aux conseillers en valeurs.

Et finalement, la Direction de l'encadrement des marchés des valeurs sera, pour sa part, responsable en général des bourses, des chambres de compensation et de la surveillance des organismes d'autoréglementation.

J'énumère tout ceci pour démontrer comment l'industrie des valeurs mobilières relèvera de plusieurs différentes directions de l'agence, ce qui, à notre avis, va à l'encontre de l'objectif premier de l'agence et représente un risque réel de rendre encore plus complexes les relations entre les bourses, les organismes d'autoréglementation et le personnel de l'agence. Donc, la bourse demande qu'on concentre toute expertise dans le domaine des valeurs mobilières et dans le domaine des produits dérivés dans la Direction de l'encadrement des marchés des valeurs. C'est le minimum qu'on vous demande.

Notre troisième et dernier commentaire. À notre avis, pour les relations extérieures, seulement un interlocuteur unique spécialisé en valeurs mobilières et instruments dérivés devrait être désigné pour interagir avec les autres autorités canadiennes en valeurs mobilières ainsi qu'avec les autorités réglementaires étrangères telles que la Commodity Futures Trading Commission, la Securities Exchange Commission et la Financial Services Authority, ainsi que l'Organisation internationale des commissions de valeurs mobilières.

Compte tenu de la mondialisation du secteur financier, il est important pour le Québec de garder sa crédibilité parmi les autorités réglementaires internationales. Une des préoccupations de la bourse est à l'effet que la multidisciplinarité de l'agence aura pour conséquence de diminuer l'influence du Québec sur la scène internationale des marchés financiers. Or, il appert pour la bourse que la présence d'expérience et les connaissances du dirigeant de l'organisme responsable des valeurs mobilières sont plus indispensables que jamais pour assurer le développement et le succès des marchés au Québec et au Canada.

Pour conclure, vous me permettrez d'insister sur l'importance que revêt pour la Bourse de Montréal et l'avenir du marché boursier au Québec le succès de l'implantation de l'agence et le respect de ses engagements en termes d'efficacité et de simplicité. Tel que mentionné au début de ma présentation, la Bourse de Montréal a fait des gains significatifs dans le développement du marché des produits dérivés, un marché en forte croissance et à grande valeur ajoutée, et l'appui des instances réglementaires a été jusqu'à aujourd'hui un atout de taille pour la Bourse de Montréal.

Le marché boursier québécois tel que représenté par la bourse bénéficie actuellement d'une période de grâce qui lui permet de s'établir solidement comme un centre financier important à l'échelle canadienne et mondiale. Cette période de grâce se terminera dans quelques années, soit à l'échéance de l'entente de la restructuration et la spécialisation des marchés

boursiers, c'est-à-dire en 2009. C'est cette entente qui est une entente d'exclusivité intervenue entre la Bourse de Montréal et la Bourse de Toronto.

Vous comprendrez dans ce contexte que la bourse ne peut tout simplement pas se payer le luxe d'une diversion. D'autre part, vous comprendrez aussi que la bourse ait besoin de tout l'appui de son régulateur. La Bourse de Montréal a une occasion unique d'assurer le leadership et une place de choix pour le Québec dans le marché boursier canadien et mondial. Merci beaucoup.

Le Président (M. Paquin): Merci, M. Bertrand. Pour débuter notre période d'échange, je vais reconnaître le député de Laval-des-Rapides.

M. Paquet: Merci beaucoup, M. le Président. Donc, M. Bertrand, Mme Saint-Arnault, merci beaucoup de participer ce soir à des heures qui ne sont pas encore trop tardives; il y en a qui viennent un peu plus tard à nos travaux. D'abord, je veux vous féliciter pour la clarté de votre mémoire. D'ailleurs, j'imagine que peut-être ce serait possible d'en avoir des copies. Tout ce que vous avez lu va être enregistré dans les galées, mais possiblement, avant que ça apparaisse sur... d'ici demain, ce serait peut-être utile d'avoir une copie de votre mémoire. Si vous accepteriez de le déposer, on pourrait en faire des copies pour les membres. Merci beaucoup.

Et vous avez soulevé des points, je crois, extrêmement intéressants et importants, d'une part. Effectivement, et je veux vous féliciter, féliciter la Bourse de Montréal pour le succès véritablement qu'elle a enregistré au cours des dernières années dans un milieu qui n'est pas facile, qui est très concurrentiel, d'avoir su développer cette niche par rapport aux produits dérivés. Évidemment, on va épargner à mes collègues membres la discussion sur les processus stochastiques et le lemme d'Itô, et tout ça. On va laisser ça, on va laisser ça aux cours, dans nos cours où je m'amusais à enseigner ces techniques-là. Mais, du point de vue pratique, effectivement il y a un beau succès dont vous avez été un des acteurs importants ainsi que la Bourse de Montréal, et je crois que ce doit être souligné. Effectivement, le Québec a une longueur d'avance, qui est un bel exemple de succès du Québec sur lequel on doit continuer à développer ceci.

Et, comme vous le mentionnez aussi, c'est un élément important lorsqu'on parle du côté de la dimension valeurs mobilières et les marchés financiers, l'aspect crédibilité, qui est toujours important pour toutes les espèces du secteur financier, prend une connotation particulière au niveau des valeurs mobilières parce qu'effectivement le jeu se fait à l'échelle de l'Amérique du Nord au complet, pour ne pas dire à l'échelle de la planète.

Et les places que vous êtes méritées comme organisme avec des partenaires, que vous avez développées avec des organismes aussi prestigieux que le Boston Option Exchange, le Future Exchange et la SEC sont des places importantes. Et là il y a une notoriété associée évidemment à la Bourse de Montréal, associée aux acteurs, de même que pour la CVMQ dont vous parliez tout à l'heure qui a un rôle extrêmement important.

D'où l'aspect que la réglementation là-dessus soit quelque chose qui doit être solide, qui ne soit pas tellement bureaucratique qu'elle ne soit pas applicable, parce qu'on peut avoir les meilleurs règlements du monde, mais, si on n'est pas capables de les appliquer, s'il n'y a pas de «enforcement», comme dit le terme anglais, on a un problème. Et on sait que là-dessus des fois il y a une réputation, parfois, comme le Canada a eue un peu par rapport aux problèmes avec les travaux des initiés. Parfois, des gens ont utilisé de l'information privilégiée pour agir. Là-dessus, le Canada a peut-être eu un peu un problème, un peu un problème de réputation à certains égards, donc, et qu'il est important effectivement de maintenir cette crédibilité-là.

● *(21 h 30)* ●

Donc, pour revenir à l'agence — c'était un peu, là, juste pour mettre la table à tout le contexte — vous avez soulevé plusieurs points, je pense, qui sont fort pertinents par rapport à la gouvernance, par rapport au fait aussi que, lorsqu'on parle par exemple de la culture qui est évoquée lorsqu'on parle de marché des valeurs mobilières, ce n'est pas non plus la même culture que lorsqu'on parle de produits d'assurance. Ce sont des aspects aussi importants, mais ce n'est pas la même façon d'avoir les problèmes.

Dans le contexte du milieu des assurances, il est important effectivement, pour maintenir la confiance, qu'il y ait beaucoup de confidentialité dans le traitement de problèmes pour assurer qu'il n'y ait pas, à un moment donné, une mauvaise nouvelle, une réputation qui parte qui serait mal fondée et qui ferait en sorte que ça aurait des répercussions en domino sur l'ensemble de l'industrie et sur la confiance pour les consommateurs puis, évidemment, pour les compagnies d'assurance.

Du côté des valeurs mobilières, évidemment, la confiance est importante. Mais là il faut être capable, effectivement, d'agir rapidement, avec célérité et avec juste la bonne dose. Si des gens, par exemple, commettent des actes qui vont à l'encontre de la déontologie des valeurs mobilières, qui utilisent par exemple de l'information privilégiée, là, il faut être capable d'agir avec muscle, je dirais, et agir avec beaucoup de transparence. Et ce n'est pas la même façon d'agir.

Alors, j'aimerais vous entendre sur comment voyez-vous le rôle de l'agence, à ce moment-ci. Et peut-être que c'est relié un peu à certains éléments que vous avez soulevés par rapport à l'application, là, de la distinction du rôle que doit jouer le système de valeurs mobilières à l'intérieur de l'agence.

Le Président (M. Paquin): M. Bertrand.

M. Bertrand (Luc): Merci. Bien, écoutez, nous... Il est difficile pour nous de commenter, de faire des commentaires sur l'encadrement des autres secteurs que va encadrer évidemment l'agence. Mais, en ce qui nous concerne, il est compréhensible que chaque industrie, chaque service financier a sa propre complexité, sa propre réalité. On jouit quand même, au Québec et à Montréal, d'un antécédent très important, là, il y a une richesse, si vous voulez, intellectuelle, fonctionnelle, il y a une réalité, il y a des gens qui besognent là-dedans journalièrement, que ce soit chez les avocats, chez les courtiers, évidemment chez les

gens qui travaillent à la Commission des valeurs mobilières.

Et c'est pour ça que, je pense que vous le dites vous-même, quand nous sommes passés en commission parlementaire, au mois d'août 2000, alors que le même projet de loi était à l'étude, on a fait état de notre appréhension, si vous voulez, de notre inquiétude que cette expertise qui a été développée au fil des années à la CVMQ, notamment, et qu'est-ce qui rayonne alentour de la CVMQ soit dilué, une fois que l'agence est en place.

Et ça nous préoccupe tout particulièrement, à la Bourse de Montréal, parce que, si on va une étape plus loin, bien, quand on tombe dans le domaine des produits dérivés, encore là, la complexité, on pourrait dire, ou la nécessité d'avoir des individus qui ont approfondi les technicalités et les dossiers dans notre domaine et pour nous donner un encadrement qui est nécessaire, bien, là encore, on est inquiets, là, que ça se perde.

C'est un peu ce que je disais dans ma présentation. On est très inquiets que beaucoup de cette expertise-là, là, nous glisse entre les mains, ou que les ressources soient mal appropriées, ou que globalement, dans l'agence, les questions qui concernent spécifiquement l'encadrement de la Bourse de Montréal comme bourse de produits dérivés, bien, que ce ne soit pas la priorité. Puis, je vais vous dire, jusqu'à présent, jusqu'à la preuve du contraire, j'ai encore ces appréhensions-là, encore deux fois plus, parce qu'on a à peine été consultés, on nous a à peine demandé qu'est-ce qu'on pensait.

Et, quand on regarde l'organigramme du Bureau de transition, il n'y a rien là pour nous, de la Bourse de Montréal. Et il faut que vous compreniez très bien, et je sais, là, que c'est compris quand même par la députation, mais permettez-moi de le répéter, il n'y a pas un marché au monde qui s'est bien développé sans un encadrement qui le suit. Ça prend les deux. Les grands joueurs ne viennent pas dans un marché qu'ils soupçonnent d'être mal encadré. Alors, vous pouvez comprendre notre préoccupation à l'égard de la création de l'agence.

On avait répondu à Mme Marois très clairement: On préfère le statu quo. Pourquoi? Parce qu'il fonctionne. Pourquoi? Parce qu'il est homogène avec qu'est-ce qu'on retrouve ailleurs. Et ce n'est pas de notre avis que le Québec devrait se faire innovateur dans un domaine où on n'innove pas, en fin de compte. Les problèmes sont tellement complexes que les structures actuelles, on s'en sert, on les fait évoluer, mais on ne les change pas. Là, je parle du Securities Exchange Commission, je parle du Commodity Futures Trading Commission. Maintenant, quelqu'un va me dire: Oui, mais regardez le Financial Services of Authority, au Royaume-Uni. Je ne suis pas certain que c'est un succès, et c'est très différent de qu'est-ce qu'on est en train de faire ici, au Québec, alors on ne peut pas faire le parallèle entre les deux en ce qui me concerne.

Donc, la réponse à ça, c'est: On évolue dans un monde quand même qui est complexe, demande beaucoup de précision, beaucoup d'expertise. Et la dernière chose, quand on regarde un peu partout dans le monde, et qu'on fait, c'est qu'on joue avec les structures. Plutôt, on se concentre sur la substance. Et c'est là où, comme on l'a fait en août 2000... C'est que les crédits sont là, à la CVMQ, il y a plusieurs millions de dollars qui dorment dans les coffres de la CVMQ, qui sont les argents de l'industrie, qui ont été prélevés au fil des années. Le dernier chiffre que j'ai entendu, c'est 60 millions de dollars, qui dort dans les coffres de la CVMQ. C'est des argents qui ont été payés en commissions par l'industrie, par prospectus ou transactions et tout ce que vous voulez. Mais ces argents-là, on devrait les mettre au travail pour développer davantage l'expertise des gens qui sont là ou des gens qu'on veut attirer pour faire ce travail.

Parce que, comprenez que, quand quelqu'un de la CVMQ se présente dans un dossier comme celui qu'on a chez The Boston Options Exchange, il se présente devant son homologue de Securities Exchange Commission, il faut qu'il soit aussi bien équipé, sinon c'est la bourse qui en écope le revers. Et c'est là où on est inquiets. En regardant 107 et en regardant le Bureau de transition, on se dit, bien: Comment ça va tout fonctionner, ça?

Le Président (M. Paquin): M. le député de Laval-des-Rapides.

M. Paquet: Merci beaucoup. Et, lorsqu'on mentionne justement l'effet de cette expertise et de l'importance d'avoir un encadrement qui soit fonctionnel pour encadrer le marché financier au niveau des valeurs mobilières, juste pour le bénéfice de nos auditeurs, effectivement, lorsque par exemple quelqu'un au Québec veut émettre un titre, un produit de valeur mobilière, soit dérivé ou même de base, là, ou il veut... il agit sur le marché, il est en communication avec quelqu'un aux États-Unis et, une des premières questions qu'on lui demande, si je ne m'abuse, c'est: Quel est votre régulateur? Et donc, autrement dit, la réponse qu'on serait porté à donner... qu'on aurait à donner à partir du 1er février, qu'on aura à donner, sera de dire: C'est l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier. Ça, c'est la réponse qu'on devra donner à quelqu'un aux États-Unis ou ailleurs au Canada, mais en Amérique du Nord, ou ailleurs sur la planète sur qu'est-ce qui va l'encadrer.

Et on comprendra, et ce n'est pas pour mettre en cause, encore une fois, les fondements mêmes du projet de loi ou de la loi... pas du projet de loi, mais de la loi, pardon, de la loi qui a été adoptée à l'Assemblée nationale ou à 107, mais on peut comprendre qu'il va y avoir un peu un choc sur les marchés lorsque les gens vont dire: Mais c'est quoi, ça? Si on ne développe pas, si on ne connaît pas qui est l'agence — d'où l'importance de bien la connaître — et si on se rend compte en bout de piste que l'aspect peut-être de gouvernance fait en sorte que ce n'est pas clair qui va... Comment est-ce que la structure de gouvernance actuelle de l'agence pourrait dire à une entreprise qui ferait quelque chose de pas correct: Bien, votre gouvernance n'est pas bonne? Mais votre problème, vous, vous n'en avez pas, de C.A., par exemple, vous n'avez pas une structure où la réglementation du marché financier des valeurs mobilières est tout à fait claire. Est-ce que vous êtes d'accord avec cette affirmation-là?

Et, deuxièmement, s'il y avait, par exemple, un autre CINAR, entre guillemets, ou un Enron québécois?

On ne le souhaite pas, et l'objectif, évidemment, c'est d'être capable d'agir rapidement si une telle éventualité se reproduisait. Mais on sait que, malheureusement, là où il y a de l'homme, il y a de l'hommerie, c'est des choses qui pourraient arriver. Et, j'aimerais vous entendre, est-ce que vous pensez que ce qui est prévu présentement dans l'organigramme, la dynamique de l'organigramme de l'agence pourrait permettre d'être capable de répondre efficacement et rapidement à une telle éventualité? Encore une fois, on ne met pas en cause le talent des gens et l'expertise des gens qui ont été nommés, mais on parle vraiment de la structure de fonctionnement de l'organigramme.

Le Président (M. Paquin): M. Bertrand.

M. Bertrand (Luc): Merci. Bien, écoutez, en réponse à votre première question, nous, la Bourse de Montréal va être tenue d'informer le SEC et le CFTC, le Commodity Futures Trading Commission, ainsi que le FSA sur le changement de la structure de l'encadrement de la Bourse de Montréal. Alors, il est clair que, nous, l'instant que l'agence est fonctionnelle, on doit aller leur expliquer comment ça va fonctionner ici. Et je ne dis pas, là, qu'ils vont bien ou mal recevoir ça, mais c'est pour répondre à votre question.

● *(21 h 40)* ●

Évidemment, la préoccupation qu'on a, c'est que présentement on sait que la structure rencontre les normes de l'OICV. C'est des normes internationales. D'ailleurs, l'OICV était jusqu'à tout récemment basée à Montréal, là; ça change de ville à chaque cinq ans, et ils étaient... C'était une organisation dont le siège social était à Montréal. La Commission des valeurs mobilières du Québec a joué un rôle important dans la création de l'OICV. Essentiellement, l'OICV, c'est toutes les commissions des valeurs mobilières des pays industrialisés ou des juridictions industrialisées comme le Québec, le Canada et les États-Unis. Puis ça se rencontre sur une base régulière et ça crée des normes.

Pour nous, 107 dans son état comme on l'avait vu au départ, on avait mentionné qu'on ne pense pas que ça rencontre les exigences de l'OICV. Alors, quand on va se présenter au FCC puis au CFTC, on a remarqué... mis en place le Bureau de révision; est-ce qu'ils vont considérer que le Bureau de révision est synonyme ou analogue à une commission qui est un collège indépendant de la structure étatique? Je ne le sais pas. Je le souhaite. On va définitivement tenter d'expliquer les choses dans ce sens-là. Mais, là encore, on a le système collégial, présentement, on a un organisme paragouvernemental, et puis là, bien, on nous l'enlève pour nous donner quelque chose puis on... En tout cas, on n'est pas certain.

Maintenant, l'autre aspect, c'est: évidemment, on est déçu de voir — puis ça, c'est une recommandation qu'on avait faite avec vigueur — qu'il n'y a pas de conseil d'administration dans l'agence. Là encore, il y a eu des grands débats, mais notre opinion, c'est qu'avoir ce conseil pour les questions que le Bureau de révision ne traitera pas, peut-être que ça aiderait à rehausser l'image de collégialité que devrait avoir l'agence pour au moins rencontrer les critères minimums de l'OICV.

Maintenant, la deuxième question, à savoir si jamais on serait aux prises d'un problème comme celui de Enron, ou WorldCom, ou ces grands problèmes là, peut-être que je vais demander à ma collègue de répondre à ça, parce qu'elle a vraiment, là, regardé de près les nuances de comment va fonctionner l'agence. Si vous me permettez, je vais lui passer la parole.

Le Président (M. Paquin): Oui. Mme Saint-Arnault, on vous donne la parole.

Mme Saint-Arnault (Joëlle): Je pense que, dans des situations de crise comme celle-là, ce qui est important, c'est que le système réglementaire en place soit capable de réagir rapidement. Alors, présentement, je pense que les autorités canadiennes, les autorités provinciales canadiennes qui sont responsables de l'encadrement des valeurs mobilières au Canada ont des structures en place, des systèmes de collaboration entre elles, des systèmes de collaboration, des processus de collaboration entre les autorités d'ici et les autorités étrangères qui leur permettent quand même d'échanger des informations et de réagir rapidement.

Est-ce que l'agence va pouvoir réagir de cette façon-là? Je suis incapable de le dire présentement. Et c'est sûr qu'il faut que les structures soient décentralisées, concentrées, il faut qu'il y ait des équipes spécialisées et que ces équipes spécialisées là, bien sûr, soient... Vous savez, le domaine des valeurs mobilières et des dérivés... Donc, le dérivé, ça dit tout, c'est un dérivé du domaine des valeurs mobilières, qui est déjà, lui-même, assez complexe. Donc, il faut qu'il y ait des équipes qui sont très expérimentées, qui connaissent bien le secteur. Comme ça, dans les cas d'urgence où il faut réagir à des situations qui relèvent vraiment de situations de fraude, il faut que les autorités en place soient bien ancrées, bien expérimentées. Et, si c'est le cas, oui, l'agence pourra réagir. Mais encore faut-il que ces équipes-là soient en place.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Laval-des-Rapides, une petite question?

M. Paquet: Juste un commentaire pour appuyer ce qu'on nous disait. Effectivement, l'importance... D'abord, c'est des secteurs qui sont tellement pointus et tellement importants, il faut s'assurer effectivement que, à l'intérieur de l'agence, qu'on ait ces secteurs-là, que ce soit des gens qui connaissent bien la pratique de la finance, pas seulement le côté théorique, là. C'est important, l'aspect... Théorique... enfin, réglementaire. Il faut connaître la théorie, oui, mais il faut connaître la pratique, là, de la réglementation aussi.

Le Président (M. Paquin): Oui. M. Bertrand ou Mme Saint-Arnault, avez-vous des commentaires? Ça va? Oui, excusez, j'ai perdu un bout, là. Désolé. Donc, on va donner la parole à M. le député de Montmorency, si vous la désirez vraiment.

M. Bernier: Oui.

Le Président (M. Paquin): Oui? D'accord. À vous.

M. Bernier: Pas longtemps. Pas longtemps. Je sais que mon collègue de l'opposition est en avant. Petite remarque et petite question. Merci et félicitations pour le succès de la Bourse de Montréal. Je pense c'est un succès qui est phénoménal, par rapport aux marchés financiers, et ça mérite d'être souligné, ce succès-là, parce que c'est un succès international.

On a bien lu, dans votre... On a bien décodé, dans votre présentation, votre inquiétude au niveau, bon, de la compétence des gens, au niveau de la présence d'un conseil d'administration, définir une porte d'entrée par organisation, une structure par produit, etc. Il y a des éléments là-dedans qui sont fondamentaux par rapport à vos opérations au niveau de la Bourse de Montréal, et ça, vous l'avez mentionné, c'est la confiance même au niveau des marchés internationaux.

À partir de ce moment-là, est-ce que vous avez fait valoir, est-ce que vous avez déposé au comité de transition ces éléments-là qui sont de base en ce qui vous concerne pour être capable d'opérer en février sans créer de remous ou sans créer de secousse au niveau de la Bourse de Montréal?

Le Président (M. Paquin): M. Bertrand.

M. Bertrand (Luc): Merci. Le Bureau de transition nous a reçus, je pense c'est au mois de mai dernier, si ma mémoire m'est fidèle, auquel moment on a passé une demi-heure, trois quarts d'heure avec eux pour leur exprimer les besoins, les attentes, qu'est-ce que la Bourse de Montréal a de besoin en termes d'encadrement, puis on leur a également laissé un document. Et ça a été le dernier contact qu'on a eu avec eux.

Le Président (M. Paquin): Merci. On va aller du côté de l'opposition officielle. M. le député de Charlevoix.

M. Bertrand (Charlevoix): Est-ce que j'ai bien compris que la seule et unique consultation que vous avez eue avec le Bureau de transition, c'est 30 minutes et c'est tout? C'est ce que... C'est ça que j'ai bien compris?

M. Bertrand (Luc): Pour ma part, oui, et je pense que pour le personnel de la bourse également.

M. Bertrand (Charlevoix): O.K. Compte tenu de... Puis, je vous le dis tout de suite, là, ce n'est pas un domaine que je suis familier et que je connais beaucoup, mais vous avez insisté sur le conseil d'administration, et tous les autres dans la journée, particulièrement des assureurs, ce matin, banques, s'opposaient à la création d'un conseil d'administration. Pourquoi, un conseil d'administration, vous y tenez autant, et quelle sorte de personnes devraient le composer ou quelle sorte de forme il devrait y avoir?

M. Bertrand (Luc): Bien, je vous remercie pour la question...

Le Président (M. Paquin): M. Bertrand.

M. Bertrand (Luc): Merci, M. le Président. Pardon. Mais d'abord, je vais répondre à la deuxième question. Je crois franchement que ça nous prend des gens qui comprennent très bien les marchés qu'encadre évidemment l'agence, qui ont une expérience très pratique des défis, des problématiques des «challenge business», là, proprement, donc... mais qui à la fois peuvent porter des jugements et être détachés pour pouvoir comprendre les enjeux à long terme. Parce que la pire chose pour le développement d'un secteur financier, c'est de prendre des décisions à court terme qui, peut-être, ont des retombées immédiates, mais qui ont des conséquences à long terme indésirables.

Donc, si, l'agence, on la garde dans notre structure, comme on l'a présentement, ce qu'on souhaiterait voir, nous autres, sur ce conseil d'administration, ce sont ces gens qu'on a au Québec, qui siégeraient là comme indépendants. Et quand je dis indépendants, tant indépendants de leur propre industrie et indépendants de l'État, de l'appareil... du gouvernement ou de...

Et puis, ça, c'est un peu le modèle, si vous me permettez, qu'on retrouve dans le Financial Services Authority. Mme Saint-Arnault et moi-même, on a passé une journée entière, en octobre 2002, si ma mémoire m'est fidèle, au FSA, où on a eu la chance de rencontrer plusieurs gens de l'organisation. Et, à un moment donné, je leur ai posé la question très clairement, j'ai dit: C'est quoi, votre lien avec le Treasury — qui serait le pendant ici, évidemment, du ministère des Finances — c'est quoi, votre lien avec la trésorerie anglaise? Il n'y en a aucun. Je connais personnellement un des chairmen des comités du FSA, que je rencontre à des conférences, un M. Leighton, qui est vice-chairman de Crédit Lyonnais, je lui ai demandé, j'ai dit: C'est quoi, votre responsabilité à l'égard du gouvernement anglais? Puis il n'y en a pas.

● *(21 h 50)* ●

Alors, notre observation, c'est la suivante: c'est que, si on veut vraiment doter l'agence et la mettre à niveau, du moins en ce qui concerne les valeurs mobilières — maintenant, je ne peux pas parler des autres secteurs, mais étant donné qu'on nous met tous dans le même gâteau, à ce moment-là, il faut exprimer notre pensée — si on veut que les responsabilités de l'agence à l'égard des valeurs mobilières soient à niveau avec les meilleures pratiques internationales — comme on l'a dans le moment, en passant — bien, à ce moment-là, on pense que ça nous prend ce conseil d'administration indépendant qui va traiter de toutes les autres questions, ultimement, là, qui va être le «stopper», si vous voulez, que ne traitera pas le Bureau de révision.

M. Bertrand (Charlevoix): Merci.

Le Président (M. Paquin): Mme la députée de Mirabel.

Mme Beaudoin: Merci, M. le Président. M. Bertrand, Mme Saint-Arnault, merci pour la présentation de votre mémoire et félicitations pour le succès de la Bourse de Montréal. Comme mes collègues l'ont mentionné, il faut absolument souligner ça. On est fiers.

Dans votre mémoire, vous parlez que l'équipe de l'agence dédiée au marché des valeurs doit impérativement avoir une formation de pointe dans le domaine des dérivés si le Québec tient à garder la longueur d'avance

de Montréal dans ce marché. J'aimerais avoir plus de précision concernant la formation de pointe. Qu'est-ce que vous suggérez? Qui doit la faire?

Le Président (M. Paquin): M. Bertrand.

M. Bertrand (Luc): ...je vais répondre, puis je vais demander également à Mme Saint-Arnauld de répondre parce qu'elle a un bon antécédent aussi de... Une ancienne de la commission, donc... Mais, le point que je tiens à mentionner, c'est qu'on est dans une business qui est concurrentielle. L'encadrement fait partie de cette concurrence. Croyez-moi, les gens à l'Ontario Securities Commission s'équipent autant que qui que ce soit pour être les meneurs dans l'encadrement des produits dérivés au Canada.

Ce qu'on souhaite — c'est essentiellement le message qu'on essaie de véhiculer ici — c'est qu'il faut absolument, étant donné que c'est Montréal qui a décidé de prendre le risque de sortir du marché des actions, se spécialiser dans le domaine des produits dérivés, il faut donc absolument qu'on continue à bâtir, à cultiver cette expertise, pas seulement au niveau de l'opération du marché — ça, on va faire notre job, on va tenter de continuer de la faire, au moins — mais au niveau de l'encadrement.

Donc, je vous donne ça comme... parce que, après 2009, une entente entre la Bourse de Toronto et la Bourse de Montréal, pour des raisons de concurrence, ce qui est absolument acceptable, une entente de spécialisation vient à terme, n'est-ce pas? À ce moment-là, le Toronto Stock Exchange va pouvoir faire concurrence à la Bourse de Montréal dans les produits dérivés et, vice-versa, nous dans le marché comptant.

Qu'est-ce que je pense qui va nous permettre de garder notre primauté dans les produits dérivés, c'est le fait que non seulement au niveau du marché, de l'opération du marché, mais aussi au niveau de l'encadrement, on va avoir bâti, d'ici les cinq, six prochaines années, une des meilleures expertises qu'on puisse retrouver — les meilleurs penseurs, les meilleurs analystes, qui, quand la bourse arrive avec un nouveau produit, bien, par le temps qu'on développe le produit, au moment qu'on le lance, le laps de temps est restreint... — mais aussi que cet encadrement-là soit respecté par les autres commissions de valeurs mobilières en Amérique du Nord et en Europe.

Mais je vais laisser Joëlle parler spécifiquement, là, des expertises de pointe.

Mme Saint-Arnault (Joëlle): Bien, si vous me permettez, juste pour vous donner une idée, la Bourse de Montréal est en compétition avec les bourses d'options et de contrats à terme dans le monde entier. Alors, je vous donne l'exemple, par exemple, d'un nouveau produit que nous voulons lancer, mais nous ne serons probablement pas les seuls à penser à vouloir lancer un produit de ce genre; d'autres bourses dans le monde vont vouloir le faire.

Pour lancer un nouveau produit, il faut avoir l'approbation de notre autorité réglementaire. Donc, c'est très important que le personnel de l'autorité réglementaire connaisse bien le domaine, parce que c'est sûr que, si on fait une demande auprès de notre autorité, que les gens ne connaissent pas le milieu, ça va prendre encore plus de temps pour obtenir notre approbation et, entre-temps, une autre bourse, en Allemagne, en France, va nous battre sur notre terrain, ou aux États-Unis.

Alors, c'est pour ça que, en matière de produits dérivés, l'expertise est primordiale pour faire avancer le marché lui-même. Parce que, bien sûr, on a besoin de... pas seulement pour les nouveaux produits, mais pour les nouvelles façons de faire, pour changer des règles de marge, pour tout ce qui a trait à l'encadrement du secteur, d'ailleurs, des valeurs mobilières et des instruments dérivés, c'est la même chose, on a besoin de ces autorisations réglementaires là. Et donc, plus l'autorité réglementaire est spécialisée et plus ça favorise l'évolution du marché.

Avec la Commission des valeurs mobilières, nous avons travaillé, depuis maintenant trois, quatre ans, depuis, en fait, la restructuration des bourses, et la commission a engagé des gens qui sont spécialisés dans le domaine. On a fait, donc, un bon bout de chemin de ce côté-là. C'est des gens très spécialisés, il faut leur payer des salaires plus hauts que la moyenne, mais, ça, ça fait partie des conditions qui sont requises pour nous assurer de la primauté dans ce domaine-là au Québec. On a la chance, au Québec, d'être la bourse et l'autorité réglementaire qui, à l'heure actuelle, est la plus spécialisée dans le domaine des dérivés. On a une longueur d'avance sur Toronto, profitons-en et continuons dans cette lancée.

Le Président (M. Paquin): Merci, Mme Saint-Arnault. Je vais reconnaître maintenant le député de Chutes-de-la-Chaudière.

M. Picard: Merci, M. le Président. Quelques courtes questions. Tantôt, mon collègue de Montmorency a abordé le sujet. Lorsque vous parlez d'avoir une direction qui s'occuperait des valeurs mobilières, j'ai compris que vous aviez eu une courte séance de travail avec le Bureau de transition, une séance de discussion, en tout cas, on va l'appeler... c'est vous qui pourriez peut-être la nommer. Votre mémoire apporte un éclairage très différent de qu'est-ce qu'on a entendu aujourd'hui. Et je voudrais savoir, lors de vos discussions avec le Bureau de transition, est-ce que vous avez déposé un document ou ça s'est fait... Et, si oui, est-il disponible?

Le Président (M. Paquin): Mme Saint-Arnault.

Mme Saint-Arnault (Joëlle): Je ne suis pas certaine qu'on a déposé quelque chose parce que c'était une rencontre informelle où on voulait en savoir plus sur les fonctions de la bourse. C'est il y a quelques mois, déjà. On ne nous a pas demandé de déposer un mémoire formel auprès du Bureau de transition pour leur dire point par point quels étaient nos besoins. Nous avons eu des discussions, Luc a eu certaines discussions avec d'autres personnes, par ailleurs, et des échanges.

M. Bertrand (Luc): Oui, peut-être, à ce point-là, quand même, il faut le dire, le président de l'agence est venu nous rencontrer à deux reprises et on s'est échangé une certaine correspondance, là, pour y faire état de nos besoins, qu'il connaît, d'ailleurs, je pense.

Et je tiens à mentionner, on ignore que... ultimement, comment va se solder toute cette question de l'agence, mais nous, en bout de ligne, nous ne sommes pas, évidemment, des parlementaires, nous ne sommes pas de la députation, et on va travailler avec l'agence pour être certains que ça fonctionne. Et je tiens à signaler ça. Nous autres, notre travail, dans ce monde, c'est d'opérer une bourse, ce n'est pas notre responsabilité d'opérer l'encadrement, et on va coopérer. Mais, si quelqu'un nous demande qu'est-ce qu'on préfère, qu'est-ce qu'on voudrait voir, bien, comprenez que, comme je le disais dans notre présentation, les défis sont tellement énormes, pour nous, pour nous, ce serait un autre élément qui viendrait rendre complexe notre quotidien ou rendrait notre tâche encore plus difficile. Alors...

Mais, que voulez-vous, si c'est ça, l'idée, si c'est ça, la décision de l'État, bien, on va travailler, on va collaborer évidemment avec le personnel de l'agence, mais avec espoir que notre intervention de ce soir peut-être peut apporter certaines modifications qui vont aider l'encadrement. Le problème, c'est qu'on est... c'est qu'est-ce qu'on déplore un peu, c'est que, dans 107, bien, on a tout pris, puis on a tout simplement mis ça dans un pain, puis on a dit: Bon, bien, c'est ça qui va se produire. Alors, comme vous pouvez voir par notre intervention, c'est que nos besoins sont très, très, très différents des besoins peut-être des autres secteurs financiers au Québec.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Chutes-de-la-Chaudière.

● *(22 heures)* ●

M. Picard: Oui. Merci, M. le Président. Tout à l'heure, vous avez parlé qu'il y avait un fonds de 60 millions, là. Je voudrais savoir: est-ce que la création de l'agence peut avoir un impact sur l'utilisation de ces fonds-là ou ils vont demeurer dédiés à leur usage...

M. Bertrand (Luc): J'ignore précisément... Les quelques entretiens qu'on a eus en ce qui concerne ces argents-là... Parce que, finalement, ça, c'est de l'argent qui a été payé par l'industrie des valeurs mobilières. Chaque fois qu'il y avait une transaction, on prélevait un cinq sous par contrat, ou un frais de prospectus, ou quoi que ce soit, et je n'ai pas le chiffre précis. La dernière fois que j'ai entendu un chiffre, on m'a dit que c'étaient 60 millions. Et ça, c'est de l'argent qui devait être utilisé pour des fins opérationnelles de la Commission des valeurs mobilières. Pourquoi que c'est toujours là, pourquoi qu'on ne s'en est pas servis pour davantage développer l'expertise de la commission, c'est une question que... Je ne sais pas, et on ignore complètement qu'est-ce qui va se produire de ces sous. Maintenant, on a entendu dire qu'on va commencer à réduire des frais de la tarification à l'industrie pour tenter de la remettre... Puis, ce qu'il faut comprendre, ce n'était pas une taxe, ça, c'était vraiment un frais administratif payé par l'industrie pour l'encadrement de l'industrie.

Si les 60 millions sont tout simplement bouffés par l'agence, bien, je pense que vous allez avoir certains intervenants qui vont être pas mal déçus de ça, parce que ce n'était pas prévu pour les gens de l'assurance, ce n'était pas prévu pour les autres secteurs. C'était vraiment prévu pour le monde des valeurs mobilières. Et, au moment où on a vraiment besoin d'un développement d'expertise de pointe, on se dirait: Bien, à ce moment-là, on ne nous a pas écoutés, on n'a pas retenu le message de la Bourse de Montréal qu'on a une opportunité unique dans le moment pour développer un secteur de pointe, qui est celui des dérivés, au niveau de l'encadrement...

Le Président (M. Paquin): Donc, M. le député de Laval-des-Rapides, il reste très peu de temps.

M. Paquet: Oui, peut-être deux choses, une question puis, après, j'aurais un commentaire à la toute fin, rapidement. Peut-être, je reviens d'abord à la question, peut-être, des besoins qu'il peut y avoir pour la régulation des valeurs mobilières. On peut penser qu'un des rôles de l'agence, c'est l'aspect d'enquête, qui est importante, mais il y a aussi l'aspect... et, je crois, il y a 18 enquêteurs qu'on prévoit, ou qui est peut-être en place, là, avec le CVMQ, qui vont être intégrés à l'agence, et il va aussi falloir être capables d'avoir les moyens de poursuivre, d'avoir des procureurs, des avocats qui vont s'occuper de partir en poursuite si c'est nécessaire pour appliquer la réglementation. Et là il y a peut-être des besoins et il y a peut-être des choses... Je ne sais pas, vous avez peut-être des choses à dire là-dessus.

Juste un élément, aussi question, c'est qu'on a parlé, du côté du tribunal, d'un aspect un peu tribunal quasi judiciaire qu'aura à jouer le Bureau de décision et de révision à l'intérieur de l'agence. Est-ce qu'il y a des problématiques qui sont soulevées par ça vis-à-vis le fait que ce rôle de tribunal quasi judiciaire à une partie de l'agence fait que... étant donné que l'agence relève aussi... même son autonomie relève... et il y a un lien quand même avec le ministère des Finances. Est-ce qu'il ne peut pas y avoir un problème, potentiellement, là, en termes juridiques, pour être certains qu'il n'y a pas d'intervention qui ne serait même pas voulue, qui pourrait venir entacher le processus quasi judiciaire? Est-ce qu'il n'y a pas des choses, là? Est-ce que vous avez des réserves à cet égard-là?

Le Président (M. Paquin): M. Bertrand.

M. Bertrand (Luc): Merci. La réserve qu'on aurait, ce serait que, si le Bureau de révision, en bout de ligne, n'a pas l'indépendance dont jouit présentement la Commission des valeurs mobilières, pour nous, ce serait un recul sérieux dans l'administration de notre industrie ici, au Québec, par rapport à qu'est-ce qui se passe ailleurs dans les pays développés, là. Les standards sont très élevés. Donc, on pense que ce serait au détriment de la transparence, de la bonne gouvernance, de la bonne régie, pour notre industrie, si ce tribunal ne jouit pas des mêmes privilèges quasi judiciaires ou de responsabilités quasi judiciaires dont jouit présentement la CVMQ.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Laval-des-Rapides.

M. Paquet: D'abord, en tant que président de la Commission des finances publiques, j'aimerais vous

remercier au nom de tous les membres. Je pense que c'est unanime que nous sommes heureux d'avoir pu passer plus de temps avec vous que, peut-être, vous avez eu l'occasion de le faire avec le Bureau de transition, il y a déjà plusieurs mois de cela, en mai dernier. Nous sommes heureux de pouvoir vous avoir entendus aujourd'hui, certainement vos réflexions vont alimenter nos propres réflexions. Merci beaucoup.

Le Président (M. Paquin): Sur ça, M. Bertrand, Mme Arsenault, merci de votre visite. On va suspendre pour quelques instants.

(Suspension de la séance à 22 h 5)

(Reprise à 22 h 8)

Le Président (M. Paquin): On débute. À l'ordre, s'il vous plaît! Nous recevons maintenant le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec. M. Bois, le président, si vous voulez présenter la personne qui vous accompagne. Vous avez 20 minutes pour présenter votre mémoire.

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

M. Bois (Louis): Alors, bonjour à tous, mesdames et messieurs, M. le Président. Merci à la Commission des finances publiques de nous recevoir, et tout particulièrement à M. Alain Paquet, député de Laval-des-Rapides, président de cette commission, ainsi que M. Rosaire Bertrand, vice-président et député de Charlevoix. Par cette invitation, vous reconnaissez l'importance de notre organisation, le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec, et, par le fait même, la nombreuse clientèle du Québec que nous servons.

Je vais d'abord me présenter. Alors, mon nom est Louis Bois. Je suis courtier d'assurance agréé et assureur-vie certifié depuis 27 ans, propriétaire d'un cabinet de courtage multidisciplinaire dans la ville de Québec, président du Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec. Alors, je suis accompagné de M. Hubert Brunet, courtier d'assurance associé depuis 31 ans. M. Brunet a été actionnaire d'un cabinet de courtage en Abitibi pendant plus de 25 ans. Il travaille maintenant à titre de directeur général du Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec depuis trois ans.

● *(22 h 10)* ●

Qui sommes nous, le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec? Le Regroupement est un organisme sans but lucratif, à adhésion volontaire, voué à la protection des intérêts de ses membres, qui sont des cabinets de courtage d'assurance de dommages dont plusieurs sont aussi multidisciplinaires, c'est-à-dire qu'ils pratiquent dans le domaine des services financiers. 21 représentants de région sont élus et siègent à notre conseil d'administration. Nous ne sommes pas un organisme de réglementation. Nous n'avons pas de pouvoir de taxation assurant le financement de notre organisation. Les cabinets membres du Regroupement sont au nombre de 630, ce sont des PME créatives d'emplois que l'on retrouve dans toutes les régions du Québec. Plus de 12 000 personnes travaillent dans les cabinets de courtage au Québec. Ces cabinets de courtage protègent l'actif des Québécoises et des Québécois, des entreprises ainsi que des industries du Québec.

Le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec est d'accord avec le but visé par la loi n° 107 et désire contribuer à la mise en place de l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier. Dans son mémoire présenté à l'intérieur du cadre de la consultation qui a mené à l'adoption de la loi n° 107, le Regroupement recommandait le maintien d'une réglementation uniforme pour tous les représentants en assurance de dommages. Cette revendication est toujours présente et demeure très importante pour le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec.

Nous allons maintenant traiter de nos préoccupations, et j'aborderai d'abord le sujet de la distribution sans représentant, et M. Brunet abordera les autres sujets dont la responsabilité professionnelle, la loi n° 188 et l'examen des plaintes, des règlements, des différends.

Concernant la distribution sans représentant, il demeure toujours un irritant majeur auquel devrait s'attaquer l'agence. Il suffit de trouver un nouveau vocable pour un produit d'assurance pour pouvoir le distribuer sans représentant. Il suffit de demander l'adoption d'un décret pour soustraire un produit d'assurance aux conditions de la Loi sur la distribution des produits et services financiers. Quand cela ne suffit plus, on demande l'adoption d'une dérogation à la loi n° 13, par exemple. Alors, au Québec, c'est un poids, deux mesures. Pendant ce temps, les représentants certifiés doivent se soumettre à la réglementation de la loi n° 188, se soumettre aux conditions d'accès à la profession, se soumettre à la formation continue obligatoire, payer les cotisations, se soumettre au Code de déontologie et bien le respecter ainsi que posséder une couverture en responsabilité professionnelle. Nous croyons que la protection du public doit primer. Le consommateur doit être protégé. Alors, M. Brunet, je vous demanderais maintenant de suivre pour ce qui est des autres points.

Le Président (M. Paquin): M. Brunet.

M. Brunet (Hubert): Alors, je vais poursuivre avec une autre des préoccupations du Regroupement, qui est la loi n° 188 et la spécificité de l'assurance de dommages. Alors, depuis maintenant cinq ans, les courtiers d'assurance de dommages ont subi une loi qui s'adresse plus particulièrement aux autres secteurs d'activité, mais qui comporte des déficiences majeures, évidentes en regard, là, du secteur de l'assurance de dommages. L'exemple concret et le plus évident, c'est l'article 28 de la loi n° 188.

Quand on demande, dans l'article 28, à un courtier d'assurance de décrire le produit à un client et de lui réciter les exclusions de la police, je pense que, si on va dans les faits, là, on comprend tous que ça n'a pas de bon sens. Quand on vend une police d'assurance vie, c'est une obligation qui est assez facile à respecter.

Alors, on dit à un individu: Je t'assure; si tu décèdes, je paie. Il y a quelques exclusions: tu ne peux pas te suicider dans les deux prochaines années, tu ne peux pas conduire une formule 1. Ça se limite à quelques exclusions, puis on fait ça une fois. C'est une police d'assurance vie. Les problèmes que, nous, on vit en assurance de dommages, c'est que ce sont des contrats récurrents. Alors, à chaque année, on doit renouveler un contrat d'assurance et, si, à chaque année, le courtier doit s'asseoir avec le client et lui expliquer le contrat d'assurance et lui réciter les exclusions de la police d'assurance, on comprend tous que ça n'a pas de bon sens. Alors, ce n'est qu'un exemple qui illustre ce qu'est la loi n° 188 à l'égard des courtiers en assurance de dommages.

Il y a aussi une ambiguïté qui existe relativement aux responsabilités qui sont imposées aux cabinets et les responsabilités qui sont imposées aux représentants. Ces ambiguïtés-là devraient disparaître. Finalement, bien, je pense que ça a déjà été évoqué par d'autres groupes, ce sont les règles régissant la facturation des représentants, la surfacturation ou la double facturation qui existe présentement, on croit que l'agence devrait s'attaquer rapidement à ce problème-là.

Alors, le Regroupement des cabinets de courtage demande à l'agence de rouvrir rapidement la loi n° 188 pour permettre d'adapter cette loi à la réalité et de tenir compte de la spécificité de l'assurance de dommages. On écoutait les gens qui nous ont précédés parler de la spécificité de leurs activités. Évidemment, on ne fait pas miroiter les milliards que la Bourse peut faire miroiter, mais on a quand même une spécificité.

Je voudrais maintenant vous parler de la responsabilité professionnelle. Le BSF considère présentement la création d'un fonds d'assurance, un fonds qui imposerait aux cabinets, à leurs représentants, aux représentants autonomes et aux sociétés autonomes l'obligation d'y souscrire. Le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec s'objecte catégoriquement à la création d'un fonds qui inclurait le secteur de l'assurance de dommages. Nous étions, il y a à peine deux semaines, réunis en assemblée générale, le 6 novembre, au Manoir Richelieu, et les courtiers d'assurance ont adopté une résolution, à l'unanimité, condamnant la création de ce fonds-là qui inclurait les courtiers d'assurance.

Le BSF prétend qu'il y a une pénurie dans le marché. Alors, au moment où je vous parle, il n'y a aucun cabinet de courtage d'assurance qui opère sans détenir une assurance de responsabilité professionnelle qui a été obtenue à un coût raisonnable. Le Regroupement considère que ce n'est pas un problème d'assurance. Il y a présentement dans l'industrie un problème structurel et un problème conjoncturel, et ce n'est pas en créant un fonds d'assurance qu'on va éliminer ce problème-là. Accorder une assurance à tous ceux qui la demandent ne réglerait en rien le problème conjoncturel.

Un autre élément, c'est l'examen des plaintes et le règlement des différends. L'article 362 de la loi n° 107 modifie l'article 103 de la loi n° 188 et impose aux cabinets de se doter d'une politique portant sur l'examen des plaintes et des réclamations formulées par des personnes ayant un intérêt dans un produit ou service qu'il a distribué. Il doit aussi se doter d'une politique portant sur le règlement des différends concernant un produit ou un service qu'il a distribué. De plus, le cabinet doit transmettre, dans les deux mois suivant la date de clôture de son exercice financier ou à toute autre date que l'agence peut déterminer, un rapport, arrêté à cette date, concernant sa politique.

Nous avons questionné le Bureau des services financiers et le bureau de l'Inspecteur général des institutions financières à plusieurs reprises sur la portée qu'il fallait donner aux expressions «plainte» et «différend» et nous n'avons jamais obtenu de réponses claires. Comme je le disais tantôt, quand on parle de spécificité, une plainte en assurance de dommages ou un différend en assurance de dommages, ça se vit quotidiennement, plusieurs fois par jour. Comme je le disais tantôt, ce sont des produits qui doivent être renouvelés à chaque année, et, à chaque année, les consommateurs, les assurés peuvent se plaindre du prix ou du renouvellement. À tous les jours, des consommateurs, des assurés, des sinistrés peuvent porter un différend sur le règlement d'un sinistre. Alors, ce sont des situations qui se vivent à tous les jours, dans tous les cabinets de courtage au Québec. Alors, il est impérieux de statuer, il faut absolument que les cabinets de courtage puissent avoir une définition claire de ce qu'est une plainte ou un différend, parce que le cabinet ne peut pas, dans un rapport qui serait envoyé à l'agence, faire état, là, de toutes ces plaintes ou de tous ces différends. Alors, sachant que l'article 362 de la loi n° 107 est en vigueur depuis le 11 décembre 2002, nous demandons que l'agence fixe une date qui permette au cabinet de respecter cette obligation après avoir statué sur la portée des deux mots, «plainte» et «différend». Alors, je cède la parole à M. Bois, qui va terminer.

● *(22 h 20)* ●

Le Président (M. Paquin): M. Bois.

M. Bois (Louis): Alors donc, nous avons une autre recommandation, une parmi les autres, c'est de mettre en place des comités consultatifs sectoriels pour traiter des questions économiques particulières à chaque champ d'activité. Alors, il est impératif que la nouvelle agence garde le contact de manière systématique et ponctuelle avec les divers organismes qui travaillent quotidiennement avec les consommateurs. Le courtier d'assurance comprend les besoins de ses clients consommateurs d'assurance parce qu'il les accompagne tous les jours dans la recommandation des produits nécessaires à ses besoins, dans le support et la négociation lors de réclamations. Alors donc, ça a été traité à plusieurs reprises, je crois, par aussi d'autres intervenants auparavant que, ici, on ne souffre pas d'un surplus de consultations.

Alors, mesdames, messieurs, cela met fin à notre présentation. Alors, nous sommes prêts à recevoir vos questions.

Le Président (M. Paquin): Merci, messieurs. Je vais donner la parole au député de Laval-des-Rapides.

M. Paquet: Merci, M. le Président. D'abord, MM. Bois et Brunet, merci beaucoup de votre participation

à nos auditions aujourd'hui, ou ce soir, à cette heure, même, plus tardive. J'apprécie les points que vous avez soulevés. Il y a certains éléments que j'aimerais peut-être avoir quelques précisions pour le bénéfice de nos réflexions. Vous avez parlé tout à l'heure que, lorsque vous... concernant la distribution sans représentant, il pourrait y avoir une problématique présentement dans l'industrie et vous avez dit qu'il y a des exemples de dérogation pour vendre de l'assurance, des nouveaux produits d'assurance, là, sans qu'il y ait le même encadrement, etc. J'aimerais que vous... Avez-vous des exemples de ça? Est-ce que...

M. Bois (Louis): Absolument, on a un exemple qui est très frappant, qui s'appelle la garantie valeur de remplacement pour les véhicules automobiles. Alors, dès la présentation de ce produit sur le marché, les courtiers d'assurance se sont plaints, se sont plaints du fait que nous considérons que la garantie de valeur de remplacement est un produit d'assurance. Alors, notre aviseur légal, qui maîtrise bien ce type de dossier, nous a confirmé que c'était, pour lui, de l'assurance et ainsi que d'autres avis nous ont confirmé le même fait.

Alors, on a fait plainte. Et jamais il n'y a eu d'intervention de la part du gouvernement ou, du moins, du Bureau des services financiers pour apporter des modifications ou des corrections à la vente ou à la distribution de ce produit, qui rapporte énormément d'argent à ceux qui les distribuent. Bien évidemment, il y a toujours des lobbys qui existent quand il y a question d'argent. Alors donc, voilà un bel exemple de produit qui, d'après nous, est de l'assurance et qui se distribue sous le vocable de «garantie de remplacement».

Le Président (M. Paquin): M. le député de Laval-des-Rapides.

M. Paquet: Est-ce qu'il n'y avait pas un autre exemple aussi? Est-ce que c'était le même genre de problématique? Est-ce qu'il n'y avait pas un produit d'assurance pour les motoneiges ou...

Le Président (M. Paquin): M. Bois.

M. Bois (Louis): Bien, l'autre... Oui, exactement. Alors donc, concernant, je disais, le deux poids, deux mesures, c'est concernant justement la distribution des produits d'assurance responsabilité pour les motoneigistes. Sur les sentiers de motoneige, la Fédération des motoneigistes... ou, plutôt, certaines régions ont mis en place un produit d'assurance responsabilité qui est devenu obligatoire alors pour circuler sur des sentiers de motoneiges, étant donné que la loi exige d'avoir une couverture en responsabilité civile, que tous les consommateurs se procuraient auparavant auprès de leurs assureurs, soit direct ou par courtier, sans aucune difficulté. Alors donc, l'obligation d'adhérer au plan d'assurance responsabilité civile obligatoire, émis par la Fédération des motoneigistes, est distribuée, alors donc c'est cet aspect-là qui nous cause le plus de problèmes, donc distribuée par des gens qui ne sont pas accrédités, qui ne sont pas... qui n'ont pas la formation, qui n'ont pas les compétences et qui distribuent des certificats d'assurance responsabilité régis ou encadrés normalement par la loi n° 188. Alors donc, pour protéger cette dérogation-là, bien, on a mis en place la loi n° 13, qui est une menace aux courtiers de mettre, de voter et de rendre cette loi-là irrévocable si jamais on s'objectait à ce produit. Je ne sais pas si M. Brunet aurait des commentaires sur le produit en question.

M. Brunet (Hubert): Non. En fait, là, on sait que c'est un décret du gouvernement, qui a été voté il y a maintenant deux ans, qui autorisait la Fédération des clubs de motoneigistes à distribuer les produits d'assurance. Et, l'année dernière, il y a exactement un an, le gouvernement votait la loi n° 13, qui n'est pas en vigueur mais qui a été votée et sanctionnée, et cette loi-là va encore plus loin: elle autoriserait la vente des produits d'assurance pour tous les véhicules hors route. Et ça va encore plus loin parce que ça soustrairait cette vente-là à toutes les applications de la loi n° 188. Alors, c'est un exemple frappant et c'est encore plus pernicieux que ce dont on parlait plus tôt, la garantie de remplacement.

Quand on parle de garantie de remplacement, bien, c'est le Bureau... c'est l'Inspecteur général qui a statué, qui a décidé que, une garantie de remplacement automobile, ce n'était pas de l'assurance, c'était un produit, là, de garantie, alors qu'on sait très bien, là... tout le monde conçoit que c'est de l'assurance. Alors, c'est deux exemples, là, et ça implique des millions de dollars. Ça implique des millions de dollars de primes. Mais ça va plus loin que ça, ça implique, là, des responsabilités énormes dans les deux cas. Si un produit... si une assurance de responsabilité pour une motoneige est vendue de façon inadéquate, ça peut avoir des conséquences et des répercussions, là, sur des citoyens, sur des familles, qui pourraient être dramatiques.

Le Président (M. Paquin): Merci. M. le député de Montmorency.

M. Bernier: En complément par rapport à ces informations-là, on voit que plusieurs institutions bancaires, au niveau des cartes de crédit, là, ont commencé à donner... ou on donne des assurances dans toutes sortes de domaines. Ça, vous pouvez... Est-ce que c'est dans le même secteur d'activité, là, que vous mentionnez? Parce que, à un moment donné, ils vous envoient votre relevé de compte, puis là on vous offre ci, on vous offre ça comme assurance potentielle ou vous adhérez... on vous donne une protection pour des voyages, une protection pour toutes sortes de choses, là.

M. Brunet (Hubert): C'est-à-dire que, si vous parlez des assurances, là, comme les assurances habitation ou automobile, qui sont offertes, là, avec les envois de cartes de crédit, ça, c'est légal, ça.

M. Bernier: Non, non, non.

M. Brunet (Hubert): Là, vous parlez des assurances...

M. Bois (Louis): Bagages. Alors, vous parlez des assurances bagages ou...

M. Bernier: Oui, oui, santé ou toutes sortes de choses, là, oui.

M. Bois (Louis): ...oui, c'est ça, qui est marié avec ça. Alors donc, effectivement, il peut y avoir une partie d'assurance vie. Mais je pense que ça a été traité un peu comme sous forme de clause grand-père ou droits acquis.

M. Brunet (Hubert): Ça relève du fédéral. Les cartes de crédit et les produits dérivés, assurance sur cartes de crédit incluse automatiquement, ça relève malheureusement du fédéral puis ça fait longtemps que ça se fait. Il n'y a pas grand-chose qu'on peut faire. On s'est souvent élevés contre ça, mais il n'y a rien, il semblerait, qu'on peut y faire.

M. Bernier: O.K. Merci.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Laval-des-Rapides.

M. Paquet: Une question juste sur le même sujet: est-ce que l'application de la loi n° 13 éventuellement va relever, donc, de l'Agence d'encadrement du secteur financier, s'assurer de la conformité de l'aspect que vous parliez tout à l'heure, ou c'est complètement, tout à fait à part?

M. Brunet (Hubert): C'est que la loi n° 13, comme je le disais, qui a été votée mais qui n'est pas en vigueur, elle soustrait la vente du produit d'assurance pour les motoneiges de l'application de la loi n° 188. Alors, ce n'est plus un produit d'assurance, ce n'est plus un produit... On ne sait pas ce que c'est, là.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Hull, s'il vous plaît.

M. Cholette: Merci, M. le Président. Bonsoir, merci pour votre patience, on vous a reportés un peu.

● *(22 h 30)* ●

En fait, ma question porte sur un aspect de votre présentation, je veux m'assurer d'avoir bien compris. Je crois que vous avez traité de l'obligation que... Je crois que vous avez parlé de la loi n° 188, que la loi oblige notamment à expliquer davantage la teneur des contrats d'assurance au niveau des dommages. Vous avez fait un parallèle par rapport aux assurances de personnes. Vous nous avez expliqué que, bon, comparativement à l'assurance de personnes, qu'ils n'ont qu'une fois à expliquer la teneur du contrat puis que c'est relativement simple. Vous nous dites essentiellement que cette obligation-là est démesurée, n'est pas tout à fait réaliste dans le contexte, puis que, de toute façon, il faut faire ça à chaque année, puis c'est compliqué, faire ça, puis, dans la vraie vie, là, on ne le fait pas. Si j'ai bien compris, vous nous avez dit aussi, à la commission: Mais, écoutez, vous devriez en profiter pour regarder ça, via 188 — vous allez être capable de corriger tout ce que je dis là dans un instant — mais ce que j'en ai compris, c'est que vous nous avez demandé: Regardez donc ça dans 188 pour enlever l'obligation, puis je vais utiliser mes mots, là, puis corrigez-moi, mais pour enlever, dans 188, l'obligation d'expliquer le contrat d'assurance.

Je vous vois faire un signe de tête à l'effet que ce n'est pas ça. Tant mieux, vous allez m'expliquer ça, parce que je vous dirais que je suis assez perplexe, là, par rapport à ça. C'est déjà assez compliqué, merci, les assurances. Est-ce que ce n'est pas là le rôle de l'agent, de bien expliquer ça à la population? Puis est-ce que, lorsqu'on parle, dans le contexte de l'agence, que... service au client, puis traitement des plaintes, puis pour avoir une valeur ajoutée pour les citoyens clients, mais est-ce que le fait de bien expliquer dès le départ le produit que l'on vend, est-ce que ce n'est pas là une des solutions, une des pistes de solution qui pourrait diminuer la pression, là, au niveau de la résolution de conflits, une fois que le problème arrive?

En fait, donc, je vous laisse là-dessus, là, mais ma question... J'espère que je vous ai mal compris à l'effet que vous souhaitiez moins expliquer les polices d'assurance.

Le Président (M. Paquin): M. Brunet.

M. Brunet (Hubert): Oui, effectivement, ce que je voulais illustrer tout d'abord, c'est la spécificité de l'assurance de dommages. Il y a une énorme différence entre les deux produits et dans la distribution des deux produits. Loin de ne pas vouloir expliquer au client la portée de l'assurance, le problème, c'est quand on exige que le représentant explique les exclusions du contrat d'assurance. À défaut de porter à l'attention du client une exclusion, peu importe laquelle, le représentant peut se voir, dans... peut se voir être poursuivi et condamné parce qu'il n'a pas expliqué l'exclusion particulière.

Juste comme exemple, là, si vous achetez une assurance habitation et que vous achetez la meilleure protection, la protection tous risques, il y a deux pages d'exclusions. Et je l'ai vécu, M. Bois vous l'a dit, j'ai été courtier pendant plusieurs années: il n'y a pas un client qui veut qu'on lui explique deux pages d'exclusions. Il y en a, des exclusions, qui sont évidentes, que le client va prendre pour acquis; on n'a qu'à penser, là, la guerre, je ne sais pas, l'énergie nucléaire, l'invasion, les dommages causés intentionnellement, sauf que, si je ne lui ai pas dit, au client: Tu n'as pas le droit d'allumer l'allumette puis de faire brûler ta maison, si je ne lui ai pas dit, je suis responsable.

M. Bois (Louis): J'aurais un commentaire là-dessus. Je pense que le devoir...

Le Président (M. Paquin): M. Bois.

M. Bois (Louis): ...le devoir du courtier consiste principalement à mettre en évidence au consommateur les exclusions pertinentes à l'assurance qu'il souscrit. Alors donc, si par exemple j'assure un entrepreneur et que ce dernier fait du revêtement de toiture, bien, je dois lui faire rapport qu'il existe des exclusions très particulières. Les assureurs excluent ce genre d'activité en responsabilité. Alors donc, je dois prendre les mesures nécessaires pour bien l'assurer.

Donc, tous les cas qui nous sont soumis sont très particuliers. C'est bien certain que, lorsqu'on aborde le sujet de l'assurance aux particuliers, c'est beaucoup plus généralisé. Les attentes du consommateur sont au niveau de garanties très typées. En assurance automobile, par exemple, la responsabilité, la collision, le feu, vol, vandalisme, lorsque vous appelez votre assureur ou votre courtier d'assurance: Est-ce que je suis assuré des deux bords ou quelle est la franchise? Maintenant, bien sûr qu'on ne fera pas la liste de toutes les exclusions, mais si, par contre, dans la conversation, le client m'informe qu'il voyage fréquemment aux États-Unis, bien, je devrai lui recommander peut-être des couvertures augmentées ou particulières.

Alors donc, notre devoir doit être de juger de la pertinence des exclusions qui doivent être discutées avec lui. Alors, on ne peut pas s'asseoir avec chacun des clients et faire lecture d'un contrat d'assurance comme le ferait un notaire lors d'un contrat d'achat de propriété. Alors donc, il n'y a pas un consommateur qui voudrait qu'on lui fasse vivre cette expérience. Sachez que la majorité des... vous êtes conscient que la majorité des clients font l'acquisition de contrats d'assurance par téléphone, alors donc, bien souvent, notre clientèle choisit de se référer à nous justement pour avoir ce service additionnel, ce qu'on leur donne, je pense, avec beaucoup de professionnalisme.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Hull.

M. Cholette: Merci. Donc, j'ai bien compris. Mais est-ce que la conclusion de notre discussion, c'est à l'effet que vous souhaitez des accommodements à la loi actuelle pour vous exempter de faire une telle chose? Puis est-ce que je peux vous suggérer... vous allez répondre, j'imagine, mais une suggestion peut-être de ma part, là, peut-être que c'est tout à fait frivole, mais vous me le direz: plutôt que de présumer que le client ne souhaite pas avoir l'explication, est-ce qu'il n'y a pas une façon de lui demander d'initialer le fait qu'il ne souhaite pas avoir ces explications? J'imagine qu'il y a une façon à rebours.

Le Président (M. Paquin): M. Bois.

M. Bois (Louis): À chaque renouvellement de contrat d'assurance — parce qu'ici on parle du client particulier — alors, on a le devoir, je pense, de réviser avec lui les garanties ou lui faire sentir dans le courrier de nous saisir de toute modification, par exemple d'usage de véhicule. Je vous ferai grâce, là, des questions, là, qu'on peut lui soumettre. Maintenant, ce qu'on souhaite peut-être, c'est une clarification quant à nos devoirs et que ce devoir-là ne devienne pas, disons, un empêchement à une pratique normale des affaires.

Alors donc, on souhaite être le plus professionnel possible, on souhaite le bien du consommateur. On redoute... Mal servir un client, c'est se mettre en position de faiblesse et éventuellement d'avoir une poursuite, par exemple, en responsabilité professionnelle, donc ce qu'on ne désire pas. Alors donc, je pense qu'on est bien suivis en termes de formation continue, etc., et ce sont des points qui nous sont fréquemment mis en évidence. Alors donc, simplement, ce qu'on souhaite, c'est que cet encadrement-là de suivi soit praticable pour nous. Alors donc, on devrait être consultés dans la manière d'élaborer ce processus.

Le Président (M. Paquin): On va aller du côté du beau comté de Charlevoix. M. le député.

M. Bertrand (Charlevoix): Vous avez raison, M. le Président. M. le Président, messieurs, bonjour. Moi, à 10 h 30, ce soir, là, ma conclusion, c'est qu'il y a trois domaines dans l'agence, puis c'est trois spécificités: que ce soient les valeurs mobilières d'un bord, l'assurance de dommages d'un côté, puis tous les services financiers personnels, l'assurance de personnes, c'est... Moi, je simplifie ça en disant: L'agence a tout un mandat, parce que, dans le fond, je pense que tout le monde a raison de dire: On a chacun notre spécificité. C'est un des défis, évidemment, qui attend l'agence.

Comme Regroupement des cabinets, juste pour être bien clair, vous ne faites pas partie de ceux qui sont regroupés à l'intérieur de l'agence. Votre mandat — puis vous me corrigez si je n'ai pas raison — votre mandat est principalement de défendre les intérêts de vos membres. Contrairement à tout ce qu'on a vu aujourd'hui, qui était de défendre les intérêts des consommateurs, vous, votre mandat, il est beaucoup plus précis sur la défense des intérêts de vos membres. La plupart des questions que vous avez traitées, d'ailleurs, sont reliées à vos membres: comportements, etc.

J'aimerais qu'on emmène ça par rapport à l'agence parce que, nous autres, on vous a fait venir pour traiter de l'agence: Comment vous voyez ça, comment jusqu'à maintenant ça se passe? Premièrement, si j'ai bien compris, vous avez dit tout à l'heure que vous n'avez pas été consultés ni par le Bureau de transition ni par aucune personne, là, qui sont en train de former l'agence. Est-ce que j'ai bien compris?

M. Bois (Louis): Nous avons été consultés. M. Brunet pourrait...

Le Président (M. Paquin): M. Brunet.

M. Bertrand (Charlevoix): Vous avez été consultés?

M. Bois (Louis): Mais je vous ai quand même... on n'a pas été trop consultés, hein. Alors donc, on aurait pu être plus consultés. Mais ce que j'ai pu voir, cette carence-là n'est pas le fait du Regroupement uniquement. Alors donc...

M. Bertrand (Charlevoix): Alors, disons que vous les avez rencontrés une fois. Moi, je voudrais savoir, dans tout ce que vous nous avez dit, on va garder la question du comité consultatif par secteur pour un peu plus tard, pour la fin, là, mais, quand vous parlez de réglementation uniforme, quand vous parlez de produit sans représentant, quand vous parlez de différence entre vous autres et la Chambre de dommages — ça, vous n'en parlez pas, c'est moi qui veux vous en faire parler — les ambiguïtés entre courtiers et représentants ou ouvrir le 188, est-ce que vous dites tout ça parce que

vous pensez que ça va être dans le cadre des responsabilités attribuées à l'agence? Est-ce que c'est dans ce sens-là que vous nous en parlez, à nous, ce soir?

● *(22 h 40)* ●

M. Brunet (Hubert): Oui, effectivement. D'ailleurs, tantôt, là, quand je mentionnais la spécificité de l'assurance de dommages, j'ai donné l'exemple de l'article 28. C'est que l'agence a la responsabilité de l'application de la loi n° 188. Alors, ce qu'on demande à l'agence, c'est d'ouvrir cette loi-là le plus rapidement possible pour qu'on ait la chance de s'exprimer, de faire valoir les revendications qu'on a à faire valoir justement pour rendre, là, cette loi-là un peu plus pertinente à l'égard, là, de l'assurance de dommages.

M. Bertrand (Charlevoix): Est-ce que vous avez déjà fait cette demande-là par le Bureau de transition ou...

M. Brunet (Hubert): Oui, ça a été fait.

M. Bertrand (Charlevoix): Oui, pour que dès... Ils ne peuvent pas dans le moment, mais dès que l'agence va être opérationnelle, vous voulez que ce soit quelque chose qui est regardé.

M. Brunet (Hubert): Oui.

M. Bertrand (Charlevoix): Selon vous autres, c'est dans son mandat, c'est dans la loi n° 107.

M. Brunet (Hubert): Définitivement, parce que, bien, à ce que je sache, l'agence a la responsabilité de l'application de la loi n° 188, et on espère que l'agence va y voir.

M. Bertrand (Charlevoix): C'est quoi, les ambiguïtés entre courtiers et représentants, de façon plus détaillée, sur la responsabilité? Je pense aux assurances.

M. Brunet (Hubert): Non, quand.... Je faisais référence aux ambiguïtés entre les...

M. Bertrand (Charlevoix): Les ambiguïtés. Excusez-moi.

M. Brunet (Hubert): Oui, les ambiguïtés, là, qui existent entre les responsabilités des cabinets et les responsabilités des représentants. Il y a des ambiguïtés dans la loi et ça amène, ça, là, des ambiguïtés quand on parle, là, de responsabilités pas professionnelles mais disciplinaires. Les cabinets sont redevables présentement à l'égard du BSF et les représentants sont redevables à la chambre, aux syndics de la chambre. Alors, il y a là, dans certains cas, des ambiguïtés qui amènent chez nos membres, chez les courtiers d'assurance, qui les amènent à ne pas savoir où ils doivent se diriger.

M. Bertrand (Charlevoix): Jusqu'à maintenant, on a reçu, à moins que je me trompe, à peu près tous les groupes qui sont directement concernés par la création de l'agence directement, pas mal, là. Je pense évidemment aux deux chambres, je pense aux institutions financières, etc. Vous êtes, à titre de Regroupement des cabinets, totalement indépendants de tout ce milieu-là de par vos fonctions mêmes — corrigez-moi — à part que d'être proches avec vos assurances, c'est bien sûr, mais par vos fonctions de représentants plus des intérêts de vos membres, je vous considère, moi, beaucoup plus indépendants, Ça, ne n'est pas dit là avec un mauvais sens, là, c'est... bien, ça veut dire ce que ça veut dire. Je veux juste savoir. Moi, je vous considère plus indépendants — bien, tout le monde sait dans quel sens je le dis — mais, à ce titre-là, vous avez vu évoluer le Bureau de transition jusqu'à maintenant, vous avez lu, comme tout le monde, toute la documentation, tous les articles, etc. Pour vous connaître un peu, vous êtes des fouilleurs, donc vous avez certainement... vous êtes certainement mis au courant de tout ce qui se passe.

Alors, à titre d'indépendant, pouvez-vous me dire quelles seraient... si vous aviez à faire des recommandations ce soir, qu'est-ce qui est bon, qui est à modifier, qui vous apparaît, selon vous, correct pour l'industrie, dans son sens le plus pur du terme?

Le Président (M. Paquin): M. Bois.

M. Bois (Louis): Nous sommes effectivement, M. le Président...

M. Bertrand (Charlevoix): Ça a pris du temps pour expliquer ça.

M. Bois (Louis): Nous sommes, M. le Président, effectivement très, très indépendants de par le fait que nous avons une organisation à cotisation volontaire. Alors donc, nous sommes élus à chaque année par les membres de notre organisation. Ça, effectivement, ça nous donne une force qui est bien différente de ceux qui sont des organismes réglementaires dont nous ne sommes pas. Nous l'avons dit tout à l'heure: Nous sommes des clients, nous sommes des clients des organismes réglementaires, donc ça veut dire que nous cotisons à la Chambre de l'assurance de dommages, au Bureau des services financiers, nous cotisons à la Chambre de sécurité financière pour, je dirais, pratiquement... plusieurs d'entre nous, plusieurs des cabinets sont des multidisciplinaires. Donc, nous sommes touchés par ce qui est discuté ici, c'est bien évident, puisque nous sommes des clients et, à travers nous, bien, le consommateur est aussi, bien évidemment, affecté par la réglementation qui nous touche nous-mêmes.

Maintenant, pour ce qui est de points de règlement ou de loi, dans la loi...

M. Bertrand (Charlevoix): Ce que je veux savoir, c'est... La formation de l'agence, vous surveillez ça de très, très près. Même si vous avez eu qu'une ou deux consultations, ce n'est pas là, l'objectif. Qu'est-ce qui vous apparaît, là... Est-ce que ça vous apparaît une bonne affaire? Est-ce qu'on est sur le bon chemin? On veut tous le succès de l'agence. C'est clair, ça.

M. Bois (Louis): Nous pensons que nous sommes effectivement sur le bon chemin. Cependant, on a des craintes que nous vous avons...

M. Bertrand (Charlevoix): Quelles sont ces craintes-là?

M. Bois (Louis): ...que nous vous avons exprimées déjà, c'est au niveau de la responsabilité professionnelle. On sait — on vous l'a dit tout à l'heure — qu'il y a eu des mises en chantier. Nous craignons que... D'abord, ce problème-là, la responsabilité professionnelle, découle d'un problème conjoncturel. On sait que les assureurs-vie ont eu une croissance très, très forte au niveau de leurs primes en responsabilité professionnelle. Ils sont partis d'une prime très basse à une prime très élevée, rapidement. Alors donc, ils étaient probablement sous-facturés par leurs assureurs.

En ce qui concerne l'assurance de dommages, les cabinets d'assurance de dommages ont eu une croissance de primes mais qui est jugée, à notre égard, très normale. Nous sommes des experts dans l'achat d'assurance. Alors donc, nous trouvons raisonnable ce que nous avons subi au niveau des marchés. Cependant, nous ne voulons pas nous retrouver dans un fonds d'assurance et participer au financement d'autres organisations qui, elles, peut-être pensent y trouver le pactole. Puis on sait que, si jamais ça devait s'exécuter, bien, les assureurs qui actuellement répondent à la demande des courtiers dans l'achat d'assurance responsabilité professionnelle, bien, ils vont disparaître, ils vont quitter ces marchés-là.

Actuellement, il y a plusieurs fournisseurs sur le marché au niveau de la responsabilité professionnelle. Il n'y a pas de pénurie de fournisseurs, il y a des fluctuations de tarification. On a subi ça dans le passé, on est confortables avec ça. Alors donc, on veut que ça demeure tel que c'est, et nous ne voulons pas être soumis à un fonds d'assurance.

M. Bertrand (Charlevoix): J'ouvre juste une parenthèse. J'imagine que vous êtes inquiets aussi de voir l'assurance professionnelle de tous les autres professionnels ou autres devenir plus petits...

M. Bois (Louis): Absolument. Mais là, ici...

M. Bertrand (Charlevoix): ...mais je referme la parenthèse.

M. Bois (Louis): Oui, parce que c'est réellement relié à l'économie puis aux marchés. Alors, ici...

M. Bertrand (Charlevoix): Je referme la parenthèse. Mais je voudrais savoir encore plus: est-ce qu'il y a d'autres choses que vous voyez dans ce qui est en train de se préparer pour l'agence où vous auriez des recommandations à faire? Bien, je vais aller tout de suite là; l'idée du comité consultatif par secteur, là, j'aimerais ça que vous élaboriez là-dessus, exemple.

M. Bois (Louis): Oui, le comité consultatif par secteur, là, ce qu'on a pu se rendre compte avec la nouvelle agence, c'est qu'on est d'abord dans une très grosse structure. Maintenant qu'il y a les valeurs mobilières et tout le reste, on se sent un petit peu... on se sent très seuls dans cette structure. Alors donc, de quelle manière allons-nous être consultés de façon officielle et non pas par lobby? Ce n'est pas ce que nous désirons. Alors donc, on pense qu'il est préférable que le gouvernement ait la sagesse, je crois, de nous donner des temps d'écoute et de discussion pour que vous soyez au fait des problèmes que nous vivons.

Alors donc, nous vous avons fait part tout à l'heure de problèmes reliés, par exemple, à la loi n° 13, aux gens qui élaborent des produits qui ne sont pas régis par la loi n° 188 et puis... Donc, il y a beaucoup de choses qui devraient être discutées qui touchent de front les courtiers ou les distributeurs de produits financiers, puis on pense qu'il devrait y avoir des comités consultatifs sectoriels pour s'occuper et discuter de ces éléments-là.

M. Bertrand (Charlevoix): M. Bois, tantôt, les gens de la bourse, les gens de la bourse ont dit: Nous, on a un domaine très, très spécialisé, un domaine à nous, on aimerait ça avoir... on pense qu'il devrait y avoir un conseil, etc. Si j'ai bien compris, ils voudraient des gens spécifiques à eux autres. Est-ce que je vais trop loin en pensant que — j'essaie de traduire votre pensée et ce que vous dites, vous autres — le domaine de l'assurance de dommages, pourquoi pas un conseil, puis le domaine de personnes, pourquoi pas un conseil? Est-ce que c'est ça que ça veut dire?

M. Bois (Louis): Absolument. Parce que ce qu'on peut voir actuellement, c'est que, dans le très haut de la chambre, il y a un comité consultatif là qui va répondre... qui va servir à conseiller.

M. Bertrand (Charlevoix): Est-ce que ça pourrait davantage assurer le succès de l'agence qui commence?

● *(22 h 50)* ●

M. Bois (Louis): Absolument. D'avoir à donner l'information pertinente à des gens qui doivent travailler à la structure qui nous régit, bien, évidemment, d'être au fait de nos problèmes devrait les aider à faire des règlements et des lois qui soient, disons, qui soient bien mariés à notre industrie et qui répondent à nos besoins; par le fait même, au consommateur, hein. D'ailleurs, c'est le consommateur qui est roi dans tout ça, c'est pour lui qu'on travaille. Alors donc, si demain on se retrouve dans des structures trop alourdies ou avec un manque de... une mauvaise communication, bien, ça devrait causer préjudice.

M. Bertrand (Charlevoix): Mais j'aimerais ça — en terminant, là — j'aimerais ça, dans le mémoire que vous allez nous envoyer mercredi, là, j'aimerais ça que vous touchiez un petit peu plus la question de l'agence. Si vous avez des recommandations à faire...

M. Bois (Louis): Il y a aussi les coûts, bien sûr, qui ont déjà été abordés, je pense, par nos prédécesseurs.

Le Président (M. Paquin): Oui, merci. Mme la députée de Mirabel.

Mme Beaudoin: Merci, M. le Président. Une courte question. Vous avez mentionné qu'il faudrait

définir la notion de plainte. Est-ce que, vous-même, vous avez une idée de cette définition-là?

Le Président (M. Paquin): Oui, allez-y, M. Brunet.

M. Brunet (Hubert): Oui. Oui, nous en avons une idée. D'ailleurs, étant donné que nous ne pouvions obtenir plus de clarté dans ces définitions-là, nous avons... nous sommes à élaborer un guide que nous allons suggérer à nos membres, dans lequel nous allons donner une définition de ce qu'est une plainte et un différend parce que, comme je disais tantôt, l'article de loi est présentement en vigueur et il n'y a pas de... aucune directive qui a été émise et qui... à l'effet de changer la date à laquelle les cabinets vont devoir soumettre les deux rapports. Alors, nous avons décidé de procéder. Dans les jours qui vont suivre, nous allons suggérer à nos membres d'adopter une politique relative, là, au traitement des plaintes et des différends.

Le Président (M. Paquin): Merci, M. Brunet. Mme la députée de Mirabel.

Mme Beaudoin: Merci.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Charlevoix.

M. Bertrand (Charlevoix): Est-ce que ça va... Est-ce que ce que vous allez suggérer est différent de ce qui s'apprête à être fait dans le marché, là? J'ai-tu bien compris?

M. Brunet (Hubert): Non, non. C'est-à-dire que la loi impose aux cabinets de définir une politique sur le traitement des plaintes et des différends. Alors, comme on le disait tantôt, nos cabinets, ce sont des PME, des petites et moyennes entreprises, alors, c'est... et les membres nous demandent de leur suggérer une politique, une politique-cadre sur le traitement des plaintes et des différends, et c'est ce que nous sommes en train de faire. Nous allons suggérer une définition de ce qu'est une plainte et un différend et nous allons leur suggérer une politique pour le traitement de ces plaintes-là et de ces différends-là.

M. Bertrand (Charlevoix): Puis-je vous suggérer quelque chose?

M. Brunet (Hubert): Oui.

Le Président (M. Paquin): Allez-y, M. le député.

M. Bertrand (Charlevoix): J'espère que, dans ce que vous allez suggérer, vous allez trouver le moyen de vous arrimer avec la Chambre de dommages, parce que ce serait vraiment dommage d'avoir des suggestions différentes.

Le Président (M. Paquin): Donc, merci, M. Bois, M. Brunet, merci d'avoir participé à nos travaux, c'est bien apprécié. On suspend pour quelques instants.

(Suspension de la séance à 22 h 53)

(Reprise à 22 h 55)

Le Président (M. Paquin): On reçoit maintenant l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières. M. Jacques Lemay, si voulez bien présenter les gens qui vous accompagnent. Et vous avez 60 minutes — ah, 60, excusez! — 20 minutes pour présenter votre mémoire. On veut faire du temps supplémentaire, c'est pour ça que je vous ai dit ça. Mais non, non, vous avez 20 minutes. M. Lemay, allez-y.

Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières (ACCOVAM)

M. Lemay (Jacques): Merci, M. le Président. Messieurs dames, membres de la commission, bonsoir. Je suis Jacques Lemay, président sortant du conseil de la section du Québec de l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières, aussi connue sous son acronyme ACCOVAM dont on a parlé aujourd'hui. Je suis accompagné ce soir, à ma droite, de Mme Carmen Crépin, vice-présidente pour le Québec de l'ACCOVAM, et à ma gauche de M. Luc Papineau, qui est vice-président du conseil de la section de l'ACCOVAM pour le Québec. Mme Crépin fait partie du personnel de l'ACCOVAM; M. Papineau et moi-même sommes des membres de l'industrie et nous représentons nos firmes au sein du conseil de la section de l'ACCOVAM. M. Papineau est un membre de la direction de Courtage à escompte Banque nationale, et je suis un dirigeant de Valeurs mobilières Desjardins.

Permettez-moi de vous mentionner que M. Gérard Taillon, qui est président du conseil de la section du Québec de l'ACCOVAM, étant à l'extérieur du Québec, il n'a pas pu se présenter ce soir et il nous a délégués.

Alors, je tiens d'abord à vous remercier de nous avoir invités, de nous avoir conviés à participer à vos travaux. Nous comprenons que cette commission s'est donné un mandat d'initiative sur la mise en place de l'Agence nationale des services d'encadrement du secteur financier. Nous vous remercions de nous inviter à vos consultations. Vous démontrez un intérêt certain à la question de la mise en place de l'agence nationale et vous avez raison de vous intéresser à sa mise en place. Bien que les changements qui aient été suggérés par la loi n° 107 sont des changements de structure, ce sont quand même des changements très importants. Les Québécois ont besoin d'un climat favorable à l'épargne et au placement. La croissance économique et le développement du Québec passent par un marché des capitaux efficace et crédible, et ça veut donc dire que les Québécois ont besoin d'organismes d'encadrement pertinents et crédibles.

Alors donc, nous avons besoin d'une agence qui a l'expertise et la capacité d'agir efficacement. Nous avons aussi besoin d'une agence qui est crédible à travers le Canada et l'Amérique et le monde comme une autorité réglementaire en valeurs mobilières qui soit efficace et reconnue. Il en va de la crédibilité de nos marchés, qui est un élément essentiel au développement de l'épargne, à la formation du capital et aux bénéfices des investisseurs et de la collectivité. Et il est donc très sage que le gouvernement dans... pardon, le législateur, dans sa loi, ait prévu qu'il y ait une période de

transition... de confier la mise sur pied de l'agence au Bureau de transition. Ça permet entre autres à votre commission de se pencher sur son travail.

Nous comprenons que, le 12 novembre dernier, un certain nombre de questions ont pu être adressées par les membres du Bureau de transition. Nous aimerions vous rappeler que l'ACCOVAM est partie prenante dans l'encadrement réglementaire du secteur des valeurs mobilières au Québec. L'ACCOVAM est un organisme d'autoréglementation. Le législateur reconnaît ce rôle dans la loi, il le fait depuis longtemps. Ce faisant, il applique la même vision que celle qui se reflète dans les rapports de l'Organisation internationale des commissions de valeurs, l'OICV — dont on a parlé plus tôt également — sur les objectifs et les principes de la réglementation des valeurs mobilières. Les organismes d'autoréglementation sont une composante essentielle de l'encadrement réglementaire. Ils sont une forme de réglementation efficace pour un secteur des services financiers complexe, dynamique et en évolution rapide.

Alors, reprenons un à un quelques-uns des avantages de l'autoréglementation. D'abord, le public investisseur profite de l'autoréglementation parce qu'elle permet à l'industrie de mettre à profit son savoir-faire sur des questions de politiques complexes qui évoluent rapidement. Donc, l'autoréglementation donne accès au savoir-faire de l'industrie qui permet d'examiner des questions spécialisées et techniques. D'une certaine façon, nous devons mettre à profit notre expertise non seulement dans la conduite de nos activités, mais nous devons également mettre notre expertise au service de son encadrement. C'est un des aspects essentiels de l'autoréglementation.

● *(23 heures)* ●

Un autre, c'est que le public investisseur profite du fait que les règlements d'un organisme de réglementation peuvent être plus souples, mieux adaptés aux événements qui ont cours sur les marchés. La réglementation doit évoluer en suivant le rythme accéléré de l'arrivée de nouveaux produits financiers.

Un autre aspect, c'est que le public investisseur profite de l'autoréglementation parce qu'elle contribue à rallier l'ensemble de l'industrie. L'autoréglementation veut dire que chacun des membres doit, d'une certaine façon, accepter, parce qu'elle émane d'elle-même, les règles qu'elle s'impose.

Un autre aspect, l'autoréglementation procure au public un avantage essentiel: elle crée chez les professionnels du secteur un intérêt direct dans la réglementation des marchés financiers. Cette implication favorise la confiance des consommateurs, une saine concurrence et la participation des investisseurs et des émetteurs.

L'ACCOVAM a pour mission de protéger les investisseurs et de favoriser l'efficacité et la compétitivité de nos marchés des capitaux. On a parlé beaucoup de protection des investisseurs — on appelle «investisseurs» ceux qui sont consommateurs de nos services — on a peu parlé de l'efficacité et de la compétitivité de nos marchés des capitaux. C'est aussi notre rôle comme organisme d'autoréglementation. Ces deux pôles ont été au coeur de la création de l'ACCOVAM et, encore aujourd'hui, ils fondent sa mission.

Notre association a été créée en 1917, à l'initiative de l'industrie des valeurs mobilières elle-même. Alors, notre industrie a compris depuis longtemps l'exigence primordiale d'assurer la confiance des investisseurs. Et nous devons à chaque jour, depuis ce temps, bâtir et protéger l'intégrité et la transparence sur les marchés des capitaux, et c'est notre rôle d'autorité réglementaire qui nous permet de le faire.

L'ACCOVAM s'est donné, avant même que le législateur ne le lui impose, des règles d'encadrement. L'ACCOVAM a exercé des fonctions d'autodiscipline de ses membres avant qu'il n'y ait des commissions de valeurs mobilières comme nous les connaissons aujourd'hui. Ces fonctions d'autodiscipline ont par la suite été reconnues et intégrées aux différentes lois de valeurs mobilières.

L'ACCOVAM opère à l'échelle canadienne. Elle entretient des relations étroites également avec ses homologues des États-Unis, comme le NASD, le National Association of Securities Dealers, et la Bourse de New York, qui sont également des organismes d'autoréglementation. Elle entretient ces liens autant pour développer ses règles en harmonie avec les règles de ces organismes, mais aussi pour harmoniser ses efforts d'enquête et de contrôle.

L'ACCOVAM participe aux travaux des organismes d'encadrement du secteur des valeurs mobilières à l'échelle internationale. L'ACCOVAM est, depuis 1991, un membre actif du comité des OAR, de l'Organisation internationale des commissions de valeurs, l'OICV, et du Conseil international des associations de valeurs mobilières. Les échanges et les discussions qui se tiennent dans ces forums contribuent à favoriser que les systèmes en vigueur dans les différents pays soient compatibles.

L'ACCOVAM compte aujourd'hui 204 sociétés membres, dont 84 ont pied au Québec. Parmi ces 84 sociétés, 27 ont leur siège social au Québec. On compte quelque 3 500 représentants au Québec sur les 38 000 environ à travers le Canada.

Ce qu'il est important de mentionner au niveau de l'ACCOVAM, c'est qu'elle a un lien direct avec la réalité et les besoins du marché. Elle peut établir une réglementation équilibrée, pragmatique, qui reflète autant les intérêts des investisseurs que des émetteurs. De plus, les intérêts des régions ont toujours été pris en compte grâce au conseil de section. Le conseil de section, qui est représenté ici ce soir, est appelé à se prononcer dans l'élaboration des politiques de l'ACCOVAM. C'est aussi le conseil de section qui statue sur l'application de certains règlements; par exemple, c'est lui qui approuve l'adhésion des nouveaux membres. Le conseil de section donne les dispenses relatives aux questions de compétence et se charge évidemment de discipline.

Les comités d'audiences disciplinaires sont formés de représentants de l'industrie et de membres indépendants provenant tous du Québec. Pour les cas issus du Québec, les appels interjetés auprès de notre conseil sont entendus par un comité d'audiences composé de résidents du Québec. Et bien sûr certains appels se font auprès de la CVMQ, bientôt auprès de la nouvelle agence, ou auprès des tribunaux québécois ultimement.

J'aimerais maintenant décrire certaines activités de l'ACCOVAM en lien avec les préoccupations qui ont marqué l'ouverture des présentes auditions en regard de la protection des investisseurs. Une des activités vitales pour le marché exercé par l'ACCOVAM est la réglementation des exigences de capital. L'ACCOVAM applique des règles très précises pour contrôler constamment le respect des exigences qui s'appliquent à chaque membre. Ces exigences sont établies et surveillées avec notre fonds d'indemnisation. Le Fonds canadien de protection des épargnants existe — on va en reparler plus tard ce soir — et il a été créé en accord avec les commissions des valeurs mobilières, en 1970. Cette vigilance quant à la capacité financière est en ligne directe avec la solvabilité des membres et elle offre une garantie de solvabilité aux investisseurs.

Plusieurs autres règles sont directement liées à l'investisseur telles que les normes de surveillance des comptes, le formulaire d'ouverture de comptes, les registres à tenir et les informations à fournir aux clients. L'ACCOVAM procède à une inspection annuelle des sociétés de courtage autant en matière de conformité financière qu'en matière de conformité des ventes.

Au sujet des plaintes en provenance des investisseurs, l'ACCOVAM exerce ce rôle d'autodiscipline depuis ses tout débuts. Des délais cibles pour chacune des étapes ont été établis et font l'objet d'un suivi régulier. Par exemple, on doit accuser réception de toute plainte dans les deux jours, traiter cette plainte dans les 75 jours, compléter l'enquête, le cas échéant, dans l'année de la formulation de la plainte. De plus, dans les cas d'une audience disciplinaire, celle-ci doit être tenue dans l'année qui suit la décision de la convoquer.

De plus, antérieurement à l'adoption de la loi n° 107 mais dans le même esprit, l'ACCOVAM avait adopté son principe directeur n° 8, qui oblige ses membres à avoir une politique de traitement des plaintes et la désignation d'une personne responsable à l'intérieur des firmes. Nous estimons qu'en cette matière la responsabilité première revient à nos membres. Nous sommes toutefois gardé la capacité d'intervenir. Nous faisons un suivi systématique de toutes les plaintes référées par le système de suivi implanté avec ces règles. Comme nous avons toujours été conscients de l'importance de la confiance du public, plusieurs de nos membres s'étaient d'ailleurs déjà dotés de mesures à cet effet.

Nous traitons également toutes les plaintes référées par les commissions et nous leur faisons rapport. En plus de nous préoccuper de disposer de mécanismes de traitement des plaintes, l'ACCOVAM s'est aussi dotée de modes alternatifs de règlement de différends. Depuis 1996, l'ACCOVAM s'est associée au Centre d'arbitrage commercial national et international du Québec pour offrir, au choix de nos clients, de régler les différends par arbitrage. Plus récemment, l'ACCOVAM a contribué à la mise sur pied de l'ombudsman des services bancaires et d'investissement, l'OSBI, qui offre des services de conciliation gratuits.

Parmi les exigences que nous imposons, nous devons informer les investisseurs de l'existence de ces mécanismes. Dans les cas d'arbitrage, la société de courtage est tenue de s'y soumettre si l'investisseur le requiert, et la décision rendue est obligatoire. Quant à l'ombudsman, il a l'obligation de publier dans les journaux le nom d'un membre qui refuse d'accepter sa recommandation.

L'ACCOVAM a d'ailleurs participé à la consultation faite par le Bureau de transition au sujet du traitement des plaintes des investisseurs. Nos recommandations et propositions sur les nouvelles exigences de la loi n° 107 ont été formulées de façon à favoriser l'application de la loi tout en évitant les duplications. Nous prendrons donc connaissance des nouvelles propositions du Bureau de transition, et nous réitérons notre coopération au Bureau et à l'agence.

En terminant, j'aimerais aborder certains sujets qui ont fait l'objet d'interrogations le 12 novembre dernier, à l'occasion de l'audition du Bureau de transition.

L'indemnisation des investisseurs. Alors, d'abord le secteur des valeurs mobilières dispose d'un mécanisme de protection pour les investisseurs avec le Fonds canadien de protection des épargnants, dont j'ai parlé tout à l'heure. Le fonds a été créé en 1970 par l'industrie des valeurs mobilières elle-même, et c'est elle qui le finance. Le fonds compte actuellement 310 millions de dollars sous forme de liquidités et de marges de crédit. La protection offerte par le fonds s'applique en cas d'insolvabilité d'une société de courtage. Combinée à la Loi sur la faillite et l'insolvabilité, cette protection est destinée à couvrir une éventuelle insuffisance après le calcul de la distribution de l'ensemble de l'actif du failli par le syndic. La protection est de 1 million de dollars. Les réclamations des clients sont intégrées dans un fonds clients, les pertes sont réparties entre ceux-ci.

● *(23 h 10)* ●

Pour vous donner un reflet de ce qu'a pu représenter les activités du fonds depuis 1970, le coût assumé total a été de 37 millions de dollars, et ces 37 millions de dollars ont servi à régler des problèmes pour 17 cas d'insuffisance de capital. En comparaison, vous connaissez la couverture de la Société d'assurance de dépôts du Canada, la SADC, dont on entend parler publiquement dans la publicité, qui est de 60 000 $. Aux fins de comparaison, aux États-Unis, le SIPC offre également une protection de 500 000 $US, cette fois-là, dont 100 000 $US peuvent être en espèces. Alors, comme vous pouvez le constater, le Fonds canadien de protection des épargnants est avantageusement comparable à ce qui se fait dans des industries connexes ou dans des juridictions connexes. En comparaison, les dépositaires de valeurs mobilières, comme les sociétés de fiducie par exemple, n'offrent pas cette protection.

Deuxième point, le statut de l'ACCOVAM. Alors, les membres de la commission ont abordé, et d'autres personnes devant vous, ont abordé la question du statut de notre association. L'ACCOVAM est présente au Québec depuis son existence. D'ailleurs, sa première assemblée de constitution s'est tenue à Montréal. Le statut d'OAR et les fonctions exercées ont été intégrés à la Loi sur les valeurs mobilières du Québec, qui date de 1982. Et nous considérons, comme la loi le considère, l'ACCOVAM comme un élément-clé de l'encadrement réglementaire du secteur des valeurs mobilières. Nos membres représentent 95 % du secteur de l'industrie des valeurs mobilières.

Vous attendez bien que l'ACCOVAM entend déposer une demande officielle de reconnaissance à l'agence. Toutes les discussions qui ont eu lieu, autant avec la CVMQ qu'avec le président-directeur général de la nouvelle agence, sont à cet effet. L'ACCOVAM estime qu'elle rencontre les critères de la loi et est prête à en faire la démonstration et apporter les ajustements qui seraient requis par l'agence, le cas échéant.

Nous considérons cette reconnaissance comme une responsabilité importante qui nous est dévolue par la réalité de l'encadrement de l'industrie des valeurs mobilières. Nous avons aussi pris position pour supporter toutes les initiatives qui visent à mieux protéger les investisseurs et à favoriser le fonctionnement des marchés des capitaux. Nous estimons que cette formalité de reconnaissance nous permettra d'encore mieux interagir avec la nouvelle autorité réglementaire au Québec.

Quant à la nouvelle agence, nous avons souscrit aux objectifs recherchés par le législateur québécois avec la loi n° 107; nous l'avions fait dès le début des consultations, nous l'avons répété par la suite. Cette réforme est le fruit d'une réflexion que le législateur a examinée en détail et face à laquelle il a recherché les commentaires autant des participants du secteur financier que des investisseurs.

L'agence doit débuter ses opérations, nous dit-on, le 1er février prochain. Alors, j'imagine que les gens, le personnel, lui, se présenteront plutôt chez leur nouvel employeur le lundi 2 février plutôt que le 1er février, mais, enfin, le jour J, c'est bien le 1er février, on nous dit.

Les préoccupations peuvent continuer à s'exprimer; nous comprenons que des correctifs pourraient être apportés. L'agence doit être reconnue par les autorités réglementaires et elle doit agir avec elles autant sur notre marché qu'à l'extérieur. La réalité est telle qu'aujourd'hui le Québec seul ne peut compter sur assez de capital pour combler tous ses besoins, et le marché canadien lui-même ne représente que 2 % du marché mondial. Alors, personne ne peut se permettre de se laisser limiter par les frontières.

Le Président (M. Paquin): M. Lemay, je dois vous inviter à conclure. Malheureusement, il ne reste plus de temps.

M. Lemay (Jacques): Très bien. Nous sommes ici pour collaborer avec vous, avec le Bureau de transition et avec l'agence nationale.

Le Président (M. Paquin): Merci, M. Lemay. M. le député de Verdun, vous avez la parole.

M. Gautrin: Merci, M. le Président. J'aborderai deux points de votre mémoire; mes collègues aborderont les autres points.

Le premier point touche la question de la surveillance et de la discipline de vos membres. Vous avez deux... Vous l'avez rappelé à l'intérieur de votre mémoire, vous faites une inspection annuelle. Il y a deux sources évidemment qui peuvent amener un élément de discipline, soit des plaintes soit le rapport d'inspection auprès de vos membres.

J'aimerais vous poser une question: lorsque vous voyez qu'il y a lieu de discipliner un membre, est-ce qu'il y a un mécanisme de tribunal, un syndic, quelque chose semblable aux ordres professionnels pour rendre une décision, possibilité pour le membre de faire appel, etc.?

M. Lemay (Jacques): Oui, tout à fait. Il y a une procédure, d'abord, de réception des plaintes, de traitement des plaintes, d'ouverture d'enquêtes, de conduite d'enquêtes, de recommandations, de poursuites. On intente une procédure disciplinaire contre le membre impliqué dans une affaire problématique.

M. Gautrin: Je me permets de vous interrompre, excusez-moi. Vous dites: On intente une procédure. Qui est qui? Parce que vous êtes à la fois juge et procureur. Je ne sais pas si vous... J'imagine que c'est l'ACCOVAM qui est l'élément juge à la fin, et il doit y avoir un syndic...

M. Lemay (Jacques): Non. Voilà — votre question est pertinente — c'est le personnel de l'ACCOVAM qui conduit les enquêtes et qui intente les procédures. Ceux qui jugent des mesures disciplinaires sont des membres représentants de l'industrie qui ne sont pas des employés, qui ne sont pas à la solde, si vous voulez, de l'ACCOVAM. Donc, deux représentants de l'industrie et un membre indépendant de l'industrie.

M. Gautrin: Donc, une structure assez similaire à ce qu'on a dans les ordres professionnels, à ce moment-là.

M. Lemay (Jacques): Tout à fait.

M. Gautrin: J'aurais une deuxième question, avant que je passe la parole à mon collègue de Laval-des-Rapides. Le fonds d'indemnisation, comment est-il financé? Est-ce que c'est par une quote-part qui est prise sur les transactions? Est-ce que ... Parce qu'on a déjà réfléchi, de ce côté-ci de la Chambre du moins, à un fonds de protection aussi dans les cas des régimes de retraite. Je sais que ce n'est pas ce qui est couvert ici, je sais que ça existe en Ontario. Comment est financé votre fonds, actuellement?

Le Président (M. Paquin): Mme Crépin?

Mme Crépin (Carmen): Le fonds est financé en partie par une cotisation qui est prise un peu au prorata des opérations. Mais ce qui est intéressant et ce qui explique pourquoi on fait beaucoup d'inspections pour la conformité financière, c'est qu'un membre qui déclenche le signal précurseur, donc qui a mis en danger, si vous voulez, la solvabilité du système, ça va lui coûter plus cher. Et lorsqu'un membre...

M. Gautrin: Donc, il y a une analyse de risques, à ce moment-là.

Mme Crépin (Carmen): Oui, c'est ça.

M. Gautrin: C'est un peu comme un phénomène d'assurance, l'analyse de risques et le type de

cotisations. Et chaque personne qui est... Chaque membre de l'ACCOVAM est obligé de contribuer au fonds.

Mme Crépin (Carmen): Ah oui!

M. Gautrin: Il n'y a pas possibilité de se... Je vous remercie. J'ai bien compris vos recommandations par rapport à l'agence et, soyez-en sûrs, on va essayer d'en tenir bon compte dans notre rapport. Merci.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Laval-des-Rapides.

M. Paquet: Merci beaucoup, M. le Président. Alors, M. Lemay, M. Papineau et Mme Crépin, merci beaucoup de nous avoir... d'assister à nos travaux et de participer effectivement aussi tard. Vous comprendrez qu'il y a souvent des impératifs dans la journée qui ont décalé l'horaire des auditions, et nous vous remercions de votre patience et de votre participation.

Pourriez-vous nous décrire un peu le fonctionnement de l'ACCOVAM en termes de direction, le bureau de Montréal vis-à-vis le bureau de Toronto et l'aspect un peu des relations qu'il y a à ce niveau-là?

Le Président (M. Paquin): M. Lemay.

M. Lemay (Jacques): Bien, je peux peut-être commencer la réponse et laisser à Mme Crépin le soin de la compléter. L'ACCOVAM est dirigée par un conseil d'administration qu'on appellera national, avec votre permission...

M. Gautrin: Je n'ai pas de problème...

M. Lemay (Jacques): ...qui comprend des représentants de notre industrie de même que des membres indépendants. Chaque section, qui correspondent à toutes fins pratiques aux provinces, a elle-même un conseil d'administration qui participe, comme ça a été expliqué dans notre mémoire, à l'élaboration des politiques mais surtout aussi à l'aspect disciplinaire de nos responsabilités.

Le personnel de l'ACCOVAM est réparti à travers trois bureaux: à Vancouver, Toronto et Montréal. Et Calgary, pardon, quatre bureaux. Le personnel est séparé en deux essentiellement: le personnel qui s'occupe de la représentation de notre industrie, qui est minoritaire dans notre association, dans le personnel de l'association, et le personnel qui s'occupe de l'autoréglementation. Mme Crépin.

Le Président (M. Paquin): Mme Crépin.

● *(23 h 20)* ●

Mme Crépin (Carmen): Oui, je pense qu'au fil des années l'ACCOVAM a modifié ses règles de gouvernance. À l'heure actuelle, le tiers du conseil d'administration pancanadien est composé de membres indépendants, et c'est ce comité du conseil qui supervise toutes les activités de réglementation des membres. Alors, les activités de réglementation des membres se font à Vancouver et Calgary, il y en a à Toronto, il y en à Halifax, à Montréal, et, en termes de fonctionnement, par exemple, c'est le bureau de Montréal, par exemple, qui établit le calendrier des inspections, conformité des ventes ou conformité conformité financière de nos membres. En fait, en conformité financière, on les voit au moins une fois par année; conformité des ventes, une fois par année, mais il y a aussi une série d'inspections surprises où, si on a un plainte ou un problème spécial, on va aller voir. Et, à chaque fois qu'il y a une inspection, il y a un rapport, et on demande des correctifs au membre.

L'interaction avec Toronto, c'est plus au niveau surtout du développement de politiques, puisque les politiques sont adoptées par le conseil d'administration. Et il y a toute une série de comités sur lesquels il y a des représentants de l'industrie qui examinent les projets de politiques, soit qu'elles émanent de l'ACCOVAM ou alors, lorsqu'on est consultés, par les commissions de valeurs, et l'ensemble des commentaires sont acheminés au conseil d'administration, qui les approuve.

Donc, le rôle pivot du conseil de section pour le Québec, c'est vraiment d'être capable de donner le point de vue de l'industrie du Québec sur des nouvelles règles que l'ACCOVAM veut mettre en place. Et par la suite l'avantage de l'ACCOVAM, c'est que bien sûr, en travaillant tout le monde ensemble, lorsqu'on applique les règles, nous avons une application uniforme partout. La difficulté probablement, c'est toujours de trouver une règle qui fait consensus sur des marchés qui peuvent être différents, mais, à date, c'est un défi que l'ACCOVAM a été capable de rencontrer.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Laval-des-Rapides.

M. Paquet: Merci, Mme Crépin. Concernant justement... on parle d'une des hypothèses où je pense qu'il semble se développer un consensus entre les différentes provinces, c'est l'idée d'un système de passeports pour permettre une reconnaissance, là, d'un courtier qui va pratiquer au Québec, qui va pratiquer ailleurs, et tout ça. Donc, c'est pour simplifier tout en préservant les spécificités qu'il peut y avoir des marchés, comme à Montréal avec les produits dérivés en particulier et ailleurs.

Et, dans ce contexte-là, est-ce que... Comme vous disiez que le développement des politiques semble venir en premier lieu de Toronto — bien, pas en premier lieu, mais en partie, Toronto a un rôle particulier au moment du développement des politiques — est-ce que la reconnaissance éventuelle, là, de l'ACCOVAM comme un OAR, par rapport à l'Agence d'encadrement du secteur financier au Québec, est-ce qu'il y aurait lieu, à ce moment-là, de renforcer ou de modifier certaines... une partie du fonctionnement de l'ACCOVAM? Et est-ce que c'est des choses qui sont envisagées?

Le Président (M. Paquin): Mme Crépin.

Mme Crépin (Carmen): Je pense que, en termes de politiques, ce qui est important, c'est le processus où on va chercher l'opinion des membres partout. Alors, il y a une série de comités, comme il y a un comité marché des capitaux qui se réunit régulièrement et qui fait la revue des différents sujets. Lorsqu'il y

a une nouveauté... Comme, par exemple, l'année dernière, on a revu en profondeur, on a réécrit et réadopté tout le règlement qui règle le processus disciplinaire. Là, à ce moment-là, il y a une équipe à Toronto qui a fait, si vous voulez, un document d'orientation et qui a ensuite préparé un projet, et ce projet-là a été présenté dans chacun des conseils de section; on a eu plusieurs réunions. Et les conseils de section constituent eux-mêmes un comité, un sous-comité du conseil d'administration qui est représenté au conseil d'administration.

Donc, tous les commentaires ont été groupés, et les propositions finales que le conseil d'administration a adoptées, donc on s'est assuré, dans la rédaction de la réforme, qu'elles étaient applicables partout.

M. Lemay (Jacques): Et, d'une certaine façon, si je peux me permettre...

Le Président (M. Paquin): M. Lemay, allez-y.

M. Lemay (Jacques): ...la reconnaissance de l'ACCOVAM va faire en sorte que l'agence nationale va... Maintenant, on va devoir soumettre nos règlements à l'agence nationale, ce que nous n'avons pas à faire formellement présentement. Donc, d'une certaine façon, la reconnaissance de l'ACCOVAM va permettre à l'agence, et au législateur, d'exercer pleinement sa juridiction sur le domaine des valeurs mobilières au Québec.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Laval-des-Rapides.

M. Paquet: Sur un autre sujet, on a... Vous avez touché tout à l'heure l'aspect du fonds d'indemnisation puis aussi l'aspect de l'harmonisation des pratiques. Dans la loi n° 188, ça a permis la création d'un fonds d'indemnisation pour les victimes de fraudes dans les domaines qui sont couverts par le BSF, c'est-à-dire, par exemple, l'assurance, l'épargne collective, la planification financière. Et, dans la loi n° 188, si je ne m'abuse, ce fonds n'est pas accessible aux victimes qu'il y aurait de quelqu'un, d'un courtier de valeurs mobilières qui commettrait une faute qui mériterait sanction.

Alors, maintenant que l'ensemble des disciplines va être supervisé par l'agence... Vous avez évoqué, vous, dans votre mémoire, qu'il existe déjà un fonds canadien d'indemnisation. Alors, comment voyez-vous que... Comment l'agence... Comment suggéreriez-vous que l'agence devrait traiter le contexte du fonds d'indemnisation? Est-ce que vous traiteriez donc différemment un fonds qui est fonds distinct ou un fonds mutuel qui aurait été acheté via un conseiller en sécurité financière ou encore, dans le cas d'une assurance, donc via un agent... un courtier d'assurance? Comment devrait être traité aussi un représentant en épargne... quelque chose qui aurait été acheté via un représentant en épargne collective ou par un courtier en valeurs mobilières, là? Comment voyez-vous l'interaction qu'il pourrait y avoir si une partie devrait être assujettie au fonds d'indemnisation canadien versus le reste. Comment voyez-vous cet aspect-là? Qu'est-ce que vous recommanderiez?

Le Président (M. Paquin): M. Lemay.

M. Lemay (Jacques): Si je peux me permettre, d'abord, le fonds canadien d'indemnisation, il existe, il n'a pas à être créé. Il est national parce qu'il représente une industrie qui est elle aussi nationale et, d'une certaine façon, protège les clients des membres de cette industrie-là. Le fonds de la loi n° 188 protège les clients de d'autres industries, de d'autres sociétés qui offrent d'autres services, qui ont des recoupements par leurs produits mais pas par leur existence même ou pas par leurs relations avec leurs clients. Donc, d'une certaine façon, les deux fonds pourraient très bien vivre côte à côte, puisqu'ils s'adressent à des situations qui sont exclusives l'une par rapport à l'autre.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Laval-des-Rapides.

M. Paquet: Maintenant, en termes d'harmonisation des pratiques, un fonds mutuel et un fonds distinct, si on compare les exigences, sont différents lorsqu'il est question de la reconnaissance des produits et de la sollicitation des investisseurs. Est-ce que vous croyez qu'on devrait harmoniser les pratiques de manière à ce que le consommateur puisse bénéficier des mêmes protections et du même niveau d'information lors de l'achat ou est-ce qu'il doit y avoir, est-ce qu'il y a lieu d'avoir des distinction dans le traitement?

Le Président (M. Paquin): M. Lemay.

M. Lemay (Jacques): Comme on avait dit dans nos représentations déjà depuis 1998, s'il y avait un avantage à créer une agence, c'était justement d'avoir, vous me passerez l'expression en anglais, un «level playing field», très certainement. C'est un avantage qu'on ne doit pas laisser de côté que de relever le niveau aux niveaux les plus élevés d'exigence pour des produits qui sont similaires. Sans ça, l'harmonisation pour les mêmes produits, l'absence de l'harmonisation pour les mêmes produits ne ferait pas de sens. On aurait créé cette agence pourquoi au juste?

Le Président (M. Paquin): M. le député de Laval-des-Rapides.

M. Paquet: Bien, sur un autre sujet, on a touché aujourd'hui à différentes occasions la spécificité qu'il peut y avoir de produits de valeurs mobilières, de produits d'investissement versus des produits d'assurance, même assurance de dommages versus assurance de personnes. Or, un des éléments qui vient en tout cas à mon esprit, c'est justement qu'on ne peut pas traiter exactement de la même façon l'encadrement réglementaire et l'agence, même sous un même chapeau. Puis on ne remet pas en cause du tout, là, la loi n° 107. Il y a l'aspect un peu de volet de... qu'il faut mettre un peu pas en opposition, mais en complémentarité, pour des secteurs différents, l'aspect de volet prudentiel et l'aspect de volet réglementaire.

Lorsqu'on parle de volet prudentiel, bien, il faut certainement faire ressortir l'importance de la plus stricte confidentialité des informations lorsqu'on

touche... nécessairement, on touche le domaine des assureurs, des assurances, et le volet réglementaire, lui, il a tout l'aspect qu'il doit faire ressortir le plus grandement possible la transparence des interventions de manière à s'assurer que l'encadrement et la réglementation du secteur des valeurs mobilières, par exemple, soient bien appliqués, parce que ce n'est pas les mêmes joueurs, ce n'est pas la même dynamique qui se pose.

Dans ce contexte-là, j'aimerais vous entendre là-dessus et voir un peu comment croyez-vous que l'organigramme qui a été proposé par le Bureau de transition... Est-ce que vous voyez des éléments à cet égard-là qui demandent, d'après vous, des réflexions supplémentaires, des tirs qui devraient peut-être être corrigés, de manière à s'assurer d'avoir une gouvernance qui permette de bien respecter et de bien appliquer les différents volets, pour respecter les spécificités des produits et toujours, encore une fois, pour bien assurer non seulement un encadrement efficace du secteur financier dans ces différents volets, mais aussi une protection des consommateurs et des investisseurs, là, les consommateurs de produits d'assurance et les investisseurs de produits différents?

Le Président (M. Paquin): M. Lemay.

M. Lemay (Jacques): Oui, en introduction, si je peux me permettre, c'est une question extrêmement pertinente. Vous faites, par exemple, la référence à une société d'assurance dont les titres seraient inscrits en Bourse mais qui aurait des difficultés de capitalisation. Alors, quel est le consommateur qu'on doit protéger ici? Est-ce que c'est le détenteur d'une police d'assurance ou si c'est l'actionnaire qui détient donc... celui qui détient les actions de la société d'assurance?

Alors, c'est évident qu'il y a une problématique assez importante que la structure de l'agence, le personnel de l'agence, son président-directeur général devra régler au moment où ça se présentera. Il y a Mme Crépin...

Mme Crépin (Carmen): Oui.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Laval-des-Rapides.

M. Paquet: Mme Crépin.

Le Président (M. Paquin): Ah! excusez. Madame, je m'excuse. Mme Crépin.

● *(23 h 30)* ●

Mme Crépin (Carmen): Bien, en fait — ça va — je pense que les préoccupations, en tout cas, que chaque groupe, en tout cas à ma connaissance, pour avoir parlé à d'autres, ont véhiculé à l'agence, c'est de dire: L'agence crée une formidable occasion pour être un guichet unique et ramener un «level playing field». Mais, une fois qu'on a dit ça, ça n'empêche pas que l'agence, lorsqu'elle s'adresse aux gens dans l'industrie ou alors lorsqu'elle interagit avec un organisme d'autoréglementation, doit être capable d'avoir à son emploi du personnel qui est compétent dans le secteur. Là-dessus, M. Bertrand l'a dit: Bon, ça prend des gens qui connaissent les produits dérivés éventuellement. Alors, je pense que c'est le défi, vous l'avez dit vous-même aujourd'hui, c'est le défi de l'agence de se structurer pour être capable de rencontrer deux secteurs qui sont différents, chacun avec leur niveau d'expertise et leur spécificité.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Laval-des-Rapides.

M. Paquet: Et est-ce que vous êtes d'accord avec l'affirmation que je vais faire, et je veux vous entendre là-dessus, sur le fait donc... d'où l'importance d'avoir des gens à l'intérieur de l'agence, d'avoir une structure, une gouvernance qui s'assure qu'il y ait des gens qui connaissent vraiment la pratique du marché financier particulièrement en valeurs mobilières — mais c'est vrai aussi pour les assurances, étant donné l'aspect vraiment pointu — et d'être capable de réagir de la bonne façon, le bon dosage avec la bonne célérité suite à un problème qui pourrait se produire. Parce que, dans le fond, le rôle d'une agence d'encadrement — puis c'est important pour nos auditeurs qui nous écoutent même à cette heure tardive ou qui nous écouteront en différé — c'était vraiment de comprendre qu'il faut être — malheureusement, là où il y a de l'homme, il y a de l'hommerie, comme on dit, et ce n'est pas sexiste comme commentaire — qu'il faut être capable de... Il va y avoir, à un moment donné, quelque chose... Il peut y avoir un autre Enron, on espère que non, mais il pourrait y avoir un Enron québécois ou quelque chose comme ça ou un problème d'assurance, un problème de solvabilité, et que là, lorsque ça, ça arrive, il est important, pour maintenir la stabilité de l'industrie, du secteur financier — puis ça a des répercussions économiques, là, bien, sur les fonds de pension des travailleurs, sur les fonds de pension de l'ensemble des contribuables — et tout cet aspect-là donc pourrait exiger, pour s'assurer qu'il y ait une bonne protection, il faut être capable d'agir de la bonne façon, puis ça prend donc des connaissances de manière que le système de décision puisse faire en sorte que le président-directeur général, qui en a beaucoup sur les épaules dans l'application de l'Agence d'encadrement du secteur financier, il faut qu'il s'assure qu'il ait vraiment les bonnes informations et qu'il ait la connaissance pratique qui vienne compléter sa connaissance plus théorique, plus réglementaire, là, de l'industrie. Est-ce que vous êtes d'accord avec cette affirmation-là? Et vous pouvez la nuancer, s'il y a lieu.

Le Président (M. Paquin): Rapidement, ma chère dame, s'il vous plaît, parce qu'on achève le temps pour ce côté-là.

M. Paquet: Pour mon bloc.

Mme Crépin (Carmen): Je pense que vous avez raison. La structure a été pensée et réfléchie, Il y a un «check and balance» à faire. Et je sais que le Bureau de transition doit publier sous peu des règles de gouvernance. Probablement qu'il y aura plusieurs réponses qui vont venir de ce côté-là.

Le Président (M. Paquin): Merci. M. le député de Charlevoix.

M. Bertrand (Charlevoix): M. le Président, à la page 8, l'avant-dernier paragraphe, vous écrivez: «L'ACCOVAM a d'ailleurs participé à la consultation faite par le Bureau de transition au sujet du traitement des plaintes et des investisseurs. Nos recommandations et propositions sur la nouvelle exigence de la loi n° 107 ont été formulées de façon à favoriser l'application de la loi, tout en évitant les duplications inutiles et coûteuses qui, en définitive et malgré le bien-fondé, ne serviraient pas au mieux l'intérêt des investisseurs.»

Est-ce que, de mémoire, vous souvenez de quelles recommandations et propositions il s'agissait?

Mme Crépin (Carmen): ...

Le Président (M. Paquin): Mme Crépin.

Mme Crépin (Carmen): Pardon. En fait, ce qu'on a souligné, c'est que, avec l'ombudsman, avec les services d'arbitrage, l'industrie a mis... et, nous, à l'ACCOVAM, en plus, avec le principe directeur n° 8, et on a maintenant un outil informatique... À chaque fois que les plaintes entrent chez une société membre, on est capables d'y avoir accès et de vérifier le suivi qui y est donné.

Donc, le point qu'on a fait valoir auprès de l'agence, on a dit: L'industrie s'est déjà préoccupée de la question, a déjà investi l'argent pour développer des pratiques et des systèmes. Donc, on voit ce qui vient avec l'agence comme peut-être des exigences supplémentaires, mais en proposant à l'agence de travailler avec l'industrie pour ne pas refaire à côté des systèmes qui existent déjà.

Le Président (M. Paquin): M. le député.

M. Bertrand (Charlevoix): Vous avez été ici une partie de la journée, vous avez entendu à peu près tous les intervenants dire: On a notre système, soit Desjardins ou que ce soit la plupart des assureurs, les banques, la Chambre de dommages, la Chambre de services financiers. Est-ce que c'est à peu près dans le même sens que vous dites: Dans le fond, chacun a des systèmes en opération à l'heure actuelle. Oui, le traitement des plaintes peut rentrer à une place, mais, à quelque part, on a des compétences et qu'il faudrait s'en servir? Est-ce que je vous traduis bien?

Le Président (M. Paquin): Mme Crépin.

Mme Crépin (Carmen): Oui, c'est un peu ça. En fait, le rôle de l'agence, c'est probablement aussi de s'assurer que, dans tous les secteurs, parce que ce n'est peut-être pas réglementé de la même façon, mais qu'il y a un système qui est adéquat par rapport à la spécificité du secteur. Et il y a plusieurs commentaires qui ont été faits aussi. Des plaintes de services puis des plaintes de nature déontologique, ce n'est pas nécessairement traité de la même façon.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Charlevoix.

M. Bertrand (Charlevoix): C'est différent. À la page 10, vous dites: «L'ACCOVAM entend déposer une demande officielle de reconnaissance à l'agence. Toutes les discussions qui ont eu lieu, autant avec la CVMQ qu'avec le président-directeur général de la nouvelle agence, sont à cet effet.»

Pour le bien des communs, puis pour Jos Bleau qui n'est pas trop, trop familier avec ça, si l'ACCOVAM est acceptée, qu'est-ce qui arrive le 1er février? On sait que l'ACCOVAM... oui, la CVMQ, c'est-à-dire, est englobée dans l'agence. Qu'est-ce qui arrive, si vous me vulgarisez ça, de la CVMQ, de la Bourse de Montréal et de l'ACCOVAM? Essayez de... chacune de ces trois institutions-là, ils font quoi à partir de ce moment-là? Quelqu'un qui, comme moi, n'est pas trop familier avec votre domaine financier.

Le Président (M. Paquin): M. Lemay, peut-être.

M. Lemay (Jacques): Oui, bien, d'abord, le 1er février, c'est un dimanche. Alors, qu'est-ce qui arrive le 2 février?

M. Bertrand (Charlevoix): Donc, on s'entend pour le 2. Puis il y en a qui travaillent...

M. Lemay (Jacques): Il y en a qui travaillent à minuit moins vingt-cinq le lundi soir aussi.

M. Bertrand (Charlevoix): Voilà.

M. Lemay (Jacques): Ce qui arrive, rien d'autre que la CVMQ continue... c'est-à-dire l'agence continue ce que la CVMQ est aujourd'hui. Rien d'autre que l'ACCOVAM continue de faire ce qu'elle fait aujourd'hui, sauf qu'elle le fait en étant reconnue de plein droit, si vous voulez, parce qu'il faut se rappeler que l'ACCOVAM, elle est, d'une certaine façon, de fait, reconnue, plus que tolérée. Elle bénéficie d'une mesure transitoire de 1982, une mesure transitoire qui bat des records de longévité, mais l'ACCOVAM agit quand même comme un organisme qui, à toutes fins pratiques, est reconnu.

Quant à la Bourse de Montréal, elle garde des fonctions d'autoréglementation. C'est la réalité de l'autoréglementation qui fonctionne au Québec. On voudrait la simplifier, la transformer, l'améliorer, éviter qu'il ne se passe des événements malheureux. On pourrait imaginer toutes sortes de structures, toutes sortes de façons différentes de faire les choses, on pourrait passer bien des soirées, des nuits à le faire, mais le fonctionnement va continuer comme il a continué jusqu'à maintenant. C'est la réalité qui va prendre les devants.

Le Président (M. Paquin): M. le député.

M. Bertrand (Charlevoix): Est-ce que j'évalue bien la situation en pensant que le — on va s'entendre sur le 2 février — lundi, le 2 février...

M. Lemay (Jacques): Ah! Parfait.

M. Bertrand (Charlevoix): ...la nouvelle agence étant en opération, est-ce que je comprends bien qu'on renforcit le Québec dans tout ce grand système

financier non seulement valeurs mobilières, mais toute la question des institutions financières? Est-ce que la création de l'agence, ça renforcit le système au niveau du Québec, et en quoi?

Le Président (M. Paquin): M. Lemay.

M. Lemay (Jacques): Je ne peux pas... Ce n'est pas évident que c'était l'objectif de la création de l'agence. Je pense que, ce qui est important dans le secteur des valeurs mobilières qui nous implique, c'est que c'est un secteur qui est non seulement national, mais continental ou global et, d'une certaine façon, on ne peut pas inventer des structures qui sont alambiquées par rapport aux structures qui existent à l'extérieur du Québec. Il doit y avoir une certaine correspondance, une certaine crédibilité, une certaine compatibilité, une certaine harmonisation. Alors, c'est certain que, si vous décidiez de changer le nom «agence» pour «commission», par exemple, déjà ce serait un pas dans la bonne direction. Ce serait moins compliqué à certains de mes collègues à expliquer à l'extérieur du Québec. Bon.

M. Bertrand (Charlevoix): Ce serait mieux que l'autorité.

M. Lemay (Jacques): Enfin, on pourrait même mettre le mot «valeurs» dans les termes et en étant dans la même direction «mobilières». Alors, on pourrait même appeler ça, par exemple, une commission de valeurs mobilières et d'autres services financiers, ou enfin... Mais le fait est que, ce qu'il est important de réaliser, c'est que le Québec, les marchés, l'accès aux marchés financiers pour les Québécois — je ne parle pas de l'accès aux marchés financiers québécois, ça, ça n'a pas d'importance, c'est l'accès pour les Québécois aux marchés financiers — ça vient de l'harmonisation, de la compatibilité, de la reconnaissance. C'est ça qui est important.

● *(23 h 40)* ●

Quant à l'ACCOVAM, ce qui est important dans l'exercice de la juridiction sur les valeurs mobilières, c'est qu'une fois pour toutes l'ACCOVAM soit reconnue et soit soumise à la juridiction de l'autorité réglementaire en valeurs mobilières. En ce sens-là, d'un point de vue administratif, le Québec se renforce, puisqu'il exerce sa juridiction sur l'ACCOVAM qu'il doit exercer de toute façon. Mais on ne se distinguera pas par le domaine des valeurs mobilières, ce n'est pas une question de spécificité ou culturelle.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Charlevoix.

M. Bertrand (Charlevoix): Une dernière question. La plupart sinon tous les intervenants, à l'exception de la bourse, sont contre un conseil d'administration. Ils l'ont répété, la plupart, aujourd'hui. La Bourse de Montréal nous a dit: On favoriserait un conseil d'administration. Ils ont donné les raisons. Vous autres, vous n'en parlez pas, alors, vous en pensez quoi?

Le Président (M. Paquin): M. Lemay.

M. Lemay (Jacques): Bien, c'est une question qui... nous comprenons que la question peut être encore débattue. Si j'ai bien compris les représentations de la bourse, elle a un souci de rapprocher la structure de la nouvelle agence des structures qui sont reconnues dans son domaine d'activité, qui est aussi le nôtre d'une certaine façon. C'est certain qu'il serait malheureux... ce serait indéfendable que l'ACCOVAM n'ait pas un conseil d'administration avec des membres indépendants qui représentent le public d'une certaine façon. Alors, on peut prêcher d'une certaine façon qu'il y ait un conseil d'administration également et qu'il y ait une séparation entre le pouvoir exécutif et le pouvoir administratif de l'agence.

M. Bertrand (Charlevoix): Qu'est-ce que vous pensez de la recommandation qui a été faite par le groupe juste avant vous qui disait peut-être qu'on pourrait penser à une forme de comité consultatif par secteur, c'est-à-dire valeurs mobilières, assurance de dommages, puis assurance de personnes ou services financiers?

M. Lemay (Jacques): Oui. Ça aussi, on pourrait appeler ça un comité facultatif des valeurs mobilières ou une commission des valeurs mobilières. On peut appeler ça comme ça aussi. C'est certain qu'il faut qu'il y ait un domaine d'expertise protégé, contrôlé, mais ça va surtout se trouver dans l'agence elle-même. Un comité consultatif, nous en formons un ici ce soir, c'est bien, mais qu'il y ait du personnel qui en font leur métier, de réglementer le domaine des valeurs mobilières, c'est encore plus important.

M. Bertrand (Charlevoix): Merci.

Le Président (M. Paquin): Mme la députée de Mirabel.

Mme Beaudoin: Merci, M. le Président. M. Lemay, M. Papineau et Mme Crépin, merci pour la présentation de votre mémoire.

J'aimerais savoir, à la page 8, vous mentionnez: «L'ombudsman a, quant à lui, l'obligation de publier dans les journaux le nom d'un membre qui refuse d'accepter sa recommandation.» Je voudrais des précisions concernant la publication dans les journaux. D'abord, dans quels journaux s'agit-il?

Le Président (M. Paquin): M. Lemay.

M. Lemay (Jacques): Bien, il s'agit d'un rôle d'ombudsman qui n'a d'autre rôle que de relever les problèmes et de tenter de les régler et, s'ils ne se règlent pas, d'utiliser des moyens de persuasion, d'une certaine façon, qui pourraient constituer, par exemple, de la publicité qui serait peut-être dommageable pour les gens qui refuseraient de se plier à ses recommandations. Donc, c'est un rôle d'ombudsman comme d'autres ombudsmen à d'autres niveaux de l'administration publique.

Mme Beaudoin: Mais, ma question était la suivante: Quant aux journaux...

Mme Crépin (Carmen): Les journaux... ce serait publié dans les grands journaux. Puis l'idée de la publication dans un grand journal, c'est-à-dire, de porter à la connaissance du public donc, c'est que quelqu'un ne veut pas suivre des recommandations. Et, depuis qu'il est en activité, l'ombudsman n'a pas eu à le faire, puisque ses recommandations ont toujours été acceptées.

Le Président (M. Paquin): Mme Crépin, merci. Mme la députée Mirabel.

Mme Beaudoin: Merci, M. le Président. Lorsqu'il s'agit d'une personne qui habite en région, est-ce que vous allez publier dans le journal local ou quand vous dites «les grands journaux», ce serait simplement, là, les journaux connus, là?

Mme Crépin (Carmen): Non. Ça a été envisagé que... c'est une façon de toucher la population qui est concernée, alors... Mais, comme je vous dis, là, ce n'est pas arrivé encore.

Le Président (M. Paquin): Ça va. M. le député de Laval-des-Rapides, est-ce que c'est une question? Oui. Allez-y.

M. Paquet: J'ai une question puis un commentaire. M. le député de Charlevoix et vice-président de la commission a mentionné que plusieurs organismes avaient dit qu'ils n'étaient pas nécessairement en faveur de la création d'un C.A. Peut-être une nuance à apporter dans ma compréhension. C'est que les gens, certains groupes ont soulevé qu'il ne fallait pas avoir un C.A. avec des gens et des membres actifs de l'industrie qui soient sur un tel C.A. Alors donc... Je n'ai pas entendu que la plupart ont dit qu'ils étaient contre l'idée qu'un comité consultatif pourrait avoir un peu plus de... un rôle un peu plus clair et peut-être un peu plus fort à l'intérieur de l'agence. Je pense qu'il n'y avait pas nécessairement objection de la part des... en tout cas, de la plupart des organismes. Regardez, on pourra lire nos galées là-dessus, mais je pense qu'il y a juste une nuance par rapport à ce que le député de Charlevoix mentionnait.

Une dernière question. En jasant, au cours des dernières semaines, avec des gens de l'industrie, du côté des valeurs mobilières, certains m'ont affirmé certaines craintes qu'ils pouvaient avoir que, lorsqu'on parle justement de l'appellation de l'agence et du rôle qu'on pourrait lui faire... la gouvernance qu'on pourrait laisser aux valeurs mobilières, qu'il pourrait y avoir une tentation pour beaucoup de dire: Écoutez, lorsqu'on fait affaire avec le marché financier américain, par exemple, et lorsqu'on leur demanderait: Avec quel bureau de réglementation ou commission vous faites affaire? les gens pourraient être portés à dire: Si l'ambiguïté demeurait et si le rôle même du côté valeurs mobilières de l'agence n'était pas clairement défini ou s'il y avait une ambiguïté — puis, étant donné aussi le problème de notoriété au départ de l'agence et surtout des fois, c'est relié un peu aussi au nom, il y a un aspect d'image — qu'ils pourraient être tentés de dire: Bien, écoutez, non, on a notre règlement... on relève finalement, parce qu'on a notre permis de pratiquer, on relève de l'Ontario Stock Exchange Commission, et qu'il y aurait plus d'un élément effectivement, là, qui pourraient avoir posé problème, que les gens, étant donné le problème qu'il y aurait à s'identifier à une partie de l'agence qui ne serait pas clairement définie, qu'ils pourraient donc faire appel plutôt à leur permis de pratiquer ailleurs.

Est-ce que vous avez... Parce que j'ai plusieurs personnes qui m'ont... Je n'ai pas fait un sondage scientifique, mais j'ai quand même plusieurs personnes qui m'ont soulevé ce point-là. J'aurais aimé vous entendre là-dessus.

Le Président (M. Paquin): Mme Crépin.

Mme Crépin (Carmen): Ce qui est important pour l'agence, c'est qu'elle puisse être reconnue sur son marché et ailleurs comme étant un régulateur crédible. Et ça, elle va le faire par l'expertise qu'elle va démontrer dans les secteurs sur lesquels elle va intervenir.

Remarques finales

Le Président (M. Paquin): Bien. M. le député de Laval-des-Rapides, est-ce que vous avez des remarques finales?

M. Alain Paquet

M. Paquet: Bien, j'aimerais certainement d'abord remercier les représentants de l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières pour leur participation, encore une fois, à une heure très tardive. Et je veux aussi en profiter pour remercier évidemment tous les gens qui sont venus témoigner aujourd'hui au courant de la journée. Je crois qu'ils ont alimenté de façon très positive nos réflexions. Et ça va venir influencer les recommandations qu'on aura.

On doit rencontrer à nouveau le Bureau de transition cette semaine; c'est prévu pour jeudi soir. L'invitation a été lancée. Donc, nous aurons la chance de poursuivre nos discussions et nos échanges avec le Bureau de transition et, par la suite, de travailler à des recommandations.

Et nous vous remercions et nous remercions l'ensemble des groupes qui sont venus aujourd'hui. Et je voudrais aussi, en tant que président de la commission, remercier tout le... d'abord, tous les membres de la commission pour leur participation toute la journée, et aussi tout le personnel de soutien de l'Assemblée, M. le secrétaire des commissions, des pages et des gens qui s'occupent de la diffusion de nos travaux pour ces longues heures qu'ils ont passées avec nous. Merci.

Le Président (M. Paquin): M. le député de Charlevoix, je vous invite à faire vos remarques.

M. Rosaire Bertrand

M. Bertrand (Charlevoix): M. le Président, je ne voudrais pas répéter tout ce qu'a dit le député de Laval-des-Rapides, mais, à mon tour, évidemment remercier tous les gens qui, dès ce matin relativement tôt et tard ce soir, ont accepté de venir nous rencontrer.

Remercier évidemment aussi tous ceux et celles qui nous accompagnent, les collègues.

Mais j'aimerais ajouter un commentaire. Je répète un peu ce qu'on a dit toute la journée. On a foi en cette agence qui a été créée. Pour nous, l'objectif est de s'assurer, parce que c'est unique dans l'histoire du Québec, c'est de s'assurer qu'on assiste au départ d'un nouvel organisme, et on a bien l'intention de l'accompagner, ce ne sera pas uniquement cette fois-ci.

Mais aujourd'hui, ça a commencé, tant qu'à moi, avec le Bureau de transition... J'ai commencé à saisir l'importance de cet organisme et, aujourd'hui, je dois vous avouer que j'en ai saisi encore plus la complexité et vous ajouter: c'est énorme comme travail, c'est énorme comme organisme qu'on va avoir, mais je comprends aussi que, pour les gens du Bureau de transition, ils ont tout un travail à faire et pour le président de cette agence qui, en même temps, fait un certain travail, parce qu'on entend à tout bout de champ qu'il y a du travail qui se fait aussi par le président. Alors, moi, je veux bien que tous ces gens-là sachent qu'on travaille dans le même intérêt et que ce qui nous anime est uniquement le succès de l'agence. Mais les groupes aujourd'hui m'ont fait réaliser jusqu'à quel point c'est encore plus gros, si je peux vulgariser, que ce que je m'étais fait comme idée de l'agence. Ça me motive encore plus à travailler très, très fort pour s'assurer que ça part du bon pied puis que tout le monde travaille dans le même sens. Alors, moi, je remercie tout le monde et, nous, on va continuer notre travail.

Le Président (M. Paquin): Donc, M. Lemay, Mme Crépin, M. Papineau, merci d'avoir participé aux travaux de la commission.

Mémoires déposés

Et avant d'ajourner les travaux, je dépose... Un instant, s'il vous plaît. Avant d'ajourner les travaux de la commission, je dépose deux mémoires d'organismes qui n'ont pas été entendus aujourd'hui, celui de l'Industrie des services financiers et des consommateurs et celui du Regroupement des consultants en avantages sociaux du Québec.

● *(23 h 50)* ●

M. Bertrand (Charlevoix): M. le Président, je voulais leur demander: si vous seriez assez gentils de nous envoyer la copie du document de recommandations que vous avez fait au Bureau de transition, s'il vous plaît, à la commission.

Mme Crépin (Carmen): D'accord.

Le Président (M. Paquin): Donc, MM. et Mme les invités... Mme et MM. les invités et députés, j'ajourne les travaux de la Commission des finances sine die.

(Fin de la séance à 23 h 51)