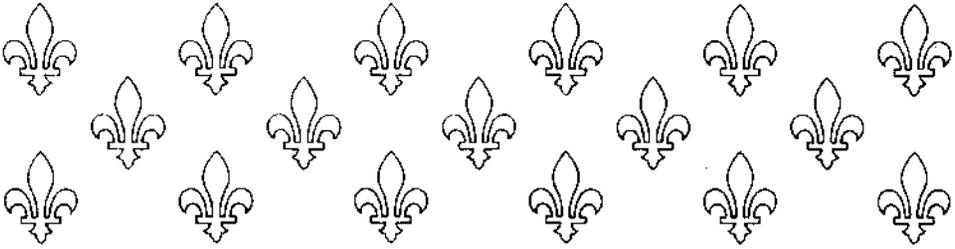


J.P.



---

---

# ASSEMBLÉE NATIONALE

---

---

DEUXIÈME SESSION

TRENTE-TROISIÈME LÉGISLATURE

## Journal des débats

### Commissions parlementaires

---

---

Commission permanente du budget et de l'administration

Consultation générale dans le cadre de l'étude du document intitulé "Décloisonnement des intermédiaires" (3)

Le jeudi 2 juin 1988 - No 12

Président : M. Pierre Lorrain

---

QUÉBEC

*Reçu le*  
12/10/88

✓

**Table des matières**

Groupe Coopérants	CBA-459
Groupe de la Mutuelle des fonctionnaires	CBA-469
Groupe des grands cabinets de courtiers	CBA-476
Info-ultima inc.	CBA-489
Association des courtiers d'assurances de la province de Québec	CBA-495
Groupe Commerce compagnie d'assurances	CBA-504
Bureau d'assurance du Canada	CBA-513
Compagnie d'assurances Allstate du Canada	CBA-523
Regroupement d'experts en sinistres pour l'assuré	CBA-533

**Intervenants**

M. Jean-Guy Lemieux, président  
M. Jean-Claude Gobé, président suppléant  
M. Gilles Baril, président suppléant

M. Pierre-C. Fortier  
M. Jean Garon  
M. Jean-Pierre Bélisle  
M. Charles Messier  
M. Cosmo Maciocia

- \* M. Richard Bastien, Groupe Coopérants
  - \* M. Richard Fortier, idem
  - \* M. Al ban Asselin, idem
  - \* M. Claude Gravel, Groupe Mutuelle des fonctionnaires
  - \* M. Réal Circé, idem
  - \* M. Raynald Langlois, Groupe des grands cabinets de courtiers
  - \* M. Gérard Laberge, idem
  - \* M. Jean-Louis Benoit, Info-ultima inc.
  - \* M. Guy Lesage, idem
  - \* M. Robert Viau, idem
  - \* M. Jacques Laviguer, Association des courtiers d'assurances de la province de Québec
  - \* M. Yves Brouillette, Groupe Commerce compagnie d'assurances
  - \* M. Claude Dussault, idem
  - \* M. Paul H. Brochu, Bureau d'assurance du Canada
  - \* M. Yves Brouillette, idem
  - \* M. Douglas O'Brien, Compagnie d'assurances Allstate du Canada
  - \* M. Robert Labelle, Regroupement d'experts en sinistres pour l'assuré
  - \* M. Clairmont Perreault, idem
  - \* M. Jean-Pierre Lefebvre, idem
  - \* M. Jacques Mochon, idem
  - \* M. Jean-Marie Bouchard, Inspecteur général des institutions financières
- \* Témoins interrogés par les membres de la commission

Le jeudi 2 juin 1988

**Consultation générale dans le cadre de l'étude du document intitulé  
"Décloisonnement des intermédiaires"**

(Onze heures vingt-deux minutes)

**Le Président (M. Lemieux):** À l'ordre, s'il vous plaît! La commission du budget et de l'administration poursuit ce matin sa consultation générale sur le document intitulé "Décloisonnement des intermédiaires". Est-ce que M. le ministre est ici?

Je vais vous faire part... Il n'y a pas de remplacement, M. le secrétaire?

**Le Secrétaire:** Oui, M. le Président.

**Le Président (M. Lemieux):** Oui?

**Le Secrétaire:** Mme Hovington (Matane) remplace M. Chagnon (Saint-Louis); M. Houde (Berthier) remplace M. Després (Limoilou) et M. Baril (Rouyn-Noranda-Témiscamingue) remplace M. Fortin (Marguerite-Bourgeoys).

**Le Président (M. Lemieux):** Permettez-moi de vous faire part de l'ordre du jour. À 11 heures, nous entendrons le Groupe Coopérants; à 12 heures, le groupe de la Mutuelle des fonctionnaires du Québec. Il y aura suspension à 13 heures et nous reprendrons à 15 heures avec le Comité ad hoc des grands cabinets de courtiers d'assurances. À 16 heures, nous entendrons le groupe Info-ultima, pour poursuivre, à 17 heures, avec le groupe Association des courtiers d'assurances de la province de Québec. Nous suspendrons à 18 heures pour reprendre à 20 heures avec le Groupe Commerce, à 21 heures avec le groupe Bureau d'assurance du Canada, à 22 heures avec Allstate compagnie d'assurance et à 23 heures avec le Regroupement des experts en sinistres pour l'assuré.

Est-ce que l'ordre du jour est adopté?

**Des voix:** Adopté.

**Le Président (M. Lemieux):** L'ordre du jour est adopté.

J'invisiterais les représentants du Groupe Coopérants à bien vouloir prendre place, s'il vous plaît.

Permettez-moi de vous faire part de la procédure. Votre organisme aura 20 minutes pour l'exposé de son mémoire et 40 minutes seront consacrées aux échanges avec les parlementaires des groupes ministériels concernés. C'est donc dire que nous disposons, pour l'audition de votre organisme, d'une heure.

Maintenant, est-ce que le porte-parole de l'organisme pourrait s'identifier et nous présenter, s'il vous plaît, les gens qui l'accompagnent.

**M. Bastien (Richard):** Merci, M. le Président. Mon nom est Richard Bastien. Je suis le

premier vice-président, investissements, finances et développement, du Groupe Coopérants. Je suis ici un peu en remplacement de M. Shooner, le président du groupe, qui est à l'extérieur du pays présentement. Il aurait bien aimé être ici et m'a demandé de le remplacer.

À ma droite, M. Alban Asselin, vice-président, relations publiques, au Groupe Coopérants et à ma gauche, M. Richard Fortier, vice-président, directeur général de Les Coopérants, société mutuelle d'assurance-vie, qui est la maison mère du groupe, qui chapeaute tout le Groupe Coopérants.

**Groupe Coopérants**

**Le Président (M. Lemieux):** Merci. Vous pouvez procéder à l'audition de votre mémoire.

**M. Bastien:** Merci, M. le Président. Si vous me permettez, au lieu de reprendre le document ou le mémoire d'un bout à l'autre, comme vous l'avez, j'imagine, sans doute déjà lu, j'aimerais replacer un peu, dans le contexte de ce document de consultation, ce qu'est le Groupe Coopérants et ce pourquoi nous sommes très - je pèse mes mots - très intéressés par le problème ou par la question du décloisonnement des intermédiaires financiers.

D'abord, comme vous le savez sans doute, le Groupe Coopérants est une compagnie de gestion, ce qu'on appelle communément un holding financier, qui a été nouvellement créé. C'est probablement l'un des plus jeunes dans le contexte actuel. Il date seulement de janvier 1988. Donc, il a à peine quatre mois. Il est contrôlé à 100 % par Les Coopérants, société mutuelle d'assurance-vie. Ce qui nous a permis de créer ce holding financier, c'est le transfert de notre charte mutuelle d'assurances que nous avions à Ottawa. On l'a transférée au mois de janvier dernier au Québec, ce qui nous a permis, finalement, de mettre notre groupe sur pied.

Le Groupe Coopérants est présent dans les quatre secteurs, dans ce qu'on appelle les piliers des services financiers. Dans l'assurance, par notre mutuelle assurance-vie et aussi par notre filiale à part entière dans l'assurance générale qui s'appelle Les Coopérants, compagnie d'assurance générale. Nous sommes présents dans les services de fiducie par notre filiale Fiducie Guardian Trustco qui a une charte provinciale et qui a des bureaux à Montréal, Toronto et Vancouver. Nous sommes présents dans le courtage de valeurs mobilières par notre participation dans la firme de courtage Les Investissements Disnat inc, qui est un courtier à escomptes bien connu au Québec, et aussi par notre investissement dans Guardianinvest qui est une filiale du groupe Guardian et qui est un

courtier de plein exercice, principalement actif dans la distribution de fonds mutuels et de mise sur pied de sociétés en commandite. Finalement, nous sommes aussi présents dans le quatrième pilier ou ce qu'on peut appeler, nous, pas encore un pilier bancaire, mais c'est un semblant de parabancaire, par notre implication, notre investissement dans la Société d'entraide du Québec, bien connue, je pense, de l'Assemblée nationale ou des gens du gouvernement et ce, par notre actionariat dans la Financière Entraide-Coopérants, entreprise qui a été mise sur pied l'an passé et qui est cotée à la Bourse de Montréal. C'est ce qu'on peut appeler les quatre services, les quatre principaux secteurs des services financiers.

Par contre, nous avons aussi une présence très intéressante dans les services connexes. Je pense à la planification financière. Vous avez eu l'occasion d'entendre notre partenaire, notre associé dans la planification financière qui s'appelle Lacaille, Ouellet inc. Je pense qu'ils sont venus ici il y a deux jours. Nous sommes présents et très actifs aussi dans la distribution de produits d'assurances générales par ce qu'on a appelé notre réseau affilié de courtiers qui est aussi chapeauté par un holding qu'on a appelé Gescour inc. et qui a eu aussi l'occasion de se faire entendre à la commission. Nous sommes présents et actifs dans la gestion de fonds, gestion de portefeuille, par une compagnie qui s'appelle Gestion d'Investissements Coopérants inc. qui est sur le point de recevoir ses permis de la Commission des valeurs mobilières du Québec. Nous sommes présents dans l'immobilier par plusieurs groupes à l'intérieur de la famille Coopérants, que ce soit dans le développement par Coopdev, dans la mise sur pied de sociétés en commandite, dans l'immobilier par Lacaille, Ouellet. Nous sommes présents et nous serons présents bientôt dans le courtage immobilier par la fusion éventuelle que nous espérons tous entre les caisses d'établissement et la Société d'entraide.

Donc, je pense que c'est un peu le portrait du groupe. Vous voyez que nous sommes un peu partout malgré notre taille relativement modeste, environ 1 500 000 000 \$ au moment où l'on se parle. Nous sommes quand même présents dans à peu près tous les services financiers, et, pour nous, la discussion du jour est très pertinente. Mais avant de parler, encore une fois, du mémoire comme tel, j'aimerais ajouter un élément que nous trouvons et que nous jugeons très important en ce qui concerne le Groupe Coopérants. Il y a évidemment beaucoup de groupes financiers sur le marché maintenant. Il y en aura de plus en plus. Nous avons un caractère qui est un peu particulier et je pense à notre caractère régional. Le Groupe Coopérants et ses entreprises sont très présents dans les régions du Québec, autant du côté historique de notre groupe que du côté réel, actuel. Vous vous rappelez que Les Coopérants est issu d'une fusion entre Les

Artisans, société mutuelle d'assurance-vie qui était, et qui est encore aujourd'hui, une coopérative d'assurance-vie très présente dans les régions, issue même des régions. Une des entités qui a donné naissance aux Coopérants d'aujourd'hui était une entreprise d'assurance qui avait été fondée par l'UPA, Union des producteurs agricoles, l'UCC à l'époque. En ce qui concerne la Société d'entraide économique du Québec, je n'ai pas besoin de vous expliquer longtemps que sa vocation première est le développement économique régional. Finalement, les caisses d'établissement qui devraient faire partie du groupe bientôt, sont aussi issues des régions et très présentes dans les régions. M. le Président, avant de commencer à parler plus précisément du mémoire, c'était là une entrée en matière pour vous situer un peu le groupe dans le contexte du décloisonnement.

Le mémoire que nous avons soumis à la commission parlementaire se voulait un mémoire où l'on regardait une vue d'ensemble, une vue globale du problème. Nous avons deux autres entreprises dans le groupe qui sont plus particulièrement intéressées par le décloisonnement, c'est-à-dire plus touchées directement, soit Lacaille, Ouellet et Gescour. Les deux se sont fait entendre ici. Vous me permettrez tout simplement de résumer en ce qui nous concerne les grandes lignes de notre mémoire.

En préambule, permettez-moi de souligner que pour nous, le décloisonnement des intermédiaires est une suite tout à fait logique au décloisonnement des institutions financières. Depuis quelques années, les institutions financières se sont décloisonnées, se sont donné des structures de groupe, des structures de distribution, etc., pour pouvoir profiter du décloisonnement et répondre davantage aux besoins des consommateurs qui, d'après les études de marché, désiraient se faire servir de cette manière. Donc, pour nous, décloisonner les institutions financières est une chose, mais pour que ce soit vraiment complet, il faut procéder au décloisonnement des intermédiaires financiers. C'est seulement à cette condition que nous pourrions vraiment faire valoir tous les efforts de synergie qui sont mis en place et en faire profiter les consommateurs.

Juste pour vous situer encore en ce qui concerne nos réseaux de distribution ou les systèmes de distribution que Les Coopérants ont, je vous rappelle que nous avons un réseau d'agents exclusif pour la Mutuelle d'assurance-vie et notre filiale d'assurances générales, qui compte environ 350 représentants, répartis dans une vingtaine de bureaux un peu partout au Québec. Nous avons quatre succursales de Fiducie Guardian au Québec. En tenant compte de la fusion éventuelle avec les caisses d'établissement, nous avons une cinquantaine de succursales bancaires ou parabancaires de la Société d'entraide économique du Québec. Les courtiers affiliés au Groupe Coopérants ont environ une

vingtaine de bureaux répartis un peu partout au Québec également, ce qui donne pour le Groupe Coopérants environ 100 points de vente répartis assez uniformément sur le territoire. Lorsqu'on regarde ces points de vente, ce sont des réseaux indépendants les uns des autres, mais pour nous, si on veut vraiment développer des économies d'échelle, des synergies, le décloisonnement est une étape très importante, et c'est la raison de notre présence ici aujourd'hui.

L'esprit qui anime notre mémoire et qui doit être vraiment bien compris pour illustrer tout ce qu'on va dire, c'est vraiment le souci de protéger le consommateur québécois et de lui permettre, surtout en ce qui nous concerne, de bénéficier pleinement du décloisonnement des institutions financières. Il y a eu beaucoup d'évolution dans ce domaine depuis quelques années, et je pense que si le consommateur veut vraiment profiter de ce décloisonnement, il devra pouvoir profiter des synergies que les institutions veulent mettre en place. Dans ce sens, il faut donc décloisonner jusqu'à un certain point les intermédiaires. C'est un peu le principe général de notre mémoire.

Pour ce qui est des commentaires plus particuliers qui concernent le document de consultation que nous avons reçu, ils se résument à peu près à huit. Si vous me le permettez, je vais passer les huit commentaires principaux que nous avons à émettre.

Premièrement, nous devons préciser, et on le fait avec enthousiasme, que nous appuyons le programme de décloisonnement qui a été soumis et qui est expliqué en détail dans le mémoire ou dans le document de consultation. Nous le faisons avec beaucoup d'enthousiasme et beaucoup d'optimisme, parce que cela répond vraiment à un besoin que nous décelons chez le consommateur et à ce que nous aussi avons cru et à ce que nous avons tenté de mettre sur pied depuis quelques années.

Deuxièmement, nous favorisons l'approche multidisciplinaire par rapport à l'autre mentionnée dans le document, qui est l'approche des lignes multiples. Les compagnies d'assurances ont connu les lignes multiples. Nous vivons des expériences très intéressantes dans l'assurance, autant en assurance-vie, en assurance IARD et possiblement en fonds mutuels. Ce sont des choses déjà connues, mais cette approche a des limites. Vous vous douterez bien qu'une personne ou un représentant ne peut être compétent dans toutes les matières. C'est déjà assez difficile. On le voit, nous, par expérience, qu'un représentant est toujours meilleur soit dans l'assurance-vie, soit dans l'assurance générale, et lorsqu'on lui ajoute un autre ou deux autres produits, on le mêle plus que d'autres choses, et c'est souvent le consommateur qui va être le moins bien servi en fin de compte. Donc, pour nous, l'approche des lignes multiples est acceptable, elle est déjà en place en bonne partie; mais l'avenir, pour nous, compte tenu du genre de groupe que nous

avons formé, est vraiment vers l'approche multidisciplinaire.

Troisièmement, les principes d'autorégulation et de contrôle qui sont énoncés dans le document de consultation vont suffire, à notre avis, à assurer aux consommateurs des services de qualité et un libre choix. Nous avons peut-être certaines réserves sur la réglementation; nous y reviendrons tantôt. Nous favorisons le partage des commissions, les honoraires de référence, etc., sujet à la divulgation. Nous y reviendrons également.

Quatrièmement, nous sommes tout à fait d'accord pour permettre à une organisation, une institution financière ou un groupe financier, comme le Groupe Coopérants, d'acquiescer et de contrôler toute corporation d'agents, de courtiers, d'équipes multidisciplinaires, qui pourrait voir le jour, etc. Permettez-moi de souligner à ce moment-ci, d'ouvrir une parenthèse, pour mentionner - vous avez rencontré, je pense, les gens de Gescour hier - que pour nous, le principe qui déjà guidait la mise sur pied de Gescour et notre association avec les différents courtiers que nous avons faite au cours des dernières années, allait justement dans le sens du décloisonnement. Les courtiers nous avaient identifiés. Les courtiers qui nous avaient approchés, avaient certainement identifié une espèce d'angoisse ou de crainte devant l'évolution des institutions financières, devant l'évolution des services financiers, et se cherchaient à la fois du capital mais surtout un groupe qui pouvait leur offrir d'autres produits, pour pouvoir offrir de meilleurs services et d'autres produits à leur clientèle. C'était là une demande qui était très évidente de la part des gens à qui on parlait.

D'autre part, nous sommes convaincus que l'avenir est dans les réseaux de distribution. Les institutions financières vont se battre dans les systèmes, dans les produits mais, au bout de la ligne, les produits vont se ressembler de plus en plus, les systèmes seront davantage efficaces, la flexibilité ne sera plus nécessairement, comme on peut le dire, une guerre. Cela sera vraiment de plus en plus uniforme, et nous pensons que les réseaux de distribution vont éclater. Certainement, le fait de pouvoir s'associer avec des courtiers en assurance générale qui ont déjà une très bonne crédibilité vis-à-vis de leur clientèle, qui ont une bonne fidélité aussi de leur clientèle, pour nous, cela va dans le sens du décloisonnement des intermédiaires.

Cinquièmement, nous jugeons important que le consommateur soit averti des liens qui existent entre les divers intermédiaires et les institutions, de sorte qu'il puisse évaluer le plus objectivement possible les recommandations de produits qui lui seront soumis. Nous ne sommes pas contre la divulgation; nous avons peut-être quelques réserves concernant certaines modalités de la divulgation.

Sixièmement, le cadre d'autorégulation,

qui est proposé dans le document de consultation, répond bien, d'après nous, à nos attentes, et nous croyons que la structure des conseils qui est proposée assurera un contrôle adéquat des intermédiaires. Cependant, nous avons certaines réserves ou de sérieuses réserves sur le superconseil qui est identifié. Nous avons de la difficulté à comprendre et à percevoir quel sera vraiment le rôle de ce superconseil et nous émettons de sérieuses réserves, du moins, à ce moment-ci, d'après ce que nous en connaissons.

Septièmement, devant tout le processus de décloisonnement, nous sommes persuadés que cela va entraîner de sérieuses modifications dans les formules de rémunération, dans les formules de formation, dans le développement de réseaux ou d'équipes multidisciplinaires pour la distribution de produits, et je pense que les institutions financières auront besoin d'un peu de temps.

Nous suggérons une certaine période de transition. Celle-ci sera plus ou moins longue selon l'ampleur que prendront à la fois le décloisonnement et les exigences quant à la formation, quant aux divulgations, etc.

Ce qui est toujours important, à notre avis, c'est vraiment de s'assurer que nous respectons les droits et les pouvoirs du consommateur, et que ce soit réellement ce qui nous préoccupe.

Huitièmement, quelques mots, si vous me le permettez, sur la divulgation des commissions dans la vente, que ce soit l'assurance-vie ou tous les autres produits connexes. Nous voulons préciser ici que nous ne sommes pas contre la divulgation. Au contraire, nous sommes d'accord avec le principe.

Je pense que le consommateur doit savoir que l'intermédiaire qui est devant lui reçoit une rémunération qui est en fonction du service rendu. Cela devrait faire, je l'espère, l'unanimité parmi les institutions financières. Notre problème ou le problème possible est lorsqu'on tente - le document là-dessus n'est pas tellement clair - de vouloir imposer la divulgation, soit des pourcentages de commissions, soit des montants précis que l'intermédiaire recevra.

Pour nous - on pourra peut-être donner plus d'explications tantôt lorsqu'on arrivera à la période de questions - cela peut être un exercice dangereux. Il y a tellement de formules de rémunération. Tous les services, toutes les institutions financières ont des formules différentes de distribution. Si vous avez une distribution au comptoir dans une succursale, vous avez des salaires, vous avez des bonis, vous avez des loyers à payer, etc. Pour nous, on voudrait s'assurer qu'il n'y ait pas de discrimination entre un service de distribution ou un intermédiaire par rapport à un autre.

M. le Président, on aurait probablement beaucoup de choses à ajouter en ce qui concerne toute cette question de la divulgation. Notre mémoire comportait trois ou quatre pages strictement sur cette question. Mais je pense que nos prédécesseurs, Lacaille, Ouellet inc. et

Gescour inc, vous en ont parlé longuement. J'aimerais tout simplement conclure que nous sommes très enthousiastes devant le processus, devant le projet de décloisonnement. Nous le voyons avec optimisme comme un projet qui répond à nos aspirations et à celles de nos membres et de nos assurés. En ce sens, nous sommes très heureux et nous remercions le gouvernement de cette initiative.

Nous faisons deux réserves que j'aimerais rappeler. La première est sur la divulgation. On voudrait bien s'assurer qu'on ne s'enfarge pas, comme on dit, qu'on ne s'écarte pas trop de la principale préoccupation qui est la protection du consommateur et non pas strictement, de façon très théorique, de lancer un chiffre en l'air en disant: Quand on fait une vente, on reçoit x % de commission.

Deuxièmement, c'est sur la façon - pas tellement le principe de la réglementation - qu'on va réglementer tout ce processus de décloisonnement. Je pense que l'autoréglementation qui est énoncée est un excellent principe, mais on a hâte, dans le fond, on espère voir des règles à cette réglementation - excusez le jeu de mots - pour que ce soit le plus clair et le plus précis possible. M. le Président, on vous remercie.

**Le Président (M. Lemieux):** Merci. M. le ministre, s'il vous plaît.

**M. Fortier (Outremont):** Merci, M. le Président. MM. Bastien, Fortier et Asselin, merci d'être venus nous communiquer votre expérience. Comme vous l'avez si bien décrit, le Groupe Coopérants, qui est maintenant une institution financière à charte québécoise de près de 1 500 000 000 \$, est une institution non seulement importante, mais qui est présente dans toutes les régions du Québec. C'est peut-être là, ce matin, qu'est notre intérêt à entendre votre présentation puisque, je le disais lors de mes commentaires au début de la commission parlementaire, il me semble que le décloisonnement des intermédiaires devrait favoriser davantage les régions. Je pense que dans ce sens-là, c'est important.

(11 h 45)

Je vous dis tout de go mes remerciements pour l'appui au décloisonnement comme tel. Vous avez quelques réserves et on a maintenant l'occasion d'en dialoguer. Sur le superconseil, je le dis immédiatement - je crois qu'on le signalait dans le texte, d'ailleurs - il n'en est pas question pour le moment. C'était une hypothèse. Pour le moment, il n'est pas question de créer ce superconseil. On peut même se poser la question à savoir si on a besoin d'un superconseil. Pour le moment, je n'aimerais pas que la discussion bifurque de ce côté-là parce que ce n'est réellement pas un enjeu.

Vous abordez différents problèmes. Vous dites que le décloisonnement des intermédiaires

va être nécessaire pour l'utilisation de vos nombreux points de vente. Vous avez certaines réserves sur la divulgation. J'aimerais peut-être vous poser quelques questions très brèves. Étant donné que notre temps est assez limité, je vous demanderais d'être bref dans vos réponses.

En ce qui concerne la propriété des cabinets de courtage dans le domaine de l'assurance, nous avons entendu ici certaines réserves. Cet après-midi et demain, je crois que nous entendrons d'autres groupes nous formuler leurs réserves. L'argument fondamental est celui-ci: comment un groupe qui possède des compagnies d'assurances générales en particulier peut-il être propriétaire de cabinets de courtage dans le domaine de l'assurance, sans réellement influencer les courtiers qui y sont présents pour les amener gentiment à recommander plutôt les polices d'assurance qui peuvent être offertes par une compagnie du groupe?

Autrement dit, est-ce que le fait d'être propriétaire à plus de 51 % ne met pas en péril l'indépendance des courtiers qui y sont présents? Bien sûr, les gens font une distinction entre la propriété des cabinets de valeurs mobilières où, dans le domaine des valeurs mobilières, les produits sont cotés en Bourse et le prix est dicté non pas par la compagnie qui offre le produit, mais par la Bourse. D'autre part, un courtier en valeurs mobilières offre, par définition, plusieurs produits. De l'analogie que j'avais en tête lorsque j'ai proposé la propriété des maisons de courtage, on me dit qu'elle n'est peut-être pas aussi bonne. J'aimerais avoir votre réaction là-dessus parce que je crois que c'est un point important.

**M. Bastien:** Oui. Évidemment, c'est une question non seulement très importante, mais très pertinente qui s'est posée chez nous dans les deux dernières années. Je dois dire, si le débat n'est pas nécessairement terminé, que nous avons une bonne idée. Je vais vous donner celle des Coopérants. Je ne suis pas sûr qu'elle est partagée par les autres institutions qui ont fait le même exercice ou le même genre de développement.

Il faut se souvenir que les courtiers d'assurances générales, à la différence d'un représentant exclusif ou d'un agent d'assurance-vie ou d'un agent d'assurances générales des Coopérants, représentent d'abord et avant tout leurs clients. Il y a une culture qui est bien importante à la base, c'est-à-dire que le client qui fait affaire avec son courtier est habitué et exige, parce que sans cela il irait ailleurs, de se faire offrir une certaine variété de produits: deux, trois, quatre ou cinq compagnies. Il magasine par l'intermédiaire de son courtier. Si cette notion de confiance n'existe plus demain matin parce que le courtier représente de façon détournée, et ce sera connu dans la divulgation, mais représente quand même une compagnie plus que les autres, par exemple, Les Coopérants, s'il se mettait à vendre 30 % ou 50 % de son volume

d'affaires des Coopérants, imaginez le client au bout de la ligne qui se ferait offrir un produit des Coopérants, lorsque le courtier est possédé à 51 %, pour prendre votre exemple, par Les Coopérants. Le doute va immédiatement s'installer dans l'esprit du consommateur. Pour nous qui avons investi des sommes importantes dans un réseau de courtiers affiliés, de prendre le risque de gaspiller tout l'achalandage ou le "good will" que nous avons acquis par cette opération de courtage justement, ce serait un risque d'affaires que nous ne sommes pas prêts à prendre.

À l'intérieur des Coopérants, nous avons établi des normes et des règles. On a même pris la peine d'expliquer en long et en large à tous les assureurs qui faisaient affaire avec notre réseau, que nos intentions sont loin d'être à l'effet d'imposer ou d'essayer de vendre les produits des Coopérants. Pour nous, le courtage d'assurances générales a un intérêt. Cela nous permet de distribuer d'autres produits. Cela nous permet en même temps d'être dans les régions de façon encore plus profonde. Comme vous avez dit tantôt, les régions sont un endroit où les succursales bancaires, les succursales de fiducie sont moins présentes et d'avoir un réseau de courtiers, pour nous, c'est bien intéressant. Je ne sais pas si je réponds exactement à votre question, peut-être que mes collègues peuvent en ajouter, mais assurément, pour nous, nous ne voyons pas de contradiction dans le sens que nous ne désirons pas vendre nos produits par le réseau de courtiers.

**M. Fortier (Outremont):** Lorsque vous parlez de la culture, je dois vous avouer que depuis que je m'intéresse davantage au secteur des institutions financières, j'ai appris beaucoup de choses sur le courtage dans le domaine de l'assurance. Mais beaucoup de gens comme moi - et dans le passé, c'était mon cas - ne savent pas qu'ils... Parce que lorsqu'ils appellent le courtier, ils disent: Donne-moi une police d'assurance; le courtier le rappelle et lui dit: Je t'assure avec telle compagnie, à tel prix. On ne connaît pas toujours les responsabilités profondes du courtier et, pour plusieurs Québécois, appeler son courtier, c'est se faire offrir une police d'assurance à un prix. C'est très rare, à mon avis, pour avoir parlé à des individus que pour... Je parle surtout de produits sains, parce que quand on parle de courtage, il y a le secteur commercial et industriel, mais là je parle de la maison, de la voiture, surtout pour une police d'assurance qui coûte 250 \$, la prime sera de 15 % ce montant, on ne parle pas d'un montant... Alors il serait illusoire de croire que, pour une commission de 50 \$, le courtier va passer trois jours à chercher à travers le monde pour savoir quelle est la meilleure police d'assurance. Il ne faudrait pas charrier.

**M. Bastien:** Vous avez tout à fait raison. Et

c'est déjà le cas, si vous me permettez, M. le ministre, présentement. Les courtiers font affaire avec quatre ou cinq compagnies, ils ont des quotas à respecter, à rencontrer et, déjà, indépendamment d'un pourcentage ou d'une propriété quelconque, le consommateur peut se questionner effectivement sur le degré de "bargaining power" que le courtier utilise pour lui. Dans ce sens-là, pour nous, indépendamment du degré de propriété d'un groupe par rapport à un autre, je pense que la divulgation des ententes commerciales entre un courtier et un assureur, que ce soit par lien d'actionnariat ou autre, doit être mise en place. À ce moment-là, le consommateur sera mieux servi et cela répondra peut-être un peu à votre question.

**M. Fortier (Outremont):** En ce qui concerne... Oui, j'ai terminé?

**Le Président (M. Lemieux):** Vous avez terminé, M. le ministre. Je m'excuse.

**M. Fortier (Outremont):** Pour le moment.

**Le Président (M. Lemieux):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** M. le Président, je pense bien que le courtier ne recommence pas l'opération à chaque client. Il fait des propositions en réalité. Il dit: Tu dois t'assurer pour telle affaire pour 1 000 000 \$ ou 2 000 000 \$. Il fait la recherche une fois et elle est faite pour l'année au fond, en réalité. Il fait des propositions à ses clients, qu'ils les prennent ou non. Il offre une valeur à neuf, mais il ne l'offre pas pour l'automobile par exemple et des choses comme cela. Mais il ne recommence pas les recherches chaque fois.

**M. Bastien:** Je dois dire, M. le député, que les différents courtiers... Évidemment, il y a des courtiers qui font mieux leur travail que d'autres, mais quand vous parlez de prime de 1 000 000 \$ ou de montant couvert de 1 000 000 \$, ils doivent faire une certaine recherche. Vous remarquerez dans les renouvellements, si vous avez des cas précis comme ceux-là, souvent l'assureur peut changer d'une année à l'autre. Il y a un travail qui est fait.

**M. Garon:** Oui, d'une année à l'autre. Mais sur la question des dommages, si on parle par exemple d'une automobile, quand il fait un inventaire sur la question, il n'a pas vraiment besoin de recommencer chaque fois une grosse recherche pour chaque individu.

**M. Bastien:** Non, pas à chaque fois.

**M. Garon:** Alors, il l'a faite pour l'année. S'il y a 300 ou 400 individus, il va faire des propositions, il va vous dire: Je pense que ce serait bon de faire telle chose et il laisse le

choix. Mais une fois qu'il a fait le tour de la question au début de l'année, il l'a pas mal fait par rapport à toutes les compagnies à moins qu'il n'y ait des changements au cours de l'année.

**M. Bastien:** Le problème ou la possibilité, c'est que le client ait besoin d'un service dans le courant de l'année. C'est là que le représentant ou le courtier doit bien s'assurer que la compagnie qu'il a choisie est en mesure de livrer la marchandise à ce point de vue-là.

**M. Garon:** Oui, mais habituellement, il appelle quelqu'un d'autre qui va aller vous voir ou il vous envoie voir la compagnie avec laquelle vous êtes assuré; si c'est une maison, il va vous dire que telle personne va venir vous voir selon qu'ils sont des ajusteurs ou des experts en sinistres.

**M. Bastien:** ...des évaluateurs.

**M. Garon:** Oui. Après cela, ils font rapport au courtier parce qu'ils nous disent habituellement: Votre courtier va vous le dire.

**M. Bastien:** Vous avez raison. On ne changera pas le monde du courtage. Ce que nous disons dans le fond, c'est que la propriété soit légèrement modifiée ou qu'il y ait un investissement à faire par un groupe financier par le courtier, ne change pas ce que vous mentionnez. Le courtier a une façon de travailler, une culture de courtage et cela va continuer. On va avoir de bons courtiers, de moins bons courtiers et, dans ce sens-là, je pense que cela ne changera pas grand-chose.

**M. Garon:** Où je ne vois pas trop trop, quand vous parlez au sujet des commissions, il y a le service et il y a la commission. En quoi la divulgation de la commission, je parle dans les dommages, ne rendrait pas service à tout le monde? Le courtier qui a une commission plus forte d'une compagnie, une compagnie peut décider qu'il y a deux façons de travailler: je donne le service à l'assuré ou bien je m'attache le courtier ou l'agent en lui donnant une meilleure commission. Ce sont deux façons de travailler. Je suis convaincu qu'il y a des compagnies qui disent: J'aime autant avoir la loyauté du courtier que d'avoir la loyauté de l'assuré, et d'autres qui disent: J'aime autant offrir un service à l'assuré parce que, à la longue, c'est cela qui va me profiter. Mais je suis convaincu qu'il y a les deux façons de procéder.

**M. Bastien:** Dans les produits relativement simples, M. le député, déjà, au moment où l'on se parle, les commissions sont à peu près nivelées. Qu'on mentionne que c'est 10 %, 15 % ou 20 %, je ne sais pas. Je pense que ce n'est pas tellement pertinent ou important. Ce qu'il ne faut pas oublier, c'est que vous avez, et vous

allez en avoir de plus en plus, de la distribution d'assurances générales supposons au comptoir. Vous avez vu le Mouvement Desjardins. Vous en avez entendu parler beaucoup ici. Vous allez avoir d'autres institutions bancaires ou parabancaires qui vont suivre cet exemple et le décloisonnement des intermédiaires va permettre ce genre de choses. À partir du moment où vous avez un bonhomme ou un représentant qui, lui, est payé à commission, qui doit dire: Bien moi, je reçois sais-tu combien en vendant ta police d'assurance automobile? Je fais 15 %, donc 300 \$, je fais 50 \$. Mais le client va partir, va aller à la succursale et fait affaire avec un préposé ou une préposée qui, lui, est payé à salaire, lequel peut varier en fonction peut-être d'une certaine productivité. Il y a peut-être des bonis à la fin de l'année et il y a un paquet de choses qui peuvent être rattachées à cela. Où arrête-t-on dans cela? C'est cela notre problème. On dit: C'est bien beau de dire, on va divulguer qu'on reçoit 15 % de commission. Mais à ce moment-là, est-ce qu'on va embaucher des gens payés à salaire et on va leur donner des bonis à la fin de l'année? Ils n'auront pas de commission. C'est là le problème lorsqu'on commence à parler de divulgation trop précise et trop détaillée.

**M. Garon:** Je vais vous poser une question. Prenons un cas. L'assurance automobile, vous êtes obligés de vous assurer. La loi vous oblige à vous assurer. En quoi cela prend-il un vendeur à commission pour vous inciter, pour vous vendre un produit que vous êtes obligés de prendre? Moi, je me dis à ce moment, ce qu'il faut, c'est avoir de bons renseignements. Vous êtes obligés de vous assurer, de toute façon.

**M. Bastien:** Ce que vous omettez, M. le député, c'est le service après vente. Lorsque vous vendez un produit simple comme l'automobile, vous avez une Pontiac. Vous pouvez magasiner vous-même si vous voulez, ou vous pouvez appeler les compagnies qui font de la vente directe. Vous allez recevoir à peu près, je dirais, le même montant de prime et cela peut varier d'une année à l'autre. Il y a des années où une entreprise est meilleure qu'une autre. Où vraiment on va se rendre compte de l'efficacité de l'attribution directe, c'est-à-dire au comptoir par soit les services des caisses populaires ou des banques, etc. C'est lorsqu'on aura besoin de services après vente, c'est lorsque le client aura eu son accident et qu'il aura besoin de faire un changement sur sa police ou quoi que ce soit et qu'il va se présenter à la préposée à la succursale qui va lui dire: Bien, téléphone à tel numéro. Tu téléphones à ce numéro et tu ne sais pas à qui tu parles. On te renvoie d'une personne à l'autre. Avec le système actuel, avec les courtiers on doit au moins avouer que le client sait qui appeler, à qui parler et à qui gueuler. Il dit: L'année prochaine, si tu ne m'as pas donné le service que j'attendais, je vais faire affaire

avec un autre courtier. Dans ce sens, nous sommes convaincus qu'il y aura toujours de la place pour un service personnalisé et que les courtiers auront leur rôle. Nous sommes aussi convaincus que l'avenir pour les produits simples va se faire de plus en plus par la distribution directe, rémunéré peut-être à salaire, je ne sais pas, mais d'une autre façon que ce qu'on connaît aujourd'hui. C'est un peu pour cela que nous voulons être un peu dans les deux. Nous ne cachons pas nos intentions en ce sens que nous désirons, à un moment donné, lorsque les lois le permettront, faire un peu la même expérience que les caisses populaires et que les sociétés d'entraide qui vendent des produits simples de façon directe. Mais lorsque vous arrivez avec des produits plus complexes, que ce soit avec d'autres choses que l'automobile, vous avez votre immeuble à faire assurer, vous avez un bateau à faire assurer ou vous avez un commerce à faire assurer, là je pense que cela va être très difficile de combler ces besoins au comptoir et cela va prendre des experts et il y aura de la place pour les deux.

**M. Garon:** Quand on fait de la vente à commission, quel est le but de mettre une commission?  
(12 heures)

**M. Bastien:** Je vais laisser parler un expert qui est un actuair. Les commissions, on en voit parfois à 5%, si vous voulez, dans l'assurance-vie. Je pense que cela va peut-être ajouter quelque chose.

**M. Garon:** Quel est le but?

**M. Fortier (Richard):** Je pourrais vous parler davantage d'assurance-vie que de courtage en assurances générales, sûrement. Le but d'avoir une commission, évidemment, un peu comme mon confrère le disait, est beaucoup lié au service. Les représentants d'assurances ont souvent une mauvaise réputation. Quand on fait des enquêtes sur les professions, on les retrouve avec beaucoup d'autres professions honorables très bas dans l'échelle. Il n'en demeure pas moins qu'on a investi beaucoup d'argent dans la formation de nos équipes de vente, et que cette formation apporte une information très importante au client. En assurance-vie, par exemple, on leur parle beaucoup de leur testament, de leur situation financière, d'avoir un produit qui répond vraiment à leurs besoins. Ces gens-là, les vendeurs, n'exigent pas d'honoraires. Souvent, un vendeur d'assurance-vie se déplace plusieurs fois pour aller voir son client. Il va aller vous rencontrer, il va prendre connaissance de vos besoins, il va retourner à son bureau faire du travail, il va retourner vous voir à domicile au moment où cela vous convient, à vos heures, selon vos convenances. Pour tout ce travail, il n'est jamais payé, sauf au moment où il fait une vente. Donc, nous croyons que parce qu'il rend

de bons services à sa clientèle, qu'il la conseille, cette personne est autonome en plus, alors elle paye ses propres dépenses, on lui paye une commission. C'est une façon de rémunérer le travail qu'il fait, qui est actuellement celle qui est utilisée de façon générale dans le monde de l'assurance-vie.

**M. Garon:** Vous ne pensez pas que le but de la commission est d'inciter à vendre le plus possible pour avoir la meilleure commission possible? Soyons objectifs.

**M. Fortier (Richard):** Je vais toujours vous parler d'assurance-vie. L'assurance générale, c'est un contrat à court terme, mais il y a une commission qui est payée, que je sache, et qui est nivelée à peu près chaque année. En assurance-vie, c'est un contrat qui est fait pour longtemps, avec une échelle de commission qui est très variable. Il y a des compagnies qui en ont beaucoup à la première année et peu dans les années suivantes. Il y en a d'autres qui nivellent un peu plus. Cela devient très difficile de comparer le salaire réel d'un vendeur d'assurances à commission si on ne regarde que la commission au moment de la vente. Il y a une commission qui est très étalée dans le temps, qui est très variable et qui va, dans certains cas, de 60 % jusqu'à 2 %, selon les années. Alors, cela devient très complexe et très difficile.

**M. Bastien:** Je pourrais ajouter un mot, si vous me le permettez.

**Le Prékient (M. Lemieux):** Oui, s'il vous plaît.

**M. Bastien:** Il y aura toujours là aussi des vendeurs plus ou moins compétents, mais je pense que, par expérience et les compagnies d'assurances pourront vous répondre qu'une mauvaise vente, si effectivement notre vendeur ou notre représentant a décidé ou a fait de la pression pour vendre un produit ou un montant de prime plus élevé pour protéger sa commission ou augmenter sa commission, ou encore a vendu un produit autre qui, lui, était plus payant au point de vue commission, c'est que tôt ou tard on va perdre le client. L'année suivante, il va passer un autre représentant d'une autre compagnie qui va lui démontrer - et on vit cela tous les jours - qu'il y a d'autres produits qui sont meilleurs, avec un prix plus compétitif, etc. Ces représentants qui s'amuse - entre guillemets - à tout simplement vendre sous pression strictement pour leurs fins personnelles de commission ne demeurent généralement pas longtemps dans l'industrie et dans le marché. Vous vous en doutez sans doute, il y a un "turn around" ou un roulement des représentants dans l'industrie qui est très élevé. Les incompetents ou les gens qui sont des vendeurs à pression ne demeurent pas.

**Le Président (M. Lemieux):** Merci. M. le ministre, s'il vous plaît.

**M. Fortier (Outremont):** Seulement pour continuer sur la même lancée que mon collègue le député de Lévis, je crois que dans votre texte vous dites que vous n'êtes pas contre l'étalement des commissions. On parle d'assurance-vie. Nous, enfin, je crois que tout le monde dans le milieu croit que ce serait peut-être une meilleure formule pour éviter les abus. D'ailleurs, cela donnerait plus de valeur au cabinet de courtiers dans le domaine de l'assurance-vie. En tout cas, il y a des avantages et il y a des problèmes d'ajustement. Donc, je vais vous poser la même question que j'ai posée à d'autres hier. Si on prenait la décision d'aller dans cette direction et même d'obliger les compagnies d'assurance-vie au Québec à aller dans cette direction, si on vous donnait un délai raisonnable d'ajustement, est-ce que vous n'y verriez pas d'objection?

**M. Bastien:** Je pense que c'est là que vous avez pratiquement répondu, c'est le délai raisonnable. L'industrie de l'assurance-vie, puis M. Fortier pourra peut-être ajouter son avis, a une méthode de rémunération qui date, j'oserais dire, de 100 ans ou je ne sais pas, enfin, qui est peut-être un peu archaïque. L'industrie a de la difficulté à évoluer dans ce domaine parce qu'on se demande toujours qui va faire le premier geste, etc. Dans ce sens, on est convaincu qu'il faudra démystifier un peu toute la question du commissionnement, de la rémunération des représentants. Pour la conservation de nos affaires, là on parle en tant qu'assureurs-vie, je pense qu'on a intérêt de plus en plus à niveler la commission parce qu'on se rend compte de plus en plus, avec les produits qui sortent année après année, que si vous avez donné le gros paquet de commissions la première année puis que le représentant tombe à 2 % ou 5 % dans les années subséquentes, qu'une autre compagnie arrive avec un autre produit puis, à ce moment-là, vous perdez votre client. Donc, on a intérêt vraiment à niveler les commissions et je pense qu'on s'en va vers cela. Mais on va avoir besoin de délais, d'une période de transition.

**M. Fortier (Outremont):** Comme vous dites, si c'est la même règle pour toutes les compagnies d'assurance-vie au Québec, donc, la compétition se fait sur la même base. À ce moment-là, c'est acceptable.

**M. Bastien:** Nous pensons, nous, que le décloisonnement des intermédiaires, tel que nous le lisons, va nous amener vers cela. Que ce soit obligatoire ou pas, je pense que ce sera une étape qu'on devra franchir.

**M. Fortier (Outremont):** C'est la seconde question que j'aimerais vous poser. Étant donné qu'il y aura toujours une compagnie d'assurance-

vie qui ne fera pas comme les autres et qui va pousser ses vendeurs à vendre davantage, avec des commissions plus élevées la première année, si ce n'est pas obligatoire, il y aura toujours une compagnie d'assurance-vie qui va décider de faire différemment des autres. C'est la raison pour laquelle, quand je pense à ce problème-là, j'opine plutôt du côté de croire qu'on devrait arriver à une mesure obligatoire pour le Québec, en espérant que les autres provinces canadiennes suivent.

**M. Fortier (Richard):** Effectivement, j'entends parler des commissions nivelées depuis à peu près dix ans dans le travail que je fais. Tout le monde trouve que c'est une bonne idée, principalement au profit de la conservation des affaires, sauf que personne ne veut être le premier à le faire. Je pense que si on fait le tour des entreprises d'assurance-vie, on va trouver exactement le même principe. Tout le monde est à peu près d'accord, sauf que personne ne veut bouger en premier. Deuxièmement, le problème que cela soulève, c'est le niveau adéquat, au niveau de la rémunération des vendeurs. Souvent un vendeur, quand on l'engage, quitte un emploi pour en avoir un nouveau dans lequel il n'a pas de clientèle. Le temps de se construire une clientèle, il faut financer le représentant. Alors, il y a, évidemment, aussi le niveau du nivellement de la commission qui est très important pour s'assurer que ces gens-là, si on veut qu'ils continuent à donner de bons services et protéger le consommateur, il faut qu'ils aient un niveau de vie quand même acceptable. En plus de l'idée de niveler, il y a aussi le niveau en soi qui est important.

**M. Fortier (Outremont):** D'un autre côté, il est vrai que pour un nouveau dans le métier, cela va lui prendre un peu plus de temps. Donc, la compagnie devra trouver une formule. Mais d'un autre côté, cela va remettre peut-être plus de stabilité dans le système parce que vous parliez d'un "turnover" élevé, donc s'il y avait un étalement, est-ce que vous croyez - enfin, c'est ce que j'imagine - que cela permettrait une plus grande stabilité des vendeurs dans le système comme tel?

**M. Fortier (Richard):** Absolument, pour autant que les premières années de vente sont passées.

**M. Fortier (Outremont):** Dernière question touchant le conseil des assurances. Dans le domaine de l'assurance-vie, je pense que c'est acquis, les compagnies nous l'ont dit très clairement. Dans le secteur de l'assurance générale, vous avez dit, je crois, vous y étiez favorables et vous êtes aussi favorables, j'imagine, à la participation des compagnies comme telles dans ce conseil des assurances générales. Pourriez-vous nous dire pourquoi et est-ce que votre

compagnie serait désireuse de participer à un tel conseil si jamais il était formé?

**M. Bastien:** Absolument. Il ne faut pas oublier que les compagnies ou les institutions d'assurances sont celles qui produisent. Donc, elles doivent être à l'écoute et être bien au fait des préoccupations des consommateurs, autant du point de vue marketing que du point de vue légal, du point de vue protection du consommateur, etc. Dans ce sens-là, je pense que le conseil doit faire la place à la fois aux producteurs, aux distributeurs et aux consommateurs.

**M. Fortier (Outremont):** Je ne sais pas si d'autres députés ont des questions, en tout cas, pour ma part, en commission parlementaire, on entendra ceux qui favorisent la fusion des caisses d'établissement et des caisses d'entraide. Cela se fera par un projet de loi privé plus tard, durant le mois de juin. Enfin, j'ose espérer que le tout se déroulera dans le sens de vos ambitions et que cela formera un autre groupe financier. Parfois, on fait de l'inflation verbale et le député de Lévis me chicanait sur la terminologie des mammoths. En fait, c'est un peu de l'inflation verbale parce que, quand on regarde nos supposés mammoths, même à 30 000 000 000 \$ dans le domaine international, ce n'est pas beaucoup. Le vôtre à 1 500 000 000 \$, quand on le compare à des grosses institutions financières internationales, ce n'est pas beaucoup, mais quand même, cela donne plus de solidité et comme vous l'avez dit vous-mêmes, l'important, c'est tout le réseau de distribution à travers le Québec. C'est là, je crois, que cela va donner une certaine stabilité à votre organisme. Alors, en tout cas...

**M. Bastien:** C'est un peu ce qu'on répond. C'est que nous, on juge... Évidemment, on est très modeste en termes de taille, par contre, on a réussi à être présent un peu partout et c'est dans ce sens-là qu'on peut dire qu'on est très impliqué et très intéressé par le décloisonnement.

**M. Fortier (Outremont):** Je vous remercie.

**Le Président (M. Lemieux):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Je parle dans une perspective de décloisonnement, si on veut penser en termes de consommateur, il ne faut pas que des distorsions soient créées par la rémunération de vendeurs. J'ai le sentiment... Par exemple, vous avez quelqu'un qui a, supposons 35 ans, il est marié, il est un peu au-dessus de la famille moyenne, il a trois enfants. S'il rencontre un agent d'assurances, il va vouloir lui vendre de l'assurance alors qu'il n'est pas certain que le mieux pour lui est un mélange... Je ne parle pas de quelqu'un

qui est très sophistiqué, qui est dans les placements compliqués et tout cela. Mais, il veut prévoir sa retraite, penser qu'il peut mourir, assurer la sécurité de sa famille, mais en même temps, s'il ne meure pas, il aime autant qu'il en reste un peu dans ses poches. Alors, s'il a en face de lui quelqu'un qui est à la commission, il va essayer de lui vendre de l'assurance parce que c'est plus payant pour lui de vendre de l'assurance alors que le régime de retraite ne donnera pas grand-chose en termes de commissions. Alors, j'ai l'impression que les commissions peuvent créer des distorsions du point de vue du consommateur. Alors, pourquoi - je pense en termes d'avenir - quelqu'un qui est dans ce domaine et qui doit être, à mon avis... Aujourd'hui, on les appelle des conseillers à condition d'en savoir assez pour conseiller. Ils s'appellent tous des conseillers. Il n'y a plus de vendeur d'assurances. Ce sont des conseillers en assurances, mais à la condition d'en savoir assez. La meilleure façon pour celui qui est là d'être un vrai conseiller, c'est de ne pas avoir un intérêt personnel à ce que vous preniez telle ou telle chose, mais d'avoir intérêt à vous conseiller pour que vous fassiez de bons choix en fonction de votre situation. Autrement, ce que vous avez en face de vous, ce n'est pas un conseiller, c'est un vendeur d'un produit. Et si vous prenez tel produit, cela le paie plus que tel autre.

**M. Fortier (Richard):** C'est une question qui comporte, dans le fond, beaucoup de points. Je vais essayer de répondre dans l'ordre à peu près où ils étaient posés. Au début, vous parliez de quelqu'un qui a un peu un conflit entre la vente d'assurances et la vente d'épargne, par exemple, pour un plan de pension. Je ne suis pas tellement âgé, mais je me rappelle d'une époque où les taux de commission sur les plans de pension étaient très élevés. La concurrence est venue des banques, des compagnies de fiducie pour l'épargne et a fait en sorte que le commissionnement sur l'épargne est parvenu à un niveau à peu près semblable partout. Aujourd'hui, les gens ont tendance à vivre plutôt selon le principe: achète de l'assurance pas trop chère et investis la différence pour ton épargne. Dans le fond, on a cassé les anciens produits d'assurance-vie en deux pour séparer la partie assurance de la partie épargne. Je pense qu'on n'a pas vraiment de conflit. On peut comparer l'assurance avec l'assurance et l'épargne avec l'épargne. Le vendeur se trouve beaucoup moins et presque pas en conflit maintenant par rapport à ce qu'il était il y a quelques années, si on parle des plans de retraite. Je ne sais pas si cela répond exactement à votre préoccupation. À moins que mes confrères aient des choses à ajouter.

(12 h 15)

**M. Asselin (Alban):** Je voudrais peut-être ajouter ceci. Dans le domaine de l'assurance, on ne fait pas affaire de la même façon que si c'est un bien de consommation courant. Il y a

une question de prise de conscience très souvent d'un besoin, en ce qui concerne l'assurance, que vous connaissez plus ou moins où vous devez prendre un certain nombre d'heures avec un individu à étudier son besoin et à lui faire prendre conscience des réalités de sa situation personnelle dans le domaine. Le travail comme tel qu'un individu peut y consacrer, à mon sens, que vous soyez salarié, il va falloir, à un moment donné... Si l'individu était salarié, il va falloir faire ce genre de démarche. Vous n'allez pas acheter votre assurance au magasin. Vous attendez qu'à un moment donné quelqu'un vous rencontre et s'assoit avec vous pour faire une espèce d'étude de besoins, et cela prend un certain temps avant d'arriver à la conclusion d'une vente. Alors, le mode de rémunération peut être amélioré, mais il va un peu en ligne avec le genre de biens et la façon de rencontrer le client, le démarchage. Il y a beaucoup de temps utilisé, d'appels téléphoniques, de rendez-vous, d'études de besoins, de retours et de services après vente qui sont donnés, de maintien d'un dossier personnel, dans les pratiques d'assurances.

Le fait que les produits ont beaucoup varié pour séparer l'épargne de la protection fait en sorte que le mode de rémunération est à la commission, mais c'est brut. L'individu doit ensuite payer ses frais lui-même et il doit aussi voir très souvent à payer ses propres locaux, son propre téléphone, faire ses propres démarches et c'est une pratique de l'industrie qui, en soi, ne fait pas comme tel... Ceux qui sont professionnels dans le domaine ne sont pas des vendeurs nécessairement axés sur la commission, c'est bel et bien de conserver le client parce que dans ce domaine-là, vous ne vivez pas et vous ne survivez pas si vous n'êtes pas quelqu'un de consciencieux, c'est impossible; le client vous laissera tomber.

**M. Bastien:** J'aimerais ajouter que si on veut considérer le point de vue du consommateur dans cette question-là, s'il se voit devant le choix de payer un honoraire à un consultant pour le conseiller, à savoir s'il a besoin de tel produit ou tel autre dans les produits aussi complexes que l'assurance-vie, souvent sa réponse sera: Je ne paie pas. Cela ne me tente pas de payer des frais inutiles, peut-être que je n'en ai pas besoin. Tandis que le représentant qui vient le voir dans le moment, le fait de façon gratuite. Il recevra une rémunération seulement s'il a une vente éventuelle. C'est bien important, si on veut s'assurer que les consommateurs soient bien protégés, bien couverts. Malheureusement, on n'a pas beaucoup de formules, on n'a pas beaucoup de choix. Si le choix est qu'à chaque conseil que le client demandera, il paiera un honoraire quelconque, le consommateur va simplement se retirer du marché, il ne voudra pas. C'est déjà un produit qui se vend, comme on dit, qui ne s'achète pas. C'est déjà difficile de vraiment

rendre conscient le consommateur qui a des besoins: il a une famille, une retraite à penser. Il faut donner la chance à cette négociation-là qui s'installe de fonctionner et s'il faut, encore une fois, que le client ait des frais fixes strictement pour demander un conseil, il n'en demandera pas, puis il ne sera pas couvert et je ne suis pas sûr qu'il sera bien protégé.

**Le Président (M. Lemieux):** Je vous remercie. En conclusion, M. le ministre.

**M. Fortier (Outremont):** J'avais déjà conclu, je m'excuse. Je vous remercie de votre présentation et bonne chance dans votre développement.

**Le Président (M. Lemieux):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Je vous remercie également.

#### Groupes de la Mutuelle des fonctionnaires

**Le Président (M. Lemieux):** Je vous remercie de votre participation à cette commission parlementaire.

J'invite le Groupe de la Mutuelle des fonctionnaires du Québec à bien vouloir prendre place, s'il vous plaît.

J'en profite immédiatement pour vous donner la procédure en vigueur. Nous disposons d'une heure. Vous avez 20 minutes pour présenter votre mémoire et 40 minutes d'échanges avec les parlementaires.

Est-ce que le porte-parole de l'organisme pourrait s'identifier et présenter les gens qui l'accompagnent, s'il vous plaît?

**M. Gravel (Claude):** Je m'appelle Claude Gravel. Je suis le vice-président exécutif et directeur général de la Mutuelle des fonctionnaires du Québec. À ma droite immédiate, M. Réal Circé, vice-président exécutif et directeur général de La Capitale, M. Alain Roch, directeur du contentieux à la Mutuelle des fonctionnaires, et à ma gauche, M. Jacques Breton, vice-président des ventes, toujours à la Mutuelle des fonctionnaires du Québec.

M. le Président, M. le ministre, MM. les membres de la commission parlementaire, le Groupe de la Mutuelle des fonctionnaires du Québec est un groupe de douze entreprises oeuvrant dans divers secteurs financiers comprenant principalement les assurances-vie et de dommages, la fiducie, les fonds communs de placement, le conseil en placement et la gestion de portefeuille, les cartes de débit et de crédit, le prêt personnel et hypothécaire, le placement en immeubles et la planification financière, fiscale et successorale. Nos principales entreprises sont: la Mutuelle des fonctionnaires du Québec, la compagnie mère qui chapeaute le groupe, La Capitale, compagnie d'assurance générale, la Société nationale de fiducie et La

Personnelle, compagnie d'assurances du Canada.

Tout d'abord, un mot sur ce que nous sommes, ensuite, comment nous fonctionnons et comment nous réagissons au document de réflexion déposé par le ministre. La MFQ a d'abord été créée en 1940, à la suite d'une décision de l'Association générale des employés civils de doter ses membres fonctionnaires d'un service d'assurance de personnes.

Donc, ce fut d'abord une société de secours funéraires à laquelle on greffa en 1947 une caisse d'assurance-vie. En 1956, une loi spéciale en fit une compagnie mutuelle d'assurances. Créée par des fonctionnaires pour les fonctionnaires, la loi spéciale de la mutuelle consacre son caractère d'exclusivité au service des secteurs public et parapublic.

Depuis cette époque, la mutuelle n'a cessé de se développer pour atteindre, au 31 mars 1987, un actif de 400 000 000 \$ pour elle-même et de plus de 800 000 000 \$ pour l'ensemble du groupe qu'elle gère. C'est en demeurant à l'écoute des besoins de son milieu que la mutuelle a évolué et a grandi en offrant les services correspondant aux besoins exprimés. C'est ainsi que La Capitale, sa filiale en assurance générale, est née en 1975. Depuis, La Capitale est devenue un assureur sérieux et respecté avec l'un des plus forts taux de croissance au pays.

C'est aussi pour satisfaire aux besoins de ses membres que la mutuelle a élargi la gamme de ses services en acquérant, en 1983, la Société nationale de fiducie. Celle-ci, de son côté, créait une société de conseillers en placements, Placements SNF inc., pour gérer les placements mobiliers du groupe et de clients externes. SNF acquérait par la suite les Locations Lutex itée, une entreprise de location d'automobiles et d'équipement industriel et commercial, direction procurant pour le groupe un véhicule de placements à rendement supérieur.

En 1987, la mutuelle complétait sa gamme de services en mettant sur pied une filiale de courtiers en épargne collective, Sogefonds MFQ inc., qui offre ses propres fonds mutuels, les fonds d'investissement MFQ. Parallèlement, La Capitale acquérait la compagnie Carte Corp-Rate inc. qui offre une carte de paiement corporative acceptée partout au Canada et destinée à la gestion de parcs d'automobiles. Depuis 1985, cette carte a également son équivalent, une petite soeur, comme on dit, pour le particulier. Il s'agit de "carte capitale", une carte de débit qui permet de gérer les dépenses reliées à l'usage d'un véhicule automobile, tout en bénéficiant d'escomptes d'achat.

Enfin, en mars 1988, La Capitale acquérait La Personnelle, compagnie d'assurances du Canada dont le siège social est à Toronto. Cette acquisition concrétisait le désir d'expansion de La Capitale hors Québec.

On arrive maintenant au décloisonnement du groupe MFQ. Toutes ces réalisations furent le résultat d'une volonté ferme des membres de

notre conseil d'administration, eux-mêmes tous fonctionnaires, d'offrir à notre clientèle la gamme la plus complète possible de produits et services financiers. Cet objectif ne pouvait être atteint, dans un premier temps, que par le regroupement d'un ensemble d'Institutions et d'entreprises financières spécialisées chacune dans leur domaine propre. Ce fut ce qu'on peut appeler la phase du décloisonnement des institutions. Bien que nécessaire, cette étape ne pouvait permettre à elle seule d'atteindre l'objectif ultime qui est d'offrir, avec une efficacité accrue et des coûts amoindris, et ce, dans l'intérêt du consommateur, une gamme complète de produits et de services financiers. L'atteinte de cet objectif passe inévitablement par le décloisonnement des intermédiaires. En effet, ceux-ci constituant le prolongement de l'institution sur le terrain et auprès de la clientèle, il était devenu essentiel qu'ils jouissent de pouvoirs élargis pour offrir au public les produits rendus disponibles par le groupe d'institutions auxquels ils appartiennent.

La mutuelle a été l'une des rares institutions à prendre avantage du cumul complet des permis actuellement autorisés pour un agent d'assurances de personnes, à savoir l'assurance de dommages et l'inscription à la Commission des valeurs mobilières du Québec comme représentant en épargne collective. Cet élargissement des pouvoirs de nos intermédiaires, quoique mince, a quand même permis au groupe d'expérimenter une formule de décloisonnement partiel, mais aussi la formule la plus poussée qui soit connue au Québec pour ce qui est des représentants. L'une des conclusions qui se dégage de cette expérience est que le décloisonnement est possible à la condition de fournir au représentant multidisciplinaire un support technique de première qualité.

Permettez, M. le Président, que nous vous fassions partager notre problématique et expérience pratique vécue, fort indicatrice à notre avis de l'environnement de demain auquel s'adresse avec clairvoyance le document de réflexion du ministre Fortier.

Chacun des produits ayant ses particularités propres, le représentant doit emmagasiner un bagage élevé de connaissances spécialisées en assurance-vie, rentes, assurance automobile, biens et fonds mutuels. De plus, la vente de ces produits implique l'usage de livres de tarifs et de formulaires propres à chaque ligne de produits, de telle sorte que cette masse de documents était devenue encombrante, peu pratique et difficile de consultation. L'image qui traduit le mieux cette réalité chez nous est celle du représentant ou de la représentante qui se trimballe avec deux lourdes valises bourrées de papiers et qui en aurait besoin d'une troisième. Ces contraintes s'avaient suffisamment sérieuses pour freiner l'objectif du décloisonnement total, du moins par la voie du réseau traditionnel, jusqu'à ce que, profitant du développement

de la technologie, la mutuelle mette au point ce qu'il est maintenant convenu d'appeler la mallette informatisée du représentant.

**Le Président (M. Lemieux):** Je réalise que vous êtes rendu à la page 5 de votre mémoire.

**M. Gravel:** Oui.

**Le Président (M. Lemieux):** Je veux que vous sachiez que nous avons tous déjà lu ce mémoire. Je ne sais pas si c'est votre intention de lire ces 22 pages, mais je veux simplement vous rappeler que vous n'avez que 20 minutes pour faire votre exposé et que les parlementaires aimeraient bien avoir un échange de propos avec vous. D'autant plus, comme le soulignait le député de Lévis, que je suis moi-même en conflit d'intérêts parce que je suis assuré par La Capitale. C'est simplement pour vous en faire part.

**M. Gravel:** D'accord.

**Le Président (M. Lemieux):** Si vous pouviez résumer dans les grandes lignes vos conclusions, il n'y a aucun problème. Nous tenons à ce qu'il y ait un échange de propos avec les parlementaires.

**M. Gravel:** D'accord. M. le Président, j'avais fait une répétition et j'arrivais à l'intérieur de mes 20 minutes.

**Le Président (M. Lemieux):** Cela va.

**M. Gravel:** Si tout le monde l'a lu, on peut tout de suite passer aux questions.

**Le Président (M. Lemieux):** Non, si vous avez fait une répétition, il n'y a pas de problème. On vous écoute attentivement. Vous pouvez continuer, vous étiez au haut de la page 6.

**M. Gravel:** Mais je ne voulais surtout pas insinuer que vous n'en aviez pas fait la lecture, M. le Président.

**Le Président (M. Lemieux):** Cela va.

**M. Gravel:** Notre mallette est donc un mini-ordinateur portatif et doté d'une imprimante avec toute l'information qui nous permet de faire un travail de planification financière et d'analyse de sécurité financière. Il y a une liaison téléphonique de ce mini-ordinateur avec l'ordinateur du siège social qui rend cet outil particulièrement vivant et toujours à la fine pointe des développements qui sont faits au siège social.

Cette assistance technique facilite sûrement la tâche du représentant en le libérant de l'obligation de retenir une multitude de détails d'ordre technique et assure sûrement une analyse plus professionnelle et objective des besoins du client. Cette mallette est évidemment rendue obligatoire et tous nos représentants en font

usage. Cette expérience particulièrement positive nous paraît être non pas le seul modèle, mais un des modèles d'avant-garde qui sera suM par l'industrie au cours des prochaines années.

De même, nous avons développé, au Groupe mutuelle des fonctionnaires, un système de gestion des primes qui perçoit les primes à la façon d'un guichet unique. C'est aussi là, je pense, une expérience assez particulière dans notre groupe qui évite la multiplication des chèques pour autant de contrats ou de polices de nos différentes compagnies ou lignes d'affaires.

J'en arrive aux propositions du document de consultation pour vous rappeler que nous sommes d'accord avec l'ensemble des propositions, si ce n'est que quelques points dont nous faisons part dans notre mémoire. Nous croyons que dans la distribution des produits et services, particulièrement des prêts hypothécaires, il y aurait lieu d'établir clairement dans la Loi sur le courtage immobilier que l'agent d'assurances qui réfère son client au service des prêts hypothécaires de son institution contre rémunération ne participe pas à une opération immobilière requérant le permis de courtier en immeuble. Enfin, nous sommes d'avis qu'il y aurait avantage à élargir le rôle du représentant en épargne collective, dûment inscrit auprès de la Commission des valeurs mobilières du Québec, de même que celui du courtier en épargne collective pour lui permettre la distribution de titres admissibles au Régime d'épargne-actions du Québec.

La première mesure aurait pour effet de stimuler encore davantage la concurrence dans l'offre de financement hypothécaire, dont le grand bénéficiaire serait le consommateur, alors que la deuxième mesure aurait pour effet de rapprocher l'offre de titres de l'investisseur moyen, souvent peu familier avec le réseau traditionnel des courtiers.

Par ailleurs, le Groupe Mutuelle des fonctionnaires accepte d'emblée le concept d'équipes multidisciplinaires, puisque nous y sommes déjà rendus dans notre groupe, où seront regroupés des spécialistes de divers domaines qui viendront appuyer les efforts de l'équipe de vente de première ligne. En ce qui a trait à l'avenue proposée dans le document au sujet de l'exercice de l'activité de planification financière, nous souscrivons aussi pleinement au principe d'une réglementation de l'activité, effectuée par la corporation ou l'association professionnelle à laquelle le conseiller appartient et ceci, en accord avec le conseil de planification financière. Cela a le grand mérite d'être pratique et efficace et respecte les prérogatives de chaque corporation et association professionnelles.

(12 h 30)

En conséquence, le Groupe Mutuelle des fonctionnaires du Québec appuie, en principe, les propositions du document de consultation ayant trait à l'élargissement des pouvoirs de l'agent d'assurances, au concept d'équipes multidisciplinaires et à l'exercice de l'activité de plani-

fication financière.

Il y a tout de même deux des mesures proposées dans le document de consultation qui soulèvent chez nous de fortes réserves: la divulgation des commissions et le rabais de primes. Pour notre part, nous n'aurions aucune objection au fait même de divulguer les commissions payées à nos représentants. Même en ce sens-là, sur le plan compétitif, cela pourrait nous avantager puisqu'en général nous payons des commissions plus basses que la compétition. Toutefois, nous anticipons qu'une telle mesure aura pour effet d'introduire dans l'industrie un nouveau mode de rémunération à terme, soit le nivellement des commissions sur plusieurs années. L'introduction de ce nouveau mode de rémunération occasionnera des bouleversements importants qui causeront des problèmes de transition majeurs. En effet, nos représentants ne reçoivent que des commissions de première année, sans aucune commission de renouvellement. La mise en place de commissions nivelées suppose alors, pendant les premières années du nouveau système, une forme de remplacement du revenu qui consisterait en avances de commissions jusqu'à ce qu'un cycle de cinq à dix ans ait été complété. La gestion de cette période de transition pose des problèmes d'application très importants dont les implications mériteraient une étude plus poussée. Le problème de financement qui se pose pour la période transitoire représente un effort particulièrement exigeant pour des compagnies de taille moyenne ou modeste comme le sont les compagnies québécoises.

Quant à la proposition sur le rabais de primes, nous nous y opposons également car nous sommes d'avis qu'elle se ferait au détriment d'intermédiaires puisque la pression créée par une telle mesure est de nature à réduire le niveau de revenu requis pour attirer des intermédiaires de qualité, ce qui n'est pas facile, et à les éloigner de l'exercice de cette profession et à rendre le recrutement très difficile.

Nous croyons donc que nos représentants reçoivent une juste rémunération et qu'ils y ont droit comme tout le monde. Nous sommes aussi d'opinion que le système actuel n'empêche aucunement un client de comparer ce qui importe, soit le prix global des produits qu'il acquiert, et non un seul volet, soit-il celui de la commission. Cette comparaison s'effectue donc tout simplement, et comme il se doit, sur un prix global qui comprend, entre autres, la rémunération de l'intermédiaire. Pour ces motifs, nous recommandons que ces deux questions soient soumises au conseil des assurances pour l'étude approfondie de leur bien-fondé et des implications qu'elles comportent dans l'industrie de l'assurance. Je passe maintenant la parole à mon collègue, M. Circé, de La Capitale, pour des commentaires particuliers à l'assurance générale.

**M. Circé (Réal):** Merci. M. le Président, sans commenter toutes les implications que la

réforme projetée pourrait entraîner pour l'industrie des assurances de dommages et sa clientèle, nous limiterons nos interventions aux avenues susceptibles de profiter directement aux consommateurs tout en respectant les impératifs des opérations particulières d'un assureur de dommages qui ne transige pas par l'entremise d'intermédiaires d'indépendants.

Je vais vous résumer brièvement notre intervention. En fait, nous proposons, dans un premier temps, à cause de la simplicité des assurances des particuliers, la création de deux classes de permis: une classe selon les assurances des particuliers et une classe selon les assurances commerciales.

Nous recommandons aussi, au plan de la formation, que soient inclus dans la formation tous les aspects juridiques propres au Québec. Nous proposons que la formation soit identique, tant pour l'intermédiaire indépendant que pour l'employé d'un assureur en direct.

Bien sûr en ce qui concerne le cumul des permis, nous recommandons que les permis soient cumulés et qu'il soit autorisé qu'ils soient cumulés tant par les intermédiaires indépendants que par les employés d'un assureur direct.

Nous sommes d'accord avec le document de consultation en ce qui concerne le service de la vente et l'après-vente, c'est-à-dire qu'ils soient unifiés, et qu'on permette tant à l'expert en sinistres qu'au courtier la vente de l'assurance ou au préposé d'un assureur direct de régler pour les compagnies d'assurances.

Enfin, nous faisons certaines recommandations à l'égard de la formation du conseil des assurances. Il est bien sûr qu'il n'y a pas d'association pour des intermédiaires dépendants de compagnies, ce qu'on appelle dans le métier les agents captifs. Nous proposons par contre la création d'une association d'assureurs directs qui verrait à représenter ce champ d'activité et à en établir, avec d'autres membres du conseil, le code de déontologie, les besoins de formation, la réglementation, etc.

Enfin, en terminant, je voudrais remercier les membres de la commission de nous avoir entendus. Nous espérons répondre à vos questions.

**Le Président (M. Lemieux):** Merci. M. le ministre.

**M. Fortier:** Merci pour un très bon mémoire. On voit qu'il est à l'image du dynamisme du groupe Mutuelle des fonctionnaires du Québec, qui, de plus en plus est décidé à prendre de l'expansion, non pas seulement au Québec, non pas seulement avec les fonctionnaires, mais avec les autres gens et à l'extérieur du Québec, en Ontario et dans les autres provinces canadiennes. Je vous remercie de l'appui que vous donnez à la politique que vous avez mise de l'avant.

Vous avez certaines réserves sur certains points. Bien sûr, l'exemple que vous donnez avec

la mallette qui peut se brancher sur l'ordinateur à distance par le téléphone est un exemple frappant que le décroissement peut se faire de différentes façons. Je le dis et je le redis. On dirait ne pas le souligner assez. Tout le monde retient l'exemple du décroissement qui est fait par le Groupe Desjardins et par la vente dans les caisses, mais votre façon de procéder est même plus insidieuse et on en parle moins. Vos frais généraux, j'imagine, je ne sais pas s'ils sont élevés par l'achat de la mallette ou par les frais de l'ordinateur, mais il me semblerait que les frais généraux sont moins élevés dans la mesure où vous n'avez pas d'établissements à travers le Québec. Vous pouvez visiter vos clients, aller chez eux, apporter la mallette, la brancher sur leur téléphone et ensuite automatiquement être branchés sur l'ordinateur ici à Québec. C'est pour moi une forme de décroissement qui est très insidieuse. C'est pour cela, quand on me disait à un moment donné qu'il faudrait arrêter le décroissement, je disais: Est-ce qu'on va arrêter toutes les formes de décroissement? S'il avait fallu arrêter le décroissement, il aurait fallu arrêter cette forme-ci qui est la vôtre également.

En ce qui concerne les points particuliers, sur les prêts hypothécaires, je suis très favorable. On va essayer de faire des représentations auprès du ministre de la Justice qui est responsable de la Loi sur le courtage immobilier pour différencier la vente des immeubles comme telle et le prêt hypothécaire. À ce moment-là, peut-être que l'inspecteur pourra avoir une certaine responsabilité dans l'octroi d'un permis pour le prêt hypothécaire comme tel. Je pense que cela irait dans le sens de votre demande.

Pour le Régime d'épargne-actions, j'ai de la difficulté à comprendre votre demande. Dans le fond, ce que vous demandez c'est un permis de la Commission des valeurs mobilières ou enfin l'autorisation de vendre des titres boursiers spécifiquement pour le Régime d'épargne-actions. À première vue, j'ai de la misère à me convaincre qu'on devrait faire une distinction entre les titres boursiers du Régime d'épargne-actions et les autres titres boursiers. Cela demande autant de compétence dans un cas comme dans l'autre et même il y en a qui disent que cela demanderait plus de compétence dans le secteur du REA dans la mesure où cela peut être plus risqué à l'occasion. Alors, je suis moins enclin à aller dans votre direction dans la mesure où cela serait une dispense par rapport à la Commission des valeurs mobilières. En tout cas, j'aimerais entendre votre point de vue sur cela.

Sur la commission nivelée dans le domaine de l'assurance-vie, je pense bien qu'on a entendu d'autres interlocuteurs. Je me convaincs de plus en plus d'aller dans cette direction et de donner un délai raisonnable aux compagnies pour s'ajuster.

Sur le rabais de primes, je pense que vous nous convainquez que ce n'est peut-être pas la

chose à faire. En tout cas, nous allons entendre d'autres intervenants.

Dans l'assurance générale, vous dites: Deux classes de permis. Bien sûr, on suggère dans le document, et d'autres gens nous ont suggéré des niveaux de permis. Il pourrait y avoir un premier niveau de permis qui serait le permis le plus élémentaire et si quelqu'un voulait passer aux secteurs commercial et industriel il devrait obtenir un permis plus élevé. Je pense que c'est une formule qui pourrait être retenue lorsqu'on parlera de l'octroi des permis au sein du conseil des assurances en particulier.

Pour les experts en sinistres, vous dites, et c'était notre proposition: Les Uoyd's le font, pourquoi pas nous? Mais maintenant, vous le savez. J'ai rencontré l'autre fois, le président des Lloyd's, M. Lawrence qui est certain que les Lloyd's font beaucoup d'éducation à l'intérieur de leurs réseaux et parmi leurs courtiers. J'imagine que si on allait dans cette direction, il faudrait peut-être limiter le genre de sinistres qui est traité par les courtiers, mais d'un autre côté, on s'attendrait que les compagnies d'assurances ou le conseil des assurances donnent une certaine formation aux courtiers.

J'aimerais vous entendre là-dessus. En ce qui concerne le conseil des assurances, vous parlez de la formation d'une association qui regrouperait les agents. Cela m'embête un peu, parce que les agents sont des agents qui sont des employés des compagnies. Alors, si le gouvernement allait organiser ces agents en un groupe, j'imagine que les compagnies craindraient qu'on forme un syndicat par la suite. Alors, cela me surprend du représentant de La Capitale qui nous dit: Organisez donc les agents directement. Comme de raison, la formule qu'on avait en tête, si on avait la liste des agents, la formule la plus facile serait que l'inspecteur envoie une formule à tous les agents en disant: Écoutez, il y a M. Untel ou Mme Unetelle qui se propose comme représentant ou représentante; votez. Sans qu'il n'y ait une association, il faudrait trouver une façon démocratique de permettre aux agents de déléguer quelqu'un. Mais, je ne suis pas sûr que le gouvernement doit intervenir dans la formation d'un groupe d'agents, si ce n'est pas le voeu des agents eux-mêmes. En tout cas, voilà mes commentaires. J'aimerais avoir vos commentaires à ce sujet.

**Le Président (M. Lemieux):** M. le directeur général.

**M. Gravel:** Merci, M. le Président. Il y a deux points qui me concernent plus directement: vous avez parlé du REA et des commissions nivelées. Dans le cas du REA, notre suggestion est sûrement originale et je pense qu'elle doit être reçue comme telle. On doit la voir aussi sous l'angle de la distribution. Nos représentants et nos représentantes sont vus essentiellement comme des professionnels qui font une analyse de

besoins financiers, il nous semble, mise à part peut-être la période de la dernière année ou à peu près, que le REA apparaît comme un produit intéressant dans la planification fiscale particulièrement et que l'industrie de l'assurance-vie, avec son réseau de distribution fort important, est bien placée pour offrir ce genre de produit, toujours dans cette mentalité de décloisonnement. Je pense que c'est une idée originale qui permettra ou amènera fort probablement un ajustement pour ce qui est de la formation requise pour l'obtention du permis que détiennent nos représentants. Mais, nous croyons qu'il y a là une idée fort intéressante qui mérite une plus ample réflexion, peut-être comme celle du nivellement des commissions, et qui pourrait rendre le Régime d'épargne-actions plus disponible, plus accessible. Je conviens avec vous que, pour ce qui est de la formation, on ne veut pas s'esquiver par rapport à cela, mais il y a fort probablement aussi un ajustement dans le contenu des programmes de formation et donc de permis.

Quant aux commissions nivelées, je vous dirai, M. le ministre, qu'il m'apparaît - c'est là une opinion personnelle mais que je pense assez partagée chez nous dans l'industrie - que ce sujet, à lui seul, regroupe probablement plus de problèmes et de réflexion à faire que tout le reste ensemble et peut-être même plus. L'industrie de l'assurance a estimé, et l'ACCA viendra présenter son propre mémoire, que sur le plan financier une telle réforme pourrait amener des coûts pour le financement de la transition de l'ordre de 500 000 000 \$ à 750 000 000 \$ pour le Québec seulement. Chez nous, c'est évidemment quelques millions de dollars. Autre chose, c'est qu'il m'apparaît que, au nom d'une transparence qui facilite un choix plus limpide pour le client, on est amené évidemment à dénoncer ce qu'est la commission. En passant, nous sommes d'accord sur le principe d'une divulgation des commissions, mais cela pose un sérieux problème sur le comment. Sur le comment, j'ai mentionné tantôt les coûts de financement dans la période transitoire qui amènent des questions de combien, donc de coûts. J'ai souligné, et on le mentionne dans le mémoire, que cela mettrait les compagnies québécoises dans une position relativement plus délicate que les grandes compagnies plus nanties en termes de surplus et d'assiette de revenus de primes.

Je pense aussi, en terminant, que pour bien répondre à la question du comment et de la divulgation, il serait bon de s'attarder encore un peu plus sur le pourquoi et sur les conséquences. Les conséquences et c'est là que la proposition est peut-être la plus intéressante, c'est qu'elle amène naturellement un nivellement des commissions et que cela peut améliorer nettement tant la conservation des affaires que des intermédiaires.

**Le Président (M. Lemieux):** Vous allez

m'excuser M. le directeur général, mais en vertu de l'article 244 du règlement je dois suspendre puisque nous devons aller voter et, après, nous reprendrons. Si, effectivement, nous ne sommes de retour qu'à 13 heures, alors le début des travaux reprendra à 15 heures avec votre groupe parlementaire.

Je suspends les travaux jusqu'à 13 heures, jusqu'à ce qu'on ait fini de voter et s'il est plus de 13 heures, nous reprendrons la période à 15 heures. Cela va? Je m'excuse.

(Suspension de la séance à 12 h 47)

(Reprise à 15 h 7)

**Le Président (M. Lemieux):** La commission du budget et de l'administration reprend ses travaux et, dans environ 30 secondes, la parole pour les 10 prochaines minutes appartiendra au député de Lévis. Je crois, M. le secrétaire, qu'à l'organisme il restait environ une trentaine de minutes. Est-ce exact?

**Le Secrétaire:** 30 minutes.

**Le Président (M. Lemieux):** 30 minutes pour l'organisme. M. le député de Lévis, nous sommes heureux de vous revoir et la parole est à vous.

**M. Garon:** M. le Président, à la page 19 de leur mémoire, nos interlocuteurs sont en faveur de la proposition voulant que les courtiers et les agents interviennent dans le processus de règlement des sinistres. Est-ce qu'il y a là possibilité à conflits d'intérêts? Ne pensez-vous pas qu'il peut y avoir là matière à conflits d'intérêts? S'agit-il pour vous d'impliquer le courtier ou l'agent dans le processus d'évaluation du sinistre et, selon vous, comment devrait-on rémunérer ce travail?

**Le Président (M. Lemieux):** M. Circé.

**M. Circé:** Très bien, M. le Président. Enfin, pour nous, c'est simplement de donner la réciprocité aux courtiers. Étant un assureur en direct, nous ne faisons pas affaire avec les courtiers et nous ne sommes pas habilités à parler en leur nom. Mais, par contre, nous, à La Capitale, nous réglons 94 % de nos sinistres à l'interne et, selon les lois et règlements actuellement en vigueur, il y a un cloisonnement entre les deux opérations de règlement de sinistres et de ventes et de services. Ce que nous demandons, c'est d'avoir la possibilité de décloisonner ces deux secteurs. Il y aurait, à notre avis, une économie de coûts et une économie de frais d'administration ce qui nous permettrait d'en retourner une partie du moins aux consommateurs.

**M. Garon:** Mais vous ne répondez pas à ma

question.

**M. Circé:** S'il y a conflits d'intérêts?

**M. Garon:** S'il y a des possibilités de conflits d'intérêts.

**M. Circé:** Enfin, comme assureur direct, chez nous...

**M. Garon:** Admettons que vous n'êtes pas un assureur, mais que vous êtes un assuré. Aimerez-vous mieux être représenté par quelqu'un qui travaille uniquement pour vous ou par quelqu'un qui travaille autant pour la compagnie que pour vous?

**M. Circé:** Alors, voici, étant un assureur direct, nous avons des procédures internes selon lesquelles, avant qu'il y ait négation de couverture, cela doit être fait par les hautes autorités. Alors, il n'y a pas de négation de couverture sans au préalable un examen attentif et, quant au reste, quant au règlement du sinistre lui-même, les procédures sont quand même relativement simples et ne causent aucun conflit d'intérêts, à notre avis. Comme assureur direct, vous devez garder votre clientèle et vous devez bien la servir. Il en va de notre intérêt, c'est notre intérêt commercial. Alors, on n'a pas intérêt à nier des couvertures pour le plaisir de le faire. C'est pour cela qu'il y a des règles très rigoureuses chez nous qui s'appliquent. Ce sont seulement des experts en la matière qui ont autorité de nier couverture.

**M. Garon:** Quelles sont ces règles chez vous?

**M. Circé:** Pardon?

**M. Garon:** Quelles sont ces règles auxquelles vous vous référez?

**M. Circé:** Voici. S'il y a un sinistre dans lequel il y a litige, premièrement, étant donné que nous sommes, encore une fois, un assureur direct, il y a un préjugé favorable pour l'assuré dès le départ. C'est une politique d'entreprise. Si on doit pousser plus à fond le litige, cela va être référé directement au chef responsable des sinistres. Encore une fois, celui-ci va examiner cela sous l'angle des sinistres, mais il va aussi s'adresser au secteur production pour vérifier s'il y a eu un manquement ou une mauvaise information ou une erreur ou une omission de la part du service de la vente. S'il n'y en a pas, à ce moment-là, il y aura négation. S'il voit qu'il y en a, il y aura une prise en charge par La Capitale du paiement du sinistre, même s'il n'y a pas de couverture ou s'il y a ambiguïté. C'est un système qui fonctionne bien chez nous.

**M. Garon:** Qu'est-ce que vous pensez des

experts en sinistres qui réservent leur champ d'activité pour les assurés - on doit entendre le Regroupement des experts en sinistres pour l'assuré ce soir, je pense - mais des experts dont les fonctions sont exercées uniquement pour l'assuré?

**M. Circé:** Je pense que l'expert en sinistre lui-même - je vous parle en mon nom et au nom de La Capitale, c'est notre perception du domaine - ne sera pas intéressé à vendre de l'assurance. Il est intéressé par le règlement de sinistres qui sont de nature un peu plus complexe et il va se spécialiser là-dedans. Je vous disais tantôt qu'il y a 94 % des sinistres qui sont réglés à l'interne chez nous. Il n'en demeure pas moins qu'il y en a 6 % qui sont réglés par des experts en sinistres indépendants. Ceux-ci se verraient très mal confier un règlement de sinistres à des experts qui vendraient pour un autre assureur. Je pense qu'il y a une problématique d'opération proprement dite à ce niveau-là. Je pense que les experts en sinistres comme tels vont demeurer des experts en sinistres. Par contre, que le courtier ait le droit d'intervenir dans le service après vente à la clientèle, dans le suivi du dossier, pour nous, nous n'avons pas d'objection. Je pense que cela fait partie de ce pourquoi il est payé, sans qu'il ne s'implique directement. Peut-être pour de petits sinistres, il s'agit de déterminer de quel montant.

Vous savez, chez nous, il y a des gens qui sont autorisés à régler des sinistres, disons, de 1000 \$ et moins pour accélérer très rapidement ces petits sinistres qui sont quand même assez dispendieux en frais d'administration. Cela pourrait être des choses comme cela. Mais, des sinistres pour lesquels une vérification doit être faite, je pense que cela prend des experts en la matière. Je pense à l'incendie d'une maison, par exemple.

**M. Garon:** Quel est le pourcentage de vos assurés qui sont des fonctionnaires?

**M. Circé:** Actuellement, 92 % de nos assurés sont des fonctionnaires du parapublic ou du péripublic.

**M. Garon:** Est-ce que les agents qui travaillent pour la mutuelle sont des fonctionnaires eux-mêmes ou exclusivement des employés de la mutuelle?

**M. Circé:** Non, La Capitale a deux réseaux de distribution. La Capitale utilise le réseau de distribution de la Mutuelle des fonctionnaires que sont les représentants d'assurance-vie et elle a son propre réseau de "téléconseillers" par téléphone. Évidemment, il y a aussi un réseau de succursales que nous sommes en train d'implanter. Alors, le client a le libre choix de transiger de personne à personne avec un représentant de la Mutuelle ou de transiger au

téléphone avec nous. Alors, il a le libre choix pour cela.

**M. Gravel:** Pour terminer, le représentant de la Mutuelle des fonctionnaires du Québec ne peut apporter que des clients de la fonction publique et du parapublic, puisqu'il se doit de respecter le modèle et la charte de la mutuelle.

**M. Garon:** Est-ce que lui-même est fonctionnaire?

**M. Gravel:** Non. Les représentants de la Mutuelle des fonctionnaires du Québec comme tous ceux qui sont ici devant vous sont des employés d'une mutuelle d'assurances qui s'appelle MFQ et sont donc des employés du secteur privé, si on veut, ce qui peut paraître un peu paradoxal.

**M. Fortier:** Vous avez donc baptisé votre mutuelle.

**M. Gravel:** Oui. Donc, nous ne sommes pas des fonctionnaires ni des para ou péri-fonctionnaires, si vous me permettez l'expression.

**M. Garon:** Il était un temps où ils étaient des fonctionnaires, je pense.

**M. Gravel:** Oui, cela a été le cas, M. Garon, jusqu'au tournant des années soixante-dix. Je crois que c'est rattaché à la loi qui a exigé que les représentants d'assurance-vie soient des gens dont le seul gagne-pain soit celui d'une carrière en assurance-vie. À ce moment-là, nos gens ont donc dû choisir, soit un retour complet à la fonction publique, soit un choix de carrière dans la représentation en assurance-vie.

**M. Garon:** Vous suggérez un mode de distribution et de formation différent en assurance de dommages pour les entreprises de celui pour les particuliers, à la page 15. Pourquoi? Que suggérez-vous à ce niveau-là? En vertu de cela, le cumul des permis est-il souhaitable? La différence que vous invoquez justifie-t-elle une certaine prudence dans la cumulation des permis?

**M. Circé:** Alors, voici, l'assurance des particuliers, de plus en plus les produits... Enfin, en assurance automobile, le produit est uniforme; il est obligatoire et il y a très peu de possibilité d'innovation. Donc, c'est un produit qui est vraiment standard. En assurance habitation, les formules sont quand même passablement semblables à quelques variations près, mais la base même est presque identique. Donc, pour nous, nous voyons une très nette différence entre cette assurance-là et l'assurance pour le commerce et l'industrie qui, elle, nécessite une expertise drôlement plus approfondie, à notre avis. Ce serait beaucoup moins coûteux de voir à

la formation de gens spécialisés dans le domaine des particuliers. Encore une fois, on pense toujours en termes de coûts, parce que les coûts sont retournés au consommateur. Donc, si c'est beaucoup moins dispendieux, s'il y a un coût de distribution moins dispendieux, il y aura de meilleurs tarifs.

**Le Président (M. Lemieux):** Merci. M. le ministre, vous avez la parole.

**M. Fortier:** Oui, toujours sur le même sujet, il est vrai que nous avons emprunté l'idée de permettre aux courtiers ou aux agents de régler des sinistres mineurs, comme vous le dites, en empruntant des Lloyd's, mais il reste que les Lloyd's fournissent eux-mêmes une formation à ces gens-là. Même si les compagnies d'assurances elles-mêmes limitaient le règlement de certains sinistres mineurs, d'après ce que vous dites, à des courtiers ou à des agents, j'imagine qu'il y aurait quand même une certaine formation à donner pour des cas comme ceux-là. Est-ce que vous connaissez ce que les Uoyd's font? Est-ce que vous pensez qu'on pourrait emprunter d'eux certaines façons de faire pour s'assurer, quand même, qu'il y ait un professionnalisme dans la façon de faire les choses?

**M. Circé:** Étant un assureur direct, je veux dire que j'ai déjà eu connaissance de la façon de procéder des Uoyd's, mais cela fait certainement trop longtemps. Je ne suis pas à jour à ce sujet-là. Mais, par contre, connaissant nos opérations, nous dépensons énormément dans la formation et je crois qu'il est possible, encore une fois, pour des sinistres mineurs de voir à une bonne formation. C'est pour cela que nous insistions pour que la formation, tant pour les préposés d'un assureur direct que pour les intermédiaires indépendants, soit la même et soit bien orientée sur la distinction entre produits en assurance des particuliers et produit commercial pour simplifier la formation et la rendre complète.

**M. Fortier:** Mais, dans le moment...

**M. Circé:** Aux deux niveaux.

**M. Fortier:** ...pour avoir un permis d'agent, comme on en fait part dans notre document de consultation, ce qui m'a frappé, moi, c'est que les exigences ne sont pas énormes. En fait, elles sont même trop basses. Alors, dans le moment, ce n'est pas tellement un problème. Le problème, c'est plutôt de relever le niveau de formation.

**M. Circé:** Je suis d'accord avec vous. D'ailleurs, nous dépensons des sommes...

**M. Fortier:** Vous dites que vous dépensez de l'argent, vous le dépensez à l'intérieur de la compagnie?

**M. Circé:** Certainement. Nous avons des programmes de formation, des programmes de mise à jour. Ceux-ci sont revus chaque année, périodiquement. Il y a des programmes qu'on appelle de recyclage, parce que les lois évoluent, il y a des changements qui sont apportés. Donc, il faut constamment maintenir nos gens à jour dans ce domaine.

**M. Fortier:** Dans votre document, vous parlez de l'Institut d'assurance du Canada qui donne une formation certaine dans le domaine de l'assurance, mais vous dites qu'il faudrait s'assurer qu'à l'avenir il prenne plus en considération les particularités du Québec.

**M. Circé:** Certainement.

**M. Fortier:** Quel genre de particularités avez-vous en tête?

**M. Circé:** Ce sont surtout les particularités dans le domaine juridique et dans le domaine de la réglementation. Aujourd'hui, il n'y a pas de cours de dispensé quant à la loi et à la réglementation. Il nous apparaît que c'est le fondement même de l'assurance. Le Québec a une position beaucoup plus dynamique en matière d'assurance et, de ce point de vue, il est peut-être plus en avance sur d'autres provinces ou sur le Canada.

**M. Fortier:** De plusieurs milles à part cela.

**M. Circé:** C'est cela. Donc, cela nous prend vraiment quelque chose. L'Institut d'assurance du Canada a évidemment des orientations nationales, on comprend cela un peu, mais il faut qu'il voit à la réalité québécoise.

**M. Fortier:** Autrement dit, vous dites qu'il y a possibilité de faire des ajustements, mais qu'il faudrait qu'un futur conseil, enfin quelle que soit l'autorité, s'assure que ces cours couvrent la spécificité québécoise.

**M. Circé:** Certainement.

**M. Fortier:** Je vous remercie. Je ne sais pas si mes collègues veulent poser des questions.

**Le Président (M. Lemieux):** M. le député de Lévis, avez-vous d'autres questions?

**M. Garon:** Cela va.

#### Groupe des grands cabinets de courtiers

**Le Président (M. Lemieux):** Cela va. Mors, nous vous remercions de votre participation à cette commission parlementaire.

J'inviterais le prochain organisme, le comité ad hoc du Groupe des grands cabinets de courtiers à bien vouloir prendre place, s'il vous

plaît.

**M. Gravel:** Merci beaucoup, M. le Président.

**Le Président (M. Lemieux):** Merci.

**M. Fortier:** Merci.

**M. Garon:** Merci.

**Le Président (M. Lemieux):** La durée de l'audience est d'une heure. Vous avez 20 minutes pour présenter votre mémoire et il y aura une discussion avec les deux groupes parlementaires de 40 minutes. Est-ce que le porte-parole de votre organisme veut bien s'identifier, s'il vous plaît, et présenter la personne qui l'accompagne?

**M. Langlois (Raynald):** Merci, M. le Président. Mon nom est Raynald Langlois, je suis un avocat désigné par le comité ad hoc. Je suis accompagné, immédiatement à ma droite, par M. Gérald Laberge, du groupe Dale-Parizeau. Nous avons avec nous, à l'arrière, si on devait poser des questions qui requerrait leur participation, d'autres représentants du comité ad hoc: M. Albert Caty, de Sedgwick Tomenson; M. Raymond Beausoleil, de Reed Stenhouse; M. Jean-Claude Lépine et M. Norman Giuliani, de Marsh & McLennan, Pratte-Morissette; M. Mario Pigeon, de Stewart, Smith; M. Maurice Sauvé, de Morris & MacKenzie et Me Robert Lagarde, également du groupe Dale-Parizeau.

Nous n'avons pas l'intention, M. le Président, de reprendre textuellement la lecture du mémoire, confiants, évidemment, que vous avez eu l'occasion d'en prendre connaissance. D'abord, nous voulons vous remercier et féliciter le ministre de l'initiative qu'il a eue de présenter un document de consultation sur un sujet fort délicat et fort important. Nous voulons dire, dès le départ, que le comité que je représente aujourd'hui a toujours indiqué qu'il trouvait opportun le décloisonnement des intermédiaires, mais qu'il prenait comme attitude qu'il s'agissait d'une opération délicate à réaliser, du fait que les intermédiaires financiers reflètent les réalités d'un secteur, que chacun des intermédiaires financiers reflète les réalités de son secteur et que c'est à tort qu'on pense que les intermédiaires répondent à des impératifs uniformes. Donc, dans le cadre d'un objectif de décloisonnement, il faut s'assurer que cette réforme reflète une réalité, réalité qui est issue d'un historique de relations de marché, d'impératifs économiques et également du besoin fondamental que l'on retrouve dans une industrie de service aussi importante que les services financiers, soit la protection ultime du client qui, dans le domaine des services financiers et plus particulièrement dans le domaine de l'assurance, transige en toute confiance.

On peut se demander, M. le Président, pourquoi le Groupe des grands cabinets de

courtiers a senti le besoin de présenter un mémoire distinct, c'est qu'il reflète une réalité importante du marché des assurances. Quoiqu'ils soient au nombre de huit seulement sur 2400 cabinets, ils transigent pour tout près sinon au-delà de 28 % du volume des primes. Ils ont également une part plus qu'importante du nombre de courtiers qui travaillent pour eux et ils reflètent la réalité des assurances complexes, notamment des assurances commerciales. Ainsi, il ne faut pas oublier justement la réalité que leur présence reflète dans le décloisonnement. Les statistiques concernant l'importance du Groupe des grands cabinets de courtiers que nous représentons apparaissent clairement dès le préambule de notre mémoire, au chapitre 1.

On peut se demander pourquoi les courtiers ont senti le besoin aussi de se prononcer sur des questions de courtage, alors que d'autres associations dont ils font partie sont déjà venues devant vous. C'est que nous croyons que l'importance des affaires qu'ils transigent leur donne une perspective sur l'acte de courtage, qu'il est fort important de rappeler. On peut penser que souvent les courtiers transigent plutôt dans les petites unités du courtage d'assurances de dommages, dans celles de moindre volume, que souvent les actes de courtage peuvent revêtir dans une certaine mesure, du moins en apparence, un certain caractère routinier.

Les grands cabinets de courtage, à cause de l'importance des matières qu'ils transigent, ont conscience dans leur pratique quotidienne de tous les éléments de l'acte de courtage. On semble avoir oublié ou du moins ne pas avoir suffisamment insisté, dans le document d'orientation du gouvernement, sur la fonction conseil du courtier. On semble tenir pour acquis ou du moins penser que l'acte d'assurance de dommages, et c'est l'unique qui nous intéresse dans la perspective du mémoire pour les raisons que vous savez, que l'acte de courtage, dis-je, reflète un peu la délivrance d'un produit stéréotypé. Nous avons souligné dans le mémoire, simplement pour fins d'illustration et non pas pour déprécier l'importance des recommandations qu'il comporte, qu'on a quelquefois l'impression en lisant le document qu'on assimile le courtier d'assurances au propriétaire d'un dépanneur qui reçoit un client qui lui dit: Voici, je veux avoir tel produit. Le courtier n'a qu'à se retourner vers les tablettes, à trouver la police d'assurance qui convient presque au modèle que lui a dicté le client, la prendre, la lui remettre, percevoir une somme d'argent et il en est fait de ses responsabilités.

Nous admettons que, dans la pratique quotidienne, souvent pour certains types d'assurance, on peut avoir l'impression que c'est cela être courtier, mais tant au plan juridique qu'au plan de la réalité quotidienne que vivent les grands cabinets de courtage, la fonction conseil prend une importance capitale. Conseil, non seulement au moment de recevoir le client pour prendre connaissance de ses besoins et les

comprendre, mais fonction de conseil très importante dans le choix des couvertures d'assurance, dans la cueillette des renseignements auprès du marché de l'assurance pour déterminer quelles sont les couvertures disponibles, comment les couvertures doivent être cumulées, comment les franchises doivent être arrêtées, comment les différents types d'assurance qui sont offerts peuvent s'arrimer les uns aux autres, comment apparier les nouvelles polices d'assurance que le client demande à avoir pour une protection donnée avec d'autres couvertures qu'il possède déjà. En fait, il arrive presque régulièrement, pour ne pas dire presque toujours, que la police d'assurance qui résulte de ces démarches est un document fort personnalisé, un document qui est de toute façon d'une complexité telle que cette complexité dépasse largement ce que l'on a comme style de document dans les autres aspects des activités des intermédiaires financiers.

Mais, le rôle du courtier d'assurances ne s'arrête pas non plus à cette étape de faire la prospection du marché et d'obtenir la police. Celui-ci a également une fonction de conseil en ce qui a trait à la présentation de la police à son client pour que le client soit en mesure de réaliser les limites de cette couverture et enfin, c'est peut-être la dimension la plus importante, le courtier a une obligation de, vous me passerez l'expression, "monitoring" tout au cours de la période d'assurance pour répondre aux besoins et aux attentes de son client quant à l'administration de la police et, advenant ce que personne ne souhaite la survenue d'un sinistre, voir à l'administration de ce sinistre avec le client et le conseiller dans la poursuite du recouvrement auprès de l'assureur.  
(15 h 30)

Il nous semble que tous ces éléments amènent un certain nombre de conclusions. Quant à la réforme que l'on envisage, le décloisonnement des intermédiaires financiers, si elle doit se faire - comme nous semblons comprendre le document présenté par le ministre - avec à l'esprit l'intérêt du consommateur, il faut faire attention, dans un effort de vouloir permettre à tout le monde de tout faire, de ne pas rabaisser le rôle du courtier à celui de guichet automatique où il s'agit simplement de mettre le nombre de sous qu'il faut pour obtenir le produit qui est dans la machine.

On a l'impression que c'est un risque qui se présente dans le document. Toute la philosophie qui sous-tend la présentation des grands cabinets de courtage, la réaction tantôt positive à certaines recommandations tantôt négative à d'autres est conditionnée par la question suivante: est-ce que ce que le ministre propose ou ce qu'il nous demande d'envisager comme document de réflexion va préserver la fonction conseil du courtier? Est-ce qu'elle va garantir que le courtier demeure au-dessus de tout conflit d'intérêts?

Il faut bien dire que le courtier est déjà

dans une position difficile de par la définition de son mandat juridique. Il est un intermédiaire qui, sous certains aspects, répond à l'assuré ou à l'assuré possible et qui, sous d'autres aspects, répond à l'assureur. Donc, il est déjà dans une situation délicate. Il est par ailleurs un intermédiaire financier dont la qualité des services et les conditions économiques de service s'exercent dans des conditions optimales, parce que le consommateur est protégé par le fait que le courtier ne dicte pas ses conditions. Étant coincé entre les besoins du client et ceux de l'assureur, il exerce son métier tant au plan qualitatif qu'au plan quantitatif dans; le meilleur intérêt des deux. Il subit une pression des deux côtés. Les conditions d'exercice de son rôle de courtier sont bien encadrées. Il fournit un service des meilleures conditions au meilleur prix.

En fait, si on se demande quelle est l'attente véritable du consommateur, et c'est à cela qu'il faut s'adresser, le consommateur ne veut qu'une seule chose: avoir la meilleure protection. Et pour lui, la meilleure ne veut pas dire uniquement le montant optimal d'indemnité possible, mais les meilleures conditions, la police la plus flexible et la plus étendue possible au meilleur prix. Il ne s'attend pas non plus à ce que les services de son courtier dépendent du montant de la rémunération qu'il va recevoir. D'ailleurs, les conseillers juridiques du ministre ou de la commission vous ont sans doute rappelé que la responsabilité du courtier à l'égard de son client n'est nullement fonction du bénéfice personnel qu'il en retire. Il a une obligation de diligence à l'égard de l'assuré qui n'a rien à voir avec les conditions économiques dans lesquelles il opère. Le courtier - et c'est la plupart des cas - qui retire 10 % ou 11 % d'une prime de 300 \$ ou 400 \$ pour une couverture de plusieurs milliers de dollars va devoir rendre un service qualitativement aussi important que le grand cabinet de courtage qui, ayant un volume de primes plus important pour un risque, aura une rémunération plus grande.

Il y a une autre chose que nous avons remarquée dans le document de consultation du ministre. C'est qu'il semble y avoir une inquiétude à l'égard de la formule de rémunération du courtier. On veut qu'il dévoile sa commission. On veut, s'il y a possibilité de multidisciplinarité, que les commissions de référence fassent l'objet de réglementation ouverte. On s'interroge même sur l'à-propos ou l'opportunité de maintenir une rémunération basée sur les commissions puisque, dit-on, cela encourage la vente. Voilà autant d'éléments qui nous indiquent qu'il y a une certaine inquiétude au sujet d'une formule de rémunération, alors qu'il n'y a vraiment pas de problème à cet égard.

Donc, M. le Président, pour toutes ces raisons, pour résumer la position du Groupe des grands cabinets de courtiers et passer au plus tôt aux questions afin que l'on puisse vous éclairer davantage ce sur quoi l'on tente de vous

convaincre, notre document fait ressortir quels sont les grands volets de l'acte de courtage et, sur les orientations que nous demandons d'écartier, vous aurez noté que nous avons exprimé des réserves sur le cumul des permis au nom d'une meilleure garantie de qualité. Nous avons exprimé de sérieuses réserves sur la création de réseaux de distribution de produits d'assurances, parce que nous croyons que cela invite au stéréotype de polices et à la dilution du rôle de conseil du courtier. Quant à la divulgation des pourcentages de commissions, nous trouvons que c'est un faux problème et il n'y a aucun besoin d'y arriver. Nous vous incitons à la prudence en ce qui a trait aux droits de propriétés des compagnies d'assurances dans les firmes de courtage pour préserver la neutralité du courtier ou son indépendance à l'égard des assureurs.

Quant aux orientations à retenir, nous sommes parfaitement d'accord avec l'élargissement des champs de pratique, le regroupement des courtiers, le partage des commissions, mais nous vous mettons en garde contre une sur-réglementation qui nous apparaît peut-être excessive. Quant à la propriété des cabinets de courtage, nous croyons que l'ambiguïté de la loi actuelle doit être corrigée et que le contrôle devrait s'exercer au niveau de la direction des grands cabinets.

Pour ce qui a trait aux deux dernières questions fort importantes que sont l'uniformisation des règles de déontologie et les organismes de réglementation, il va de soi que nous sommes d'accord pour qu'il y ait uniformisation des règles de déontologie. D'ailleurs, vous avez vu que l'une des conditions que nous voulons que vous mettiez à la multidisciplinarité, c'est que les associations de professionnels se fassent entre professionnels réglementés, c'est-à-dire là où les normes de capacité et la déontologie sont contrôlées. Quant à la façon d'atteindre le contrôle de la qualité, cela devrait se faire par de l'autoréglementation mais, sur ce point, le mémoire est très peu loquace pour la raison que, tant que nous n'aurons pas vu quelle sera la structure professionnelle et la structure du marché qui résulteront du décloisonnement, il est à toutes fins utiles impossible de nous prononcer sur le style de réglementation au niveau de la déontologie et des normes de capacité qui serait approprié. Mais, si l'on va vers l'autoréglementation, de grâce, ne donnez pas à un fonctionnaire du gouvernement, qu'il s'appelle l'inspecteur des assurances ou quelqu'un d'autre, un pouvoir d'intervention sans aucune norme, sans aucun encadrement, sans aucune balise.

Voilà notre présentation en quelques minutes et nous vous remercions de nous accueillir ici aujourd'hui.

**Le Président (M. Lemieux):** Je vous remercie. Vous avez très bien résumé votre mémoire. M. le ministre.

**M. Fortier:** M. le Président, M. Langlois a exprimé le point de vue du Groupe des grands cabinets de courtiers. Bien sûr, je crois qu'on doit noter, comme on le dit au chapitre 1, qu'ils sont 8 cabinets, qu'ils sont au nombre de 8 sur 2400. Ils emploient plus de 1512 personnes dont 501 courtiers sur 5500; ils transigent pour 847 000 000 \$ sur un total de 3 000 000 000 \$: assurance de dommages, 28 % du volume total et, si on tient compte de l'assurance commerciale, 50 %. Donc, c'est une place très importante. En vous écoutant, l'impression que j'ai, c'est que vous avez peur de perdre votre part du gâteau. Vous vous en prenez aux petits et vous dites: Il ne faudrait pas que les petits s'organisent parce que, si les petits s'organisent, là, ils vont manger notre part de gâteau.

Franchement, je trouve que vous charriez beaucoup, parce que, même quand je lis ici la définition que fait l'Association des courtiers d'assurances du rôle du courtier d'assurances, cela s'apparente beaucoup à ce que je vois dans mon document à la page 22 et, là, je me dis: Mon Dieu, Seigneur! s'ils sont rendus à nous accuser d'avoir mal compris le rôle du courtier d'assurances, on est rendu loin parce qu'on ne s'entend pas sur grand-chose. Bien sûr, dans le document, on a fait part des inquiétudes du client ordinaire qui, lui, tout ce qu'il assure c'est sa maison et sa voiture. Mais cela, que vous le vouliez ou non, l'individu qui assure sa maison et sa voiture, il y a beaucoup de Québécois comme cela. Il y a environ 6 000 000 de Québécois et il y en a plusieurs qui n'assurent que leur maison et leur voiture. Ce n'est pas tout le monde qui possède une industrie qui vaut plusieurs millions de dollars et ce n'est pas tout le monde qui fait de l'assurance commerciale à un très haut niveau comme vous le faites.

Cela dit, je suis désolé de votre attitude, parce que je la sens comme étant très négative et dans le sens de vouloir absolument protéger ce que vous avez en disant: Bien, les gens en région puis les petits, ils ne devraient pas trop s'organiser, parce que s'ils s'organisent c'est très dangereux pour nous autres. Je suis désolé de votre attitude dans ce sens-là, parce qu'au nom de la protection du consommateur, au nom d'une définition du courtage, vous nous imputez toutes sortes de choses et j'ai de la misère à vous suivre, je dois vous l'avouer.

D'autant plus, dans votre document, vous n'êtes même pas capables de résumer la lettre que je vous ai envoyée. Vous n'êtes pas capables de résumer comme il le faut la lettre du 7 avril que je vous ai envoyée, alors que dans votre document vous résumez ce que je vous ai dit dans ma lettre du 7 avril sur le mémoire tripartite. Vous résumez cela d'une façon très cavalière alors que vous savez pertinemment que dans le document tripartite, vous nous demandiez de reconnaître la définition du courtage qui incluerait le courtage en assurance-maladie et le courtage dans le domaine de l'assurance générale.

Malheureusement pour vous, j'ai des lettres devant moi de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes et de l'APAVQ, l'Association provinciale d'assurance-vie du Québec, qui nous disent: Un seul groupe pour l'assurance-vie et l'assurance de dommages, on n'en veut pas. Écoutez, vous m'avez fait un rapport tripartite qui nous imposait, qui nous demandait d'avoir une seule organisation et une seule définition de courtage pour l'assurance-vie et l'assurance de dommages. Malheureusement pour vous, le secteur de l'assurance-vie n'en veut pas. Alors, quand je vois dans votre document, je ne sais pas à quel endroit, que vous dites, mon Dieu: Le ministre a refusé notre proposition et d'une façon très cavalière, je ne vous suis pas et vous charriez. Vous savez que vous charriez et Me Langlois a assez d'expérience politique pour savoir qu'il charrie. Il défend bien son client ou du moins il essaie de bien défendre son client, mais on est ici pour faire la vérité et on va essayer de la faire.

Voici la question que je pose: Pour quelle raison avez-vous tellement peur de ce qui pourrait arriver aux petits bureaux qui vont s'organiser? Parce que c'est sûr qu'avec le décloisonnement des institutions financières, les courtiers d'assurances, avec raison, nous ont fait des représentations. Ils ont peur de ce que les grandes institutions financières peuvent faire et ils ont raison. Ils se sont plaints également qu'avec le décloisonnement des compagnies d'assurances en 1983, on les a ignorés. Le gouvernement actuel décide de prendre position pour permettre, justement, aux petits courtiers de s'organiser en réseaux ou autrement. Mais ma première question, c'est de vous dire: Mais qu'est-ce que vous avez tant contre le petit courtier en régions qui veut s'organiser et qui veut lui aussi avoir sa part du gâteau et survivre? Dites-mol pourquoi vous êtes contre le petit courtier d'assurances qui veut s'organiser en réseaux.

**Le Président (M. Lemieux):** Alors, vous avez la parole.

**M. Langlois:** M. le Président, quand je suis venu ici ou quand le groupe des comités ad hoc est venu ici, il croyait que c'était un document de consultation. On se rend compte que dès qu'on le critique, le ministre a la peau fragile. Je ne sais pas qui ne sait pas lire mais il n'y a rien dans le mémoire qui vous est présenté qui va à rencontre des petits cabinets de courtage, au contraire. Ceux qui sont vraiment menacés par ce que vous proposez, au nom de satisfaire les appétits gargantuesques de certaines grandes institutions financières qui ont d'autres choses à faire que de vendre de l'assurance comme mission principale, ce sont les petits cabinets justement, qui ont un marché qui pourrait apparaître à première vue comme étant un marché stéréotypé et qui pourrait être avalé par des opérateurs de

guichets automatiques.

Vous avez eu raison, M. le ministre, de dire que les grands cabinets de courtage avaient effectivement un marché qui leur était réservé, qui était le marché d'assurance commerciale. Ils auraient pu adopter une attitude absolument égoïste, et vous semblez les inviter à le faire, et ne pas comparaître devant la commission parlementaire pour vous laisser procéder avec votre réforme, parce qu'il est possible, pour ne pas dire probable, qu'ils ne soient pas directement affectés. Sauf qu'ils ont à l'esprit l'importance de préserver le rôle traditionnel du courtier face à ses responsabilités à l'égard des assurés. Et c'est cette fonction-conseil que vous semblez avoir négligée. Je ne vous prête pas d'intention, mais il y a peut-être un problème de compréhension de votre document comme de votre lettre que vous avez écrite en réponse au mémoire tripartite. On est tous ici de bonne foi. J'espère au moins que vous nous reconnaissez cela. Ce qu'on préserve, c'est de protéger justement la fonction de courtier. Notre but, c'est de vous dire que par l'importance des services qui sont rendus où la responsabilité professionnelle du courtier est peut-être plus évidente sur une base quotidienne que pour les petits bureaux de courtage, on pense qu'on peut vous apporter un éclairage justement pour voir à la protection des courtiers d'assurance dommages quelle que soit leur taille. Ceux qui sont les mieux outillés pour résister à un envahissement du champ par d'autres intermédiaires financiers, ce sont les gros courtiers. Quand vous nous dites: On est ici pour protéger notre part du marché, d'abord, tout le monde qui est ici, autour de la table, veut protéger sa part du marché. Le gouvernement veut rester au pouvoir, donc il protège sa part du marché politique, l'Opposition aussi.

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**M. Langlois:** J'espère qu'un ministre qui représente un ministère économique ne reproche pas aux gens de vouloir protéger leur activité économique. Mais il est d'abord important, M. le ministre, que le rôle prédominant que jouent les Québécois dans les grands cabinets de courtage soit maintenu et qu'on ne perde pas de vue le rôle du courtier comme conseiller, peu importe qu'il opère à Saint-Elzéar de Beauce ou sur la rue Saint-Jacques à Montréal.  
(15 h 45)

**M. Fortier:** Alors, là-dessus... Est-ce que j'ai encore quelques minutes?

**Le Président (M. Lemieux):** Oui, M. le ministre.

**M. Fortier:** Maintenant qu'on a brisé la glace, on peut peut-être discuter de certains problèmes.

**M. Langlois:** Cela rappelle des scéances de

clôture, M. le ministre.

**M. Garon:** Ne mettez pas le feu dans l'aréna, en tout cas.

**M. Fortier:** Le député de Lévis commence à avoir peur. Mais juste pour arriver à des cas, je pense que le mieux pour faire valoir notre point de vue réciproque, parce que là on est juste au plan des grandes déclarations, prenons la question des propriétés de courtage, parce que dans votre mémoire vous dites clairement que vous craignez beaucoup que les compagnies d'assurances en particulier deviennent propriétaires de cabinets de courtage. Nous avons eu des représentations mardi, du Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec, qui nous disent: Écoutez, il est vrai que les plus petits cabinets de courtage ont besoin d'appui financier, ce qui n'est peut-être pas votre cas parce que vous êtes plus gros. Mais les plus petits cabinets de courtage disent: Écoutez, nous serions prêts à aller jusqu'à 49 % de la propriété des cabinets de courtage, parce que nous avons besoin d'argent frais, parce qu'il faut de toute évidence s'installer avec l'électronique, les ordinateurs et tout cela, organiser des réseaux, et cela coûte cher.

Nous avons eu des représentations ce matin du Groupe Coopérants, qui eux, malgré, semble-t-il, que ce n'était pas tout à fait légal, mais l'association des courtiers, on en pariera tout à l'heure, n'a pas réagi, ont acheté des cabinets de courtage et ils nous disent: Écoutez - et les courtiers qui ont été achetés étaient là pour nous le dire - cela n'a pas changé notre professionnalisme, au courtier, étant donné que le courtier travaille directement pour le client. Nous ne voyons pas comment cela peut affecter notre performance.

Par ailleurs, étant ingénieur, pendant plusieurs années et même aujourd'hui, je faisais affaire avec un grand bureau de courtage qui s'appelait Meloche, mais je sais pertinemment que Meloche m'offrait un seul produit, qui était Simcoe & Erie. Alors, c'est pour cela qu'on s'aperçoit que la réalité est complexe. Il y a au moins un grand bureau de courtage qui se dit courtier, mais qui nous offre un seul produit. Tant qu'on est satisfait et que c'est le meilleur prix, j'imagine que les ingénieurs ne se plaignent pas, mais la question que je poserais c'est: Quelle est votre inquiétude face à cette propriété des plus petits bureaux de courtage? Parce que j'imagine que les grands bureaux de courtage sont possédés très souvent par des gros ensembles industriels, souvent, qui ne sont pas du Québec, mais d'ailleurs, cela n'a pas tellement d'importance. Donc vous plaidez que, j'imagine, le fait d'être possédé par une compagnie d'assurances pourrait enlever une certaine autonomie aux cabinets de courtage comme tels.

**M. Langlois:** M. le ministre, vous avez, à la page 23 du mémoire, la position du comité ad

hoc, qui n'est pas contre, en principe, que les compagnies d'assurances puissent détenir une participation dans les cabinets de courtage à titre de placement. Et en relisant les mémoires des autres groupes auxquels vous avez fait référence, et la transcription de ce qu'ils ont dit, j'ai compris que notre position était très près de la leur, sauf que nous ne sommes pas allés dans la façon de s'assurer, par la réglementation et le contrôle, que cette propriété, à titre de placement, ou pour éviter que ce qui doit être un organisme de courtiers devienne à ce point dépendant de sa mère que ce soit en fait un agent d'assurances déguisé.

Nous reconnaissons l'utilité, peut-être le désir des plus petits - cabinets et leur besoin de s'associer à des institutions financières, quelles qu'elles soient, compagnies d'assurances ou autres, mais ce que nous vous disons, c'est: Établissez des mécanismes qui assurent que la participation des compagnies d'assurances soit une participation à titre de placement, et non pas à titre de contrôle, comme si c'était en fait une façon de se présenter comme courtier, donc face au monde un peu comme si on était indépendant, mais que par le jeu de la propriété, l'indépendance n'y est pas. C'est la seule réserve que nous avons.

**M. Fortier:** Je vais passer la parole à d'autres.

**Le Président (M. Lemieux):** Merci, M. le député de Lévis. Ou si vous préférez laisser la parole à M. le ministre.

**M. Garon:** Bien, s'il veut continuer, cela ne me fait rien.

**M. Langlois:** Est-ce que M. Laberge peut ajouter quelque chose, M. le Président?

**Le Président (M. Lemieux):** Oui, M. Laberge.

**M. Laberge (Gérald):** Ne serait-ce, M. le Président, je vous remercie...

**Le Président (M. Lemieux):** Une minute juste.

**M. Laberge:** J'aimerais tout simplement ajouter qu'à la lecture du mémoire du regroupement des cabinets, et particulièrement en ce qui touche la propriété des cabinets par les assureurs dont parlait M. le ministre tantôt, je n'ai pas compris de la même façon le chiffre de 49 % dont M. le ministre parlait par rapport à la lecture du texte qui apparaît dans le mémoire du regroupement. Si j'ai compris en somme le texte du regroupement, M. le ministre, nous n'avons pas d'objection à ce que des institutions financières détiennent jusqu'à 49 % des actions d'un cabinet de courtiers pourvu que, lorsqu'une institution financière est liée de près ou de loin

à un assureur, le pourcentage maximum que cette institution détient soit de 20 %. Comme le dit Me Langlois, c'est très près de ce que nous avons mentionné aujourd'hui et de ce que le comité tripartite a également mentionné en novembre. En d'autres mots et pour terminer, M. le ministre, je crois que les 49 % - encore une fois, je ne suis pas le porte-parole du regroupement - ce sont 49 %, globalement, par des institutions financières, mais limités à 20 % pour toute institution liée à un assureur ou pour toute institution dans un conglomerat.

**M. Fortier:** Si vous me permettez une remarque avant de passer la parole à d'autres, dans votre document, à la page 23, ce que j'avais compris de ce que vous dites, c'est que vous vous objectiez même à 10 %. Donc, j'avais compris...

**M. Laberge:** Non, pas du tout.

**M. Langlois:** On trouve que les 10 % comme mécanisme de contrôle n'étaient pas suffisants en soi...

**M. Fortier:** Ah oui!

**M. Langlois:** La divulgation après 10 %.

**M. Fortier:** Non, non, d'accord. Autrement dit, ce que nous avions dit dans le document, soit qu'en haut de 10 %...

**M. Langlois:** C'est cela.

**M. Fortier:** ...il faudrait qu'il y ait divulgation. Autrement dit, ce qu'on appelle divulgation, c'est de dire que, si une compagnie d'assurances possède 15 % ou 20 %, le bureau de courtage est obligé d'annoncer dans sa publicité...

**M. Langlois:** C'est cela.

**M. Fortier:** ...associé aux Coopérants ou associé à La Laurentienne.

**M. Langlois:** C'est cela.

**M. Fortier:** Au moins, cela alerterait le client sur le fait qu'il y a une association entre le bureau de courtage et le groupe financier auquel celui-ci est associé, sinon contrôlé. Mais au moins, c'était le minimum. Mais ce que vous dites, bien sûr, c'est qu'il faudrait prévoir d'autres mécanismes...

**M. Langlois:** Aller plus loin, c'est cela, c'est exact.

**M. Fortier:** ...en plus pour s'assurer... Alors, vous n'êtes pas tellement entier. Vous n'êtes pas en faveur du principe, mais vous dites, si on le permet, qu'il faudrait s'assurer qu'il y ait

d'autres mécanismes au-delà de la divulgation comme telle.

**M. Langlois:** C'est-à-dire qu'on est d'accord que ce soit à titre de placement et on vous le demande. Donc, on est d'accord jusqu'à ce point. Si votre mécanisme de protection est uniquement la divulgation, on dit oui à la divulgation, mais il faudrait plus que cela.

**M. Fortier:** D'accord.

**Le Président (M. Lemieux):** Merci. M. le député de Lévis et ensuite, M. le député de Mille-Îles.

**M. Garon:** J'aimerais d'abord vous féliciter et vous remercier de nous avoir produit un mémoire. Je pense, comme vous, que c'est une consultation et que toutes les idées sont permises. On est là davantage pour savoir ce que vous pensez en fait, plutôt que de dire si on est d'accord ou pas. Parmi tout cela, le ministre est supposé faire son choix et l'Opposition est supposée surveiller les problèmes dans la solution. C'est un peu le cadre.

Ce que j'aimerais savoir, c'est...

**M. Fortier:** Vous allez rester là en plus.

**M. Garon:** Pardon?

**M. Fortier:** Non, c'est un très bon rôle.

**M. Garon:** C'est comme cela que la démocratie marche dans le parlementarisme britannique dans lequel nous évoluons.

J'aimerais poser une question. À la base, le ministre a déclaré à quelques reprises qu'il voyait l'organisation de mammouths financiers au Québec. C'est comme un objectif et, dans le cadre du libre-échange, on voyait même le Mouvement Desjardins immigrer vers les États-Unis. Je ne sais pas trop comment parce que c'est une coopérative locale, mais en tout cas. Qu'est-ce que vous pensez de l'idée de mammouths financiers comme objectif ou telle que véhiculée par le ministre?

**M. Laberge:** Dans toute philosophie qui traite d'un sujet aussi important que celui exprimé par le ministre, c'est bien évident que la réponse la plus facile à donner serait que, moi aussi, je suis d'accord avec la vertu. Mais, il y a au-delà de ça dans le sens suivant: c'est que le gigantisme souhaité à juste titre pour des Institutions québécoises, c'est encore une fois tellement louable qu'il est difficile sans vouloir paraître un peu négatif de tenter de donner certaines objections. Mais, sans être des objections, il y a quand même des mesures de précaution, à mon avis, à considérer dans le sens suivant. Le Mouvement Desjardins, puisque vous l'avez nommé, M. Garon, reste quand même

l'institution dont tous les Québécois sont le plus fier. Mais lorsque l'on arrive au moment de transiger des assurances avec la clientèle qui en même temps fait des transactions, par exemple, d'emprunt, c'est aussi vrai pour une banque, par exemple, qui, vis-à-vis de sa clientèle à qui elle consent des prêts, aurait en même temps la possibilité de lui offrir un produit d'assurance par le biais d'une compagnie qu'elle détiendrait ou par le biais d'une compagnie qu'elle créerait. Assurer un bien sur lequel la même société a prêté de l'argent nous semble un peu contraire aux intérêts du consommateur qui, dans le fond, sont les intérêts premiers qui sont recherchés dans toute la réflexion qui est faite ces temps-ci.

Deuxièmement, et là c'est vraiment personnel, mais une des craintes que je ressens lorsqu'on parle de la possibilité de maintenir le droit de faire de l'assurance au Mouvement Desjardins, c'est que je crains fortement, M. le Président, que cela n'influence le ministre fédéral qui, actuellement, s'objecte à ce que les banques qu'il régit puissent avoir la même permission. Plus on aura d'institutions provinciales qui auront cette permission, plus on affaiblit l'objection du ministre.

Je termine là-dessus en disant que, contrairement peut-être aux intérêts recherchés en voulant permettre au Mouvement Desjardins de prendre une importance gigantesque, on risque peut-être l'inverse parce que, si les banques n'entrent jamais dans le champ de l'assurance et ne vendent d'autres produits financiers comme le fait le Mouvement Desjardins, on peut risquer que cela joue à rencontre de l'idéal choisi, c'est-à-dire de permettre au Mouvement Desjardins d'atteindre cette taille gigantesque.

**Le Président (M. Lemieux):** Merci. M. le député de Lévis, vous avez toujours la parole.

**M. Garon:** Croyez-vous que les consommateurs vont être mieux desservis par des mammoths sur le plan financier qu'autrement? Est-ce que c'est souhaitable? Est-ce qu'on pense qu'il y aura, par exemple, plus de concurrence si... Je ne pensais pas au Mouvement Desjardins en particulier quand je parlais de mammoths. Je pensais, quand le ministre parle un peu... J'ai vu de ses discours où il parle, dans le cadre du libre-échange, d'envahir les États-Unis. L'invasion du Canada n'est pas forte: il y a 1 000 000 de population au Manitoba; en Saskatchewan, elle est de 900 000. Pensez-vous que, au point de vue de l'intérêt du consommateur, parce que tous ces organismes ont deux fins au fond, le consommateur qui achète des produits et, également, les investissements dans le développement de l'entreprise et de l'économie, pensez-vous que la concentration - parce qu'au fond des mammoths c'est une forme de concentration, à moins que les gens ne se mettent à consommer beaucoup plus - est souhaitable ou

que cela n'est pas souhaitable?

**M. Langlois:** M. Garon, je ne pense pas qu'on puisse répondre à votre question en mettant tout le monde dans le même panier. D'abord, si vous parlez de concentration, on sait tous que, à un moment donné, la concentration amène des monopoles et enlève les pressions du marché, de telle sorte que le coût des services peut être beaucoup plus dispendieux. Mais oublions même qu'on se rend jusque-là: cela dépend alors du produit financier et de ce que le consommateur recherche. Si c'est d'avoir un accès plus facile à un prêt hypothécaire ou à des instruments de crédit, ou de pouvoir faire - je ne sais pas, moi - placer ses économies où la fonction de conseil n'a pratiquement pas d'importance, à ce moment-là, c'est bien évident que les entreprises, les mammoths comme vous les appelez, par le fait qu'ils offrent peut-être un éventail plus large d'opportunité, facilitent le travail du consommateur: il n'a pas à s'adresser à plusieurs endroits. Mais je ne suis pas sûr que, en termes de concurrence et de possibilité de choisir, le consommateur soit bien en mesure d'aller d'un mammoth à l'autre. Il est peut-être tellement impressionné par le mammoth qui l'affronte qu'il n'a pas la capacité de résister, il ne peut pas aller ailleurs, il n'a pas le goût et il a quasiment peur d'y aller.

Nous, ce que nous disons, c'est que de tous les produits - pour employer votre expression - financiers, il y en a un qui est extrêmement délicat, et ce n'est pas vraiment un produit: c'est l'assurance. Que les compagnies d'assurances s'organisent pour avoir le plus grand éventail de possibilités et pour être les plus gigantesques possible, nous n'avons pas d'objection à cela. Mais, cela prend une interface, comme nous le disons, entre l'assureur mammoth et le petit consommateur. C'est le rôle du courtier. C'est là qu'il faut faire attention. Il faut protéger cette fonction de conseiller. Pour répondre à votre question, ce n'est pas dans l'intérêt du consommateur, dans le cas de l'assurance, qu'il transige en direct nécessairement avec des mammoths financiers.

**Le Président (M. Lemieux):** Merci. M. Garon, votre temps est terminé. M. le député de Mille-Îles.

**M. Bélisle:** Merci, M. le Président. D'abord, je tiens à vous féliciter pour l'excellente qualité de votre mémoire. À mon humble avis - je peux me tromper - c'est le meilleur mémoire qui nous a été présenté devant cette commission, à ce jour. Comme vous l'avez si bien dit tantôt, je trouve très paradoxal, et tout à votre honneur, que vous veniez ici aujourd'hui défendre les intérêts non seulement de ceux qui, dans votre profession, s'occupent de petits bureaux de courtage mais également, dans votre mémoire, vous osez traiter du sujet principal qui est en

cause quand on parle de décloisonnement dans le secteur des institutions financières, c'est-à-dire la protection du consommateur.

(16 heures)

Sur 31 pages de votre mémoire, il y a treize pages qui traitent de cette question et je pense que vous avez abordé le problème fondamental. Je dois vous dire que je suis en accord avec une très grande partie de ce que vous dites dans votre mémoire et que je n'ai pas du tout compris, en lisant ce mémoire, ce que d'autres ont compris et peut-être lu tantôt.

Cela dit, j'aimerais attirer votre attention sur les quatre principes de base de la protection du consommateur que vous énoncez à la page 15 de votre mémoire. Quand vous parlez de la protection du client, à la page 14, au bas, vous dites: "La demande conduisant au décloisonnement doit viser un objectif fondamental, soit la protection du client. Cet objectif ne sera pas atteint par la mise en oeuvre d'un décloisonnement dont le bienfait principal serait la multiplication des points de vente de contrats stéréotypés." Je suis entièrement d'accord avec vous.

Vous posez, à la page 15, quatre principes: le premier principe, "La consécration et la protection du devoir de conseil du courtier à l'endroit de son client dans l'évaluation de ses besoins..."; le deuxième principe, "La protection du client contre les conflits d'intérêts du courtier..."; le troisième principe, "La protection du client contre les ventes liées" et le quatrième principe, "La protection du client contre les transferts d'informations personnelles obtenues en confiance" qui préoccupent beaucoup mon collègue de Lévis qui jase présentement, mais je suis sûr que, quand on va parier de confidentialité, il nous reviendra.

**M. Garon:** Je fais partie des...

**Le Président (M. Lemieux):** M. le député de Mille-Îles, le collègue de Lévis faisait référence à ce que vous disiez.

**M. Bélisle:** D'accord.

**Le Président (M. Lemieux):** Vous pouvez continuer, M. le député de Mille-Îles.

**M. Garon:** Je fais partie des gens qui peuvent marcher et mâcher de la gomme en même temps.

**M. Bélisle:** Pardon?

**M. Garon:** Je fais partie des gens qui peuvent marcher et mâcher de la gomme en même temps.

**M. Bélisle:** C'est excellent. Vous êtes un de ces mammoths spéciaux.

Quand je continue un peu plus loin dans ce même ordre d'idée et que je regarde votre

mémoire, à la page 17, là vous en venez à décortiquer la création d'un réseau de distribution de produits d'assurances, parce que c'est ce qui nous préoccupe: protéger le consommateur dans l'optique où on va permettre à certains réseaux de distribuer de l'assurance au comptoir sous forme de contrats stéréotypés. Il ne faut pas se le cacher, c'est le fond du problème.

Je voudrais que vous nous explicitiez les points et les réserves que vous avez aux pages 17 et 18 quand vous nous dites: "...il est illusoire de croire que le personnel à l'emploi de ces réseaux puisse avoir le minimum d'expertise requise pour fournir un service adéquat au client", quand vous continuez avec les ventes liées et que vous dites à la page 18: "Il est illusoire de penser que de tels moyens de contrôle soient efficaces. Le premier, c'est-à-dire l'obtention de l'annulation de la police - si le client s'aperçoit que la police ne correspond pas à ses besoins - présume que le client réalisera qu'il aura été mal assuré dans un délai raisonnable et que sa position de débiteur lui laissera suffisamment d'indépendance à l'endroit de son créancier pour l'affronter." Autre très bon argument: "Quant au second moyen proposé, la divulgation, il constituerait - et ce que vous dites va à l'inverse de l'argument proposé et je pense que vous avez entièrement raison, parce que vous avez compris comment les êtres humains réagissent quand ils se présentent dans les institutions financières - au contraire un moyen de pression additionnel sur le client plutôt qu'une mesure de protection contre les ventes liées, surtout à l'égard des clients qui transigent en situation de faiblesse. Ils voudront plaire à ceux qui leur font crédit!" Vous continuez plus loin en parlant de la Loi sur les banques, du projet de loi fédéral sur les fiducies qui est très clair relativement à la prohibition contenue dans le projet de loi, quant à la vente dans des réseaux d'assurances.

Ce que j'aimerais savoir c'est: Est-ce que vous vous êtes fondés sur des expériences, sur des études, sur le comportement dans d'autres endroits au monde où on permet la vente d'assurances en réseau? Est-ce simplement une réflexion personnelle du groupe qui a essayé de faire une sorte d'exercice de futurologie à savoir comment se comporterait tel consommateur ou telle institution? Est-ce que vous vous fondez sur des données? Si oui, si vous avez ces données, de grâce, parce que vous vous attaquez au fond du problème et à l'unique problème, déposez-les devant la commission.

**Le Président (M. Lemieux):** Merci, M. le député de Mille-Îles. Vous avez la parole.

**M. Laberge:** D'abord, je voudrais remercier le député pour le compliment qu'il fait à l'endroit du mémoire. En réponse à la question: Non, nous n'avons pas fait d'études très poussées dans le domaine, se basant beaucoup plus sur une

expérience du métier, puisque nous avons vu dans d'autres cas où il y a eu certaines pressions, et ce n'est pas pour rien que le législateur, lors de la Loi sur les assurances qui a été instaurée en 1976, si je me souviens bien, a prévu dans la réglementation - je ne me rappelle pas à quel article, 344 peut-être - que le débiteur ne peut se faire imposer par le prêteur le choix ni du courtier ni de l'assureur. Donc, s'il y avait déjà une préoccupation à ce moment-là, c'est qu'on s'imagine que le législateur du temps devait, lui aussi, être préoccupé par la question. Par ailleurs, je peux ajouter que nous savons qu'aux États-Unis, qui a été peut-être le site, un des premiers, tout au moins, au monde où on a connu un décloisonnement dans le domaine des institutions financières, il y a certainement eu des moyens ou, enfin, des preuves à l'effet puisque dans certains États, et on a vu cela, il y a eu des moratoires qui ont été immédiatement implantés parce qu'on a dit: Cela semble créer un problème et on va l'étudier. Alors, c'est un peu en fonction de cela qu'on a mentionné...

**M. Langlois:** J'aimerais ajouter deux choses.

**M. Laberge:** Oui.

**M. Langlois:** Si vous me permettez, c'est qu'il va falloir, à un moment donné, qu'on se décide. Ou bien l'acte de courtage requiert une compétence spécifique de celui qui le fait ou il n'en requiert pas. S'il n'en requiert pas, vous pourrez conférer à la caissière du Mouvement Desjardins ou de n'importe quelle autre institution financière la mission de vendre de l'assurance à qui voudra en prendre. Le document de consultation semble tenir pour acquis, et nous pensons qu'il a raison, que l'acte de courtage doit être réglementé au niveau des normes de capacité et au niveau de la déontologie, ce qui, à mon humble avis, exclut la vente par des personnes non initiées.

Deuxième chose, la relation qui s'établit entre le client et l'institution financière dont nous parlons, qui sont les sociétés de crédit et de dépôt, en est une en fonction d'un besoin de crédit ou pour fins de placement, donc, pour d'autres raisons que l'assurance. La situation du client, surtout lorsqu'il est là pour une raison de crédit, c'est qu'il est totalement à la merci de l'institution. Je pourrais témoigner d'expériences personnelles qu'on a tous vécues. Lorsqu'on est allé chercher notre première marge de crédit à la banque et que le banquier a dit: Bien écoutez, évidemment, voulez-vous avoir une carte Mastercard en plus, ou il faudrait peut-être que vous ouvriez votre compte de banque et celui de votre femme ou de vos enfants ici. Quel pouvoir de résistance avons-nous face à cette suggestion fort polie, avec le sourire en coin, du gérant de banque qui nous accorde le crédit tant désiré?

On ne l'a pas. Il assure le gage de son crédit. Arrive la perte. La perte, généralement, affecte carrément le patrimoine de son débiteur. L'institution financière est inquiète. Son gage est disparu. L'assurance devient la façon de récupérer le crédit. Quel est l'intérêt qui va primer au niveau de la perte? La protection du client, est-ce qualité assurée ou la protection de la banque comme détenteur d'un gage qui est parti? S'il y a quelqu'un dans cette salle qui ne connaît pas la réponse à la question, je pense qu'on a des problèmes.

**Le Président (M. Lemieux):** Merci. M. le député de Mille-Îles, malheureusement, on a terminé. M. le ministre, vous avez une question, parce que je dois passer au député de Lévis. M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Vous parlez beaucoup, dans votre document, de l'importance du rôle de conseiller du courtier qui assure, selon vos propos, une meilleure protection du consommateur. Par ailleurs, le document du ministre fait état des problèmes reliés à la compétence et à la formation de certains intermédiaires. Qu'en pensez-vous et, selon vous, est-ce qu'il est nécessaire, utile ou souhaitable de rehausser les exigences de formation pour les courtiers?

**M. Laberge:** Incontestablement, le courtier à cause de son rôle très important, comme vous le dites, de conseiller et ensuite de voir à fournir à son assuré la protection la plus fondamentale pour ses besoins, puisqu'il met l'avenir financier de son client... il le prend entre ses mains. C'est évident que toute connaissance supérieure et toute amélioration à ce niveau-là est souhaitable. Quant aux techniciens ou aux intermédiaires dans les cabinets de courtage, dont il est fait état dans le document de consultation, c'est clair que le courtier d'assurances assume, comme vous le savez et comme les autres professionnels d'ailleurs, une responsabilité professionnelle pour le travail qu'il fait et s'il a l'imprudence de confier et de trop confier par une trop grande délégation à des employés qui n'ont pas la compétence pour bien servir le client, étant donné qu'il en assume, lui, la responsabilité, vous comprendrez immédiatement que ce courtier-là, à mon avis, serait inconscient et je ne pense pas que cela soit le cas. C'est, à mon avis, exagéré de prétendre que, parce qu'une personne dans le bureau d'un cabinet va, par exemple, discuter d'une assurance de risque, ce qu'on appelle de risque simple, avec un client et parce que cette personne-là ne serait pas détentrice d'un permis de courtier émis par l'association, elle n'a pas la compétence. Pas plus que cela serait vrai de dire, par exemple, en voyant un ingénieur, dans nos maisons, faire un travail d'inspection, discuter de prévention de sinistre par opposition à la police d'assurance qu'il a en main, qu'il est incompetent. Il a la compétence de l'ingénieur et

il travaille dans le cadre de cène compétence-là. En d'autres mots, la responsabilité des directeurs d'un cabinet de courtiers inclut, bien sûr, celui de faire bien attention quant à la délégation des travaux qu'il confie à d'autres personnes. Mais je suis d'accord avec votre question initiale, que c'est souhaitable qu'il y ait une amélioration quant à la préparation académique.

**M. Garon:** Concernant la fonction de conseiller du courtier, vous dites en particulier que le document n'insiste pas assez sur la fonction de conseiller du courtier, croyez-vous - je sais que vous n'êtes pas favorable à la divulgation de la rémunération - ou ne croyez-vous pas que la divulgation de la rémunération du courtier serait de nature à valoriser cette fonction?

**M. Laberge:** Vous savez...

**M. Garon:** Je pense, par exemple, plutôt qu'une commission qui est indicatrice, au fond, d'une incitation à vendre, parce qu'une commission comporte un genre d'incitation à vendre davantage, tandis que...

**M. Laberge:** Remarquez que sur le principe, M. le député, je suis convaincu que c'est difficile de nier une telle prétention. C'est bien clair sur le principe même. Sauf qu'en pratique, ce n'est pas tout à fait la même chose et je vais vous dire pourquoi. Voyez-vous, contrairement, par exemple, à un fournisseur de services professionnels, genre pharmacien, qui, lorsque vous lui en faites la demande, vous vend un produit, vous êtes d'accord avec moi que dans le montant que vous avez payé, il y a également une proportion qui représente - entre guillemets - sa commission. Vous ne la connaissez pas plus que vous ne connaissez celle de votre courtier d'assurances avec qui vous avez transigé l'achat de votre police. Mais, après que le pharmacien vous ait vendu son produit, son travail est terminé. Le courtier d'assurances ne peut à l'avance établir des honoraires lorsqu'il vous vend une police, parce que son travail consiste, d'abord, à analyser vos besoins; à vous les démontrer et souvent ce n'est pas facile parce que plusieurs clients ne veulent pas admettre facilement qu'ils ont besoin de cela; ensuite, à présenter des alternatives et, enfin, à recevoir votre commande, la placer avec un assureur, vérifier si la police est conforme à ce qu'il a demandé et vous la transmettre. Et ce n'est pas fini. Est-ce que vous allez changer, par exemple, dans votre portefeuille, de voiture une fois ou deux? Est-ce que vous allez déménager? Allez-vous acheter une autre propriété ou un autre bijou? Si vous avez une usine, allez-vous en acheter une autre, reconstruire, faire un agrandissement? Donc, le travail continue et, enfin, quand vous avez un sinistre, là encore, le courtier s'implique. Alors, comment à l'avance peut-on établir des honorai-

res fixes pour vous dire: Bien, Je pense qu'avec tel montant, je peux bien servir ce client-là pendant un an. Or, ce que nous prétendons, c'est que contrairement au but recherché - encore une fois, je reviens à ce que M. Bélsisle mentionnait - qui est le bien du client, c'est qu'on prétend qu'avec la divulgation, c'est que le courtier se dira à ce moment-là: Comme j'ai établi un montant, des honoraires de 50 \$ ou de 500 \$, je vais donner des services pour 50 \$ ou 500 \$ et quand j'aurai fini, les services seront peut-être un peu à la va-comme-je-te-pousse. Alors que sur une base de commissions, la tradition établie - c'est partout au monde - fait que, finalement, nous acceptons les bons côtés de la commission comme les mauvais. Mais ce n'est pas vrai que cela force la vente, bien au contraire. Vous savez, la concurrence se charge bien par elle-même de régler cet aspect de crainte que vous pouvez avoir concernant la rémunération.

**M. Langlois:** J'aimerais simplement ajouter ceci, M. le député, c'est que la commission étant en fonction de la prime, la prime étant en fonction du montant de l'assurance, la commission a au moins cette vertu d'être en relation avec ce que j'appellerais "l'exposure" en termes de responsabilité professionnelle du courtier advenant qu'il s'acquitte mal de l'une ou l'autre de ses fonctions. C'est dans ce sens-là que la commission a une vertu. Et elle n'est pas nécessairement un incitatif à la vente parce que, comme on dit dans notre mémoire, les expériences du marché veulent que plus le montant de la couverture augmente, plus le pourcentage diminue. Et enfin, ce n'est pas le courtier qui établit la commission. La commission s'établit en fonction des pratiques et politiques des différents assureurs qui essaient de maintenir une certaine équité entre les courtiers qui sont en concurrence pour obtenir les mêmes couvertures. Mais elle a au moins cette vertu d'établir la rémunération en proportion de la responsabilité que le courtier assume en première ligne comme conseiller, même si elle a bien des défauts.  
(16 h 15)

Maintenant, on m'avise que dans les grands risques commerciaux, il y a effectivement, quand un client important par exemple, ou n'importe quel client, veut savoir ce que lui coûte le service du courtier, on va le lui fournir. Mais on ne voit pas l'utilité ou la nécessité d'en faire une condition dans la loi, parce que cela pourrait passer un mauvais message au monde, à l'effet, comme l'a dit M. Laberge, que la qualité des services à rendre serait en fonction de ce que le bonhomme recevrait et non pas du service qu'il devrait lui rendre par la loi. Cela n'a peut-être pas de sens, mais...

**M. Garon:** Est ce qu'il y a une grande variété...

**Le Président (M. Lemieux):** M. le député de Lévis, je voudrais vous faire remarquer qu'il vous reste une minute. Alors une question brève et une réponse très brève, afin de permettre à M. le ministre de revenir.

M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Alors, est-ce qu'il y a une grande variation dans le niveau des commissions données par les assureurs aux courtiers, et si oui, est-ce que cela n'a pas pour but d'avoir une certaine... de garder la clientèle, garder le courtier, quand les compagnies ont un plus haut niveau de commissions par rapport aux courtiers.

**M. Laberge:** Non, encore là, je prétends que la concurrence s'occupe elle-même de régler le problème. Il n'y a pas un assureur qui va risquer, en accordant une plus grande commission, d'être obligé, pas conséquent d'augmenter sa prime brute, globale et de risquer de perdre le client. C'est un cercle vicieux. Vous augmentez votre commission, vous augmentez la prime, en augmentant la prime, vous risquez qu'un autre assureur, par le biais d'un autre courtier, ne fasse pas la même chose et que vous perdiez le client. Alors c'est pour cela que je prétends que non.

**M. Langlois:** Il y a une autoréglementation, en d'autres termes.

**M. Garon:** Et y a-t-il des écarts?

**Le Président (M. Lemieux):** M. le député de Lévis, malheureusement... alors brièvement.

**M. Langlois:** Les écarts varient, mais ils sont à peu près, à ce qu'on me dit, entre 5 % et 10 %. Cela varie aussi en fonction des services que l'assureur fait faire par son courtier. Il va... souvent on va penser que la commission, c'est simplement pour rémunérer le service du courtier vis-à-vis du client, mais si c'est le courtier qui est responsable, par exemple, de faire l'émission de la police et de faire certains actes administratifs pour un assureur, par exemple, étranger, la commission va comprendre cette partie-là des services qu'il rend. Mais il y a une forme d'autoréglementation du fait que la rémunération du courtier est située entre la volonté du client d'obtenir le meilleur service au meilleur prix, et 11 s'adresse à plusieurs personnes, et l'assureur qui ne veut pas manquer sa chance de vendre.

**Le Président (M. Lemieux):** Je vous remercie de votre collaboration, M. le ministre.

**M. Fortier:** Je vous remercie. Je pense que votre mémoire a provoqué un bon débat. Je n'irai pas jusqu'à dire - enfin ce n'est pas dans mon tempérament de dire que votre mémoire est le meilleur quand cela fait mon affaire - mais je

crois que, du moins, vous avez le mérite de défendre votre point de vue.

J'aimerais juste relever une chose que M. Langlois a dite, je pense, et qui n'est pas exacte. Je pense que ce qui a été dit c'est que dans la vente d'assurances, telle que la loi le prévoit... que la loi pourrait permettre ou que l'inspecteur pourrait permettre, qu'un caissier ou qu'un préposé dans une institution financière pourrait vendre de l'assurance. Je voudrais juste préciser que, au Québec, il n'a jamais été question de permettre, excepté à une personne qualifiée, donc détenant un permis d'un inspecteur des institutions financières, de vendre de l'assurance. Donc, si on s'entend là-dessus, la personne, et d'ailleurs, dans notre document... et tous ceux qui font des représentations nous confirment qu'ils appuient notre démarche, de vouloir rehausser le niveau d'éducation. Donc, et pour l'agent et pour le courtier, il y aurait avantage à rehausser le niveau, mais dans un cas comme dans l'autre, le niveau d'éducation serait tel que lorsqu'une personne ferait affaire avec un agent, que ce soit à l'intérieur d'une institution financière ou ailleurs, cette personne-là serait qualifiée. Donc je voudrais juste mettre cela de côté, à savoir qu'il n'est pas question, pour nous, de permettre à qui que ce soit qui ne serait pas qualifié de vendre de l'assurance.

Mais la question que je voulais vous poser a trait aux produits dits simples. Je comprends très bien que pour les produits dits commerciaux et industriels, cela demande beaucoup de sophistication et très souvent, j'imagine, des rencontres avec les représentants d'une industrie et tout cela. Mais, pour les produits dits simples, je crois que c'est ce que le député de Lévis disait ce matin, lors d'une question qu'il posait: On ne peut pas s'attendre, avec raison je crois, qu'un courtier qui vend une police d'assurance pour une voiture, et disons que la police coûte 300 \$... on ne peut pas s'attendre que dans chaque cas, le courtier fasse une investigation qui lui prendrait trois jours pour trouver quelle est la meilleure police d'assurance. Et le député de Lévis disait avec raison: Probablement que le courtier fait cela au début de l'année, et que, donc, il négocie avec différentes compagnies d'assurances qui, d'après lui, lui fourniraient le meilleur service, et lorsque quelqu'un lui fait la demande... donc cela devient un... enfin, c'est ce que le député de Lévis nous disait ce matin... donc, pour des produits plus simples, la préposée serait en mesure de le faire, étant donné que le travail a été fait au début de l'année.

Mais, voici la question que je voulais vous poser. J'ai devant moi un sondage qui a été fait dans une organisation et qui démontrait que - même pour ceux qui font de la vente directe - très souvent, dans 50 % des cas, la vente se fait par téléphone, pour les produits simples. Pour avoir parlé à mes amis, je sais pertinemment que chaque fois que j'ai acheté une protection pour ma voiture, je ne suis jamais allé

chez le courtier. Je ne suis jamais allé chez le courtier de ma vie. J'ai pris le téléphone et j'ai appelé.

**Le Président (M. Lemieux):** En conclusion, M. le ministre.

**M. Fortier:** La question est celle-ci: Est-ce que, dans le fond, étant donné que la loi oblige que ce soit un courtier ou un agent et que très souvent, pour des produits simples, la vente se fait par téléphone - je ne sais pas si c'est ainsi en régions, mais en tout cas, à Montréal, cela se fait souvent par téléphone... On a entendu, hier, l'Association des consommateurs qui nous disait qu'elle, pour autant que le client a le meilleur prix pour un produit simple et le meilleur service, et cela sera donné éventuellement par la concurrence... Ne croyez-vous pas que s'il y a un encadrement comme celui-là le marché va déterminer le meilleur service et qu'en définitive, le client va aller là où le service va être le meilleur ou là où il aura une plus grande satisfaction? Ne croyez-vous pas que, dans cette optique, l'Association des consommateurs, que nous avons entendue hier, a raison de dire que pour le consommateur, on voit cela de telle façon? Je pense qu'il faut obtenir... que c'est le consommateur qui doit obtenir le meilleur produit, le meilleur service possible au meilleur coût. Donc, si le consommateur obtient ce service et un très bon service au sein d'une institution financière par une agence directe, tant mieux pour le consommateur.

Autrement dit, ce que l'Association des consommateurs nous disait c'est que, dans la mesure où c'est le client qui décide, laissons les choses aller et c'est le marché qui va le déterminer dans l'avenir.

**Le Président (M. Lemieux):** Merci, M. le ministre. Dans la mesure du possible, une réponse brève.

**Une voix:** Nous vous remercions beaucoup.

**M. Fortier:** Vous ne me répondez pas?

**Le Président (M. Lemieux):** Vous pouvez répondre. Nous avons déjà écouté notre temps, mais, avec consentement, je vais vous permettre de répondre.

**M. Langlois:** La question qui se pose est: C'est quoi, un produit simple? C'est ça? La personne qui, même dans l'assurance automobile...

**M. Fortier:** Disons, l'assurance automobile, la voiture, ma Pontiac ou ma Chevrolet.

**M. Langlois:** Même dans l'assurance automobile, est-ce qu'il s'agit d'une valeur de remplacement ou d'une valeur dépréciée? Quel est le

montant des franchises? Est-ce qu'il n'y aurait pas intérêt à combiner cela avec une police d'assurance?

**M. Fortier:** Comme vous le savez, M. Langlois, les polices d'assurance sont harmonisées par l'inspecteur et se ressemblent à peu près toutes. Les différenciations ne sont pas énormes.

**M. Langlois:** Ce n'est pas exact, je m'excuse. Chaque élément, même une police simple a des éléments personnalisés. Si on veut avoir un produit de consommation courante et que personne n'ait le droit de choisir s'il veut avoir une couverture suivant telle valeur avec telle particularité qui est plus près de son besoin, je vous dis que, seulement à voir les efforts que des organismes professionnels tels que la Corporation des ingénieurs, le Barreau, etc., mettent à fournir à leurs membres des protections d'automobile et de résidence qui sont conformes à leurs besoins comme professionnels...

Cela n'existe pas, M. le ministre, du moins nous le pensons, ce que vous appelez un produit simple. Ce n'est peut-être pas l'objectif à poursuivre que de faire en sorte que les Québécois soient tous assurés avec des produits simples.

**Le Président (M. Lemieux):** Allez-y rapidement.

**M. Langlois:** Malheureusement, ce qui est simple pour nous ne l'est pas pour le petit consommateur parce que c'est son seul bien à protéger.

**Le Président (M. Lemieux):** Alors, nous vous remercions. M. le député de Lévis, en conclusion.

**M. Garon:** Je voudrais vous remercier d'être venus. On a voulu connaître votre opinion. Je souhaite même, puisque le ministre a dit qu'il avait l'intention de déposer un projet de loi au début de l'automne, qu'il y aura des gens qui seront appelés à venir commenter ce projet de loi concret, parce qu'on fait un peu des discussions de principe. Je pense qu'il serait bon aussi que, lorsque le projet de loi sera déposé, des gens viennent réagir pour voir comment ce projet de loi va faire vivre les gens dans la vie de tous les jours.

**Le Président (M. Lemieux):** Merci, M. le député de Lévis. M. le ministre, conclusion rapide.

**M. Fortier:** M. Langlois et M. Laberge, merci beaucoup.

**Le Président (M. Lemieux):** Nous vous remercions de votre participation à cette commission parlementaire.

J'inviterais le prochain groupe, Info-ultima

inc, à bien vouloir prendre place s'il vous plaît.

Info-ultima inc.

Le Président (M. Gobé): J'aimerais souhaiter la bienvenue aux représentants du groupe Info-ultima. M. le porte-parole, voulez-vous identifier les personnes qui vous accompagnent?

Par la suite, vous aurez une période de 20 minutes pour présenter votre mémoire. Vous avez la parole.

M. Benoit (Jean-Louis): Merci. Je voudrais d'abord m'identifier. Je suis Jean-Louis Benoit, président du groupe Ultima. Je voudrais aussi, M. le Président, vous remercier pour nous avoir permis de présenter notre mémoire en commission parlementaire.

Je voudrais vous présenter mes collègues qui sont, à ma droite, M. André Lafontaine, de Montréal, à ma gauche, M. Marcel Plamondon, de Saint-Raymond de Portneuf et M. Robert Viau, de Montréal. Je vais vous passer notre Voltaire de l'Abitibi, M. Guy Lesage, qui vous donnera le résumé du mémoire.

Le Président (M. Gobé): On vous remercie, monsieur. M. Guy Lesage, vous avez maintenant la parole.

M. Lesage (Guy): Merci, M. le Président.

Info-ultima est une compagnie québécoise qui regroupe 14 cabinets de courtiers d'assurance de dommages, qui desservent, dans la plupart des régions du Québec, plus de 114 000 clients, pour un volume de primes excédant 100 000 000 \$, avec 347 employés. C'est donc dire que nous formons le plus grand réseau de courtiers indépendants de la province.

De plus, la majorité des dirigeants des divers cabinets membres du groupe ont oeuvré au sein de l'Association des courtiers d'assurances du Québec à divers niveaux de responsabilité et au moins dix d'entre eux en ont assumé la présidence. Nous connaissons donc notre profession au plus haut degré et nous sommes convaincus de sa nécessité. Nous sommes persuadés que l'esprit d'initiative qui la caractérise permet aux courtiers d'être ouverts aux changements comme celui du décloisonnement, lequel favorisera l'accès pour nos clients à des produits de qualité qui répondront à leurs besoins.

Notre groupe a voulu se donner des horizons nouveaux. Il s'est informatisé afin de mettre sur pied un programme de distribution des assurances des particuliers, pour donner un meilleur service à la clientèle de ses membres. Par la suite, un nouveau programme de distribution des assurances des entreprises a lui aussi été mis en place. On peut donc voir qu'en cinq ans les choses ont évolué beaucoup chez nous.

Pour nous, le décloisonnement des intermédiaires nous laisse entrevoir des possibilités que nous soulignerons plus loin. Si on parle de

l'élargissement des champs de pratique, on considère que le document de travail qui nous a été soumis établit très bien le mandat qu'un client confie à un intermédiaire en matière d'assurances. La nomenclature de ces fonctions atteste brillamment du rôle du courtier d'assurances qu'a reconnu la loi et sa réglementation dès 1964: celui de conseiller et de mandataire. Le décloisonnement des intermédiaires doit se faire en tenant compte de cette réalité qui consacre l'indépendance du courtier face aux institutions financières. Par le fait de son indépendance, le courtier d'assurances est à même de varier ses sources et les produits qu'il suggère à ses clients pour les protéger des pertes financières résultant des sinistres qui peuvent les affecter.

Le document de consultation semble proposer de faire du courtier le mandataire des institutions financières et même un mandataire exclusif. Est-ce qu'il le peut? Nous sommes d'avis que le courtier d'assurances serait placé dans une situation intenable de conflits d'intérêts. Indépendant en matière d'assurances, il deviendrait agent exclusif sous d'autres rapports. Il y perdrait à la fois son identité et sa vocation. Il y a même plus: il s'agit là d'une suggestion qui va à rencontre de l'intérêt de cette grande partie du public qui tient à consulter un indépendant qui ne le serait plus. Est-ce que c'est bien là du décloisonnement?  
(16 h 30)

Enfin, tel qu'il est mentionné ci-après, en système de multidisciplinarité, les membres du groupe Ultima seraient quand même intéressés à recommander à leurs clients de faire l'acquisition de produits d'institutions financières qui ne sont pas exclusivement des assureurs.

En ce qui concerne le cumul des permis, le document de consultation propose ce cumul. Tout en étant d'accord, en principe, nous nous opposons catégoriquement au cumul des permis par un seul individu. Il nous apparaît imprudent, voire impossible, de faire cumuler, sur la tête d'un même individu divers permis qui lui permettraient de devenir un homme-orchestre. Il est déjà assez difficile pour un individu de se maintenir à jour face à l'évolution de sa profession, aux nombreuses modifications constamment apportées à la législation et à la réglementation, tout en essayant de gagner sa vie par l'exercice de sa profession. Le cumul d'un deuxième ou d'un troisième permis ne ferait que doubler ou tripler la tâche de l'individu concerné, jusqu'à en faire ultimement un théoricien indigent ou un praticien incompetent.

Le cumul des permis n'a de sens qu'à l'intérieur d'une équipe multidisciplinaire. Le regroupement des compétences particulières de plusieurs individus associés dans une même équipe offre à la clientèle un gage de qualité des services qu'un individu seul ne pourrait offrir. Le décloisonnement devrait avoir comme l'un de ses objectifs majeurs celui de promouvoir la synergie du savoir partagé. Il nous apparaît cependant que

l'exercice en multidisciplinarité n'est possible et souhaitable que si les membres d'une même équipe multidisciplinaire sont tous soumis au contrôle déontologique particulier à chaque discipline.

En ce qui concerne les réseaux, on en entend parler depuis que le décloisonnement des institutions financières a été entrepris. Nous constatons qu'il est toujours question du réseau des institutions financières et de sa façon de l'étendre. On parle de cumul de permis pour étendre encore la distribution des produits et services de ces institutions. Encore une fois, nous sommes d'accord avec la constitution de réseaux d'institutions financières, mais il ne faudrait pas oublier qu'il y a parallèlement le réseau de courtiers indépendants qui, regroupés comme les membres d'Ultima ou individuellement pour la plupart, distribue les produits des compagnies d'assurances avec le succès que l'on connaît au Québec: 85 % des consommateurs d'assurances leur font confiance. Il n'est donc pas souhaitable, dans l'intérêt du public, que les visées expansionnistes des institutions financières tentent d'absorber directement ou indirectement le réseau de courtiers. De là à promouvoir les ventes liées, il n'y a qu'un pas.

En ce qui concerne la rémunération, on sait que les courtiers d'assurances sont rémunérés sur une base de commission. D'aucuns y voient aujourd'hui matière à scandale. Le document de consultation va jusqu'à faire l'affirmation gratuite que cet état de chose "empêche l'évolution de la profession". Il suggère aussi que le taux de la commission soit divulgué pour que le client sache ce qu'il paie pour le service et pour qu'il puisse négocier avec le courtier un rabais de prime.

Tout d'abord, le montant de la prime est fixé par l'assureur et il serait surprenant que celui-ci autorise le courtier à le modifier. Le problème de réduction de la prime n'est pas relié à la commission. En dévoiler le montant ne donnerait rien. Les lois de la compétition sont assez féroces, même pour nous, pour que le public ne soit pas nécessairement lésé dans les circonstances, à moins que l'on ne prouve que les assureurs forment un cartel. D'autre part, si le taux et le montant des commissions devaient être divulgués, il faudrait que les coûts équivalents des assureurs directs le soient tout autant, sinon le courtier, tout comme l'assureur non direct, seraient placés dans une situation de concurrence déloyale. Quoiqu'il en soit, nous sommes disposés à vivre tout autant dans un système de commissions que dans un système d'honoraires. Évidemment, le grand consommateur d'assurances, notamment les grandes entreprises, y verrait à coup sûr un avantage. Elles sont, elles, en mesure de négocier. Le petit consommateur d'assurances n'ayant pas de pouvoir de négociation, ferait les frais de l'implantation d'un système d'honoraires. Il ne faut pas oublier que dans un système d'honoraires, il n'y a pas de services gratuits. La rémunération se fait à

l'acte. Dans un système de commission, cette dernière n'est pas acquise lors de la prise d'effet du contrat.

Nous avons soutenu précédemment que les intermédiaires devraient avoir le droit d'exercer leur profession en multidisciplinarité, ce qui amène forcément le partage de commissions à l'intérieur d'un cabinet donné. Si des individus décident de s'associer pleinement, il est normal qu'ils partagent les revenus de l'entreprise sur la base de leur investissement respectif. Nous sommes donc d'accord avec la proposition du partage de commission.

Nous sommes tout autant d'accord avec l'établissement d'une commission de référence. L'existence d'une telle commission pourrait inciter ainsi un intermédiaire à réferer certaines parties du dossier d'un client, dont il n'a pas la maîtrise complète, à un confrère ou à un autre expert réglementé, de sorte que le meilleur service soit rendu au client avec le plus de célérité.

En ce qui a trait à la propriété des corporations d'agents ou de courtiers - de courtiers, en ce qui nous concerne - nous venons de voir qu'il y a deux réseaux de distribution au Québec: celui des institutions financières et celui des indépendants. Nous sommes d'avis que ces deux réseaux doivent coexister et se développer parallèlement, de sorte que le public puisse continuer à avoir le choix du dispensateur de services.

Il nous apparaît évident qu'un assureur ne peut détenir des actions ou d'autres valeurs mobilières d'un intermédiaire indépendant lui permettant de le contrôler directement ou indirectement. Il nous apparaît tout aussi évident que c'est là le prix que nous devons payer pour demeurer indépendants.

Nous considérons comme de l'indécence le fait que certains de nos confrères aient vendu leurs intérêts dans leur entreprise de courtage à un assureur, ou à une corporation liée à tel assureur et qu'ils continuent de faire affaire et de s'annoncer comme courtier d'assurances. Nous en sommes si bien convaincus que nous avons obtenu qu'un membre se retire du groupe Ultima après avoir appris qu'un assureur y avait acquis un intérêt.

En ce qui concerne la surveillance, les propositions mises de l'avant par le document de consultation vont nécessairement amener les organismes de contrôle et de surveillance à modifier les règles de déontologie qui régissent actuellement les intermédiaires visés. Il faudra notamment que les associations ou corporations professionnelles impliquées acceptent d'harmoniser leurs différents codes de déontologie. À notre avis, le contrôle déontologique des intermédiaires ne devrait pas être exercé par l'inspecteur général, malgré tout le respect qu'on a pour lui, ou par la Commission des valeurs mobilières. Des organismes appropriés d'autoréglementation devraient être maintenus dans les

cas où ils existent, et créés dans les autres cas, le tout sous la surveillance de l'inspecteur général. La déontologie a été et demeure le fief des corporations ou organismes professionnels. Jusqu'à présent, l'Association des courtiers d'assurances, dont nous sommes membres, s'est très bien acquittée de sa tâche avec compétence et pour le plus grand bien du public. Il devrait en être ainsi pour les futures corporations professionnelles.

Le document de consultation traite également du rôle des employés de corporations de courtiers et semble le trouver ambigu. Ces employés ne transigent pas pour leur propre compte, mais bien pour celui du courtier qui les emploie et qui, par le fait même, est responsable de leurs actes. Malgré tous les artifices, c'est la compétence qui demeure la clé du succès, autant pour les courtiers que pour les employés. Il faut en cela se rappeler que les intermédiaires en matière d'assurance n'ont pas de sécurité d'emploi. C'est aussi leur compétence qui les maintient en fonction.

En ce qui concerne le règlement des sinistres, au niveau du courtage d'assurances, cela se situe dans une zone grise dont il est mal aisé de s'extirper. Chacun sait que le Règlement d'application de la Loi sur les assurances accorde un traitement d'exception aux courtiers qui représentent les Lloyd's, en leur permettant de pourvoir au règlement des sinistres. Bien entendu, le pouvoir en question est limité généralement par les Lloyd's à certaines sommes et à des circonstances définies. Ce pouvoir d'exception, certains courtiers ont pris l'habitude de l'exercer face à d'autres assureurs qui leur savent gré de ce service gratuit. Les courtiers agissent alors dans des cas où ils n'ont pas besoin d'expertise particulière pour régler la réclamation. Ils le font comme un prolongement du service à la clientèle, ce qui accélère le règlement des sinistres, tout en ayant comme conséquence de réduire les coûts. Nous recommandons donc que le privilège accordé aux Lloyd's soit étendu aux autres assureurs.

En conclusion, notre groupe est né de la volonté de plusieurs courtiers indépendants de bâtir ensemble des entreprises de services, disséminées à travers la province. Les milliers de clients que nous desservons témoignent de notre professionnalisme et de notre esprit d'initiative, tout en étant fidèles à notre premier devoir, qui est celui d'être le mandataire de nos clients. Ce sont les grandes lignes du mémoire que nous avons présenté, M. le Président.

Le Président (M. Gobé): Je vous remercie, M. Lesage. Votre mémoire est certainement très intéressant. Maintenant, sans plus attendre, je céderai la parole, pour une période de dix minutes, à M. le ministre.

M. Fortier: Je vous remercie. Mes premiers mots sont certainement pour féliciter le groupe

Info-ultima qui a compris le besoin de travailler ensemble, en équipe. Vous êtes en avance sur beaucoup d'autres. C'est ce que j'indiquais mardi matin, au début de la commission parlementaire, que l'objectif recherché était de permettre justement à des courtiers indépendants de se retrouver en réseau, surtout en régions, comme vous l'indiquez. Cela pourra certainement donner - vous en êtes la preuve - des résultats probants. Donc, vous êtes à l'avant-garde de la profession pour ainsi dire, étant donné que plusieurs d'entre vous avez été des présidents de l'association des courtiers.

C'est donc une voie que nous privilégions et nous espérons d'ailleurs que plusieurs s'inspireront dans une certaine mesure de ce que vous avez fait. L'objectif visé est justement de s'assurer qu'il y ait un réseau de courtiers qui puisse servir la clientèle. Étant donné les besoins diversifiés quand on parle de la clientèle - clientèle commerciale, clientèle industrielle, clientèle sophistiquée, clientèle ayant des besoins domestiques - j'imagine qu'en travaillant en équipe comme vous le faites, vous avez à l'intérieur de votre équipe différents experts, ce qui vous permet de faire face à la musique et d'affronter toute concurrence. C'est là le but que nous recherchons et, bien sûr, en ajoutant des équipes multidisciplinaires pour les courtiers, vous seriez alors en mesure de faire face à la compétition, quelle qu'elle soit. Je prends note de votre adhésion au bénéfice ou à l'avantage que nous aimerions donner aux courtiers d'assurances pour qu'ils puissent agir comme experts en sinistres, comme les courtiers des Lloyd's l'ont présentement. Vous nous dites que vous acquiescez à cette proposition. On prend note de votre appui à cet égard.

En ce qui concerne la propriété, c'est un point qui mérite d'être discuté. Si je comprends bien votre position, ce que vous dites, c'est qu'étant donné qu'il est important que le courtier demeure indépendant, il ne devrait y avoir aucune institution financière qui en soit propriétaire. Comme vous le savez, d'autres groupes ont fait des représentations en disant: Si on veut s'organiser en groupe, nous allons avoir besoin de capital. Un groupe nous disait: Nous serions prêts à accepter 49 %. Un autre nous a dit: On est prêt à aller plus loin que cela. En dépit de ces participations, nous croyons qu'il soit possible de maintenir notre indépendance en tant que courtiers. Les gens sont venus témoigner ici, et j'imagine qu'ils étaient de bonne foi lorsqu'ils sont venus nous communiquer leur expérience.

Pour ce qui est de la proposition qu'on a faite dans le document, dans le fond, on était conscients que si on favorisait le regroupement, il y aurait des besoins financiers, un peu de la même façon que dans le cas des valeurs mobilières où il y a eu à peu près la même démarche, quoique c'est complètement différent. Je vous accorde que c'était différent. La raison principale pour laquelle - et ce n'était pas une décision du

gouvernement, c'était une décision de la Commission des valeurs mobilières du Québec - elle a permis aux maisons de courtage en valeurs mobilières d'être la propriété d'institutions financières à 100 %, c'était justement pour permettre à ces maisons de courtage en valeurs mobilières d'avoir toutes les ressources financières pour faire face à cette compétition internationale dans le cas des valeurs mobilières qui est maintenant présente ici. C'est la raison pour laquelle nous avons un peu emprunté à cette philosophie. On s'est dit: Si l'on permet le regroupement des bureaux de courtage et que ces groupements ont besoin d'appui financier, peut-être qu'on pourrait s'inspirer de l'exemple des courtiers en valeurs mobilières. On avait fait en sorte qu'en cas d'association, celle-ci soit divulguée. On avait mis la norme de 10 %, en voulant dire que si une institution financière possédait plus de 10 %, le courtier aurait été obligé d'annoncer: courtier d'assurances associé à tel groupe ou contrôlé par tel groupe. J'imagine que pour vous, les courtiers indépendants auraient pu s'annoncer comme étant des courtiers indépendants. On pourrait même le prévoir dans la réglementation. Autrement dit, certains courtiers pourraient préférer être complètement indépendants; d'autres pourraient préférer la recommandation qui nous a été faite par le Regroupement des bureaux de courtage, soit d'être associés à une institution financière sans qu'elle ait le contrôle. D'autres nous disent: Cela ne nous ferait rien s'il y avait une propriété majoritaire.

La question que je pose est la suivante: Ne croyez-vous pas que le simple fait de divulguer l'association ou le contrôle serait suffisant pour permettre à la clientèle de savoir qui est associé avec qui, donc, de mesurer les relations qui pourraient exister? Le courtage, en définitive, est un service que vous fournissez à la clientèle. Autrement dit, vous servez votre clientèle et la clientèle vous demande de poser des gestes. Donc, ce n'est pas le patron qui décide de fournir une couverture, c'est le client qui vous demande de l'assurer. Ne croyez-vous pas que cela serait suffisant? En posant la question, je sais très bien que vous êtes contre la formule, mais j'aimerais que vous me disiez pourquoi et dans quelle mesure.

(16 h 45)

**M. Benoit:** Cela me fait plaisir que vous me posiez cette question. Ultima a décidé de présenter un mémoire, après la lecture du livre vert. L'une des principales raisons pour lesquelles on a présenté un mémoire, c'est parce qu'on a toujours défini notre mandat comme le mandat de notre client. Quant aux mesures de financement, il y a d'autres formules que la propriété. D'ailleurs, chacun des membres s'en sert couramment. Si je vous dévoilais certains chiffres d'acquisitions qui ont été faites ces derniers mois... Il n'y a personne qui a acheté de nos actions pour cela. Alors, on pense que le mode de financement

n'est pas nécessairement par l'actionariat. Pour ceux qui ont des formations un peu administratives, lorsque vous payez des impôts, vous pouvez constater que le mode de financement est normalement plus intéressant à faire par des formules de prêts que par l'acquisition d'actions. Pour nous, c'est absolument impensable.

**M. Fortier:** Alors, vous ne croyez pas que la formule de l'affichage d'un bureau comme le vôtre qui se dirait complètement indépendant et d'un autre bureau qui s'afficherait comme étant associé serait suffisant pour alerter le client et peut-être vous avantager? Peut-être qu'il y a certains clients qui diraient: Moi, j'aime mieux aller vers un courtier totalement indépendant. Mais, dans la mesure où cela serait connu publiquement, soit dans l'affichage extérieur, soit dans la papeterie, vous ne croyez pas que cela serait suffisant pour faire la distinction? Si des gens comme vous préféreraient être complètement indépendants, ce serait une option, et si d'autres personnes voulaient une certaine participation, ce serait une autre option. Je comprends que vous, personnellement, ayez fait un choix. La question que je pose est donc: Est-ce que vous ne croyez pas que l'autre formule de divulgation de l'association permettrait au client d'aller vers le courtier indépendant s'il le désire ou vers un courtier associé à une institution financière s'il le désire également?

**M. Viau (Robert):** M. le Président, on n'a pas de querelle avec les deux réseaux: réseau d'indépendants et réseau de courtiers qui serait la propriété en partie ou en totalité d'entreprises, d'institutions financières. On dit, on prétend, parce qu'on a le mandat de l'assuré, qu'on aime mieux rester tel qu'on est.

**M. Fortier:** D'accord.

**M. Viau:** On n'a pas de querelle avec...

**M. Fortier:** Non, non.

**M. Viau:** Pour autant qu'il y ait divulgation.

**M. Fortier:** Pour autant qu'il y ait divulgation. Autrement dit, s'il y avait divulgation complète, mais en laissant le choix comme... J'ose espérer que vous n'avez pas compris ce document comme étant une imposition. C'est qu'on nous avait fait part de certaines recommandations. Lorsque vous nous dites que c'est dans la mesure où il y aurait complète divulgation dans l'affichage, dans la papeterie et dit d'une façon explicite pour que ce soit bien connu, ce serait une chose que vous accepteriez.

**M. Viau:** Je me permets d'ajouter que ce serait d'ailleurs une amélioration à la situation actuelle.

**M. Fortier:** Oui.

**M. Viau:** Ce serait une amélioration.

**M. Fortier:** Ce serait une amélioration.

**M. Viau:** On a cependant également un peu de difficulté à accepter que ces gens s'appellent encore courtier. Ce serait peut-être au législateur à voir à ce qu'il y ait possibilité d'avoir une appellation différente.

**M. Fortier:** Est-ce que le principe que vous défendez est uniquement en ce qui a trait aux institutions financières ou si cela s'applique également à d'autres courtiers qui sont très gros - on vient d'avoir des grands bureaux de courtage - et qui sont la propriété de grandes entreprises qui ne sont pas nécessairement des institutions financières?

**M. Viau:** Oui.

**M. Fortier:** Dans votre cas, ce sont les courtiers eux-mêmes qui possèdent le bureau.

**M. Viau:** Oui.

**M. Fortier:** Alors, vous êtes réellement totalement indépendants et vous êtes fiers de cela. Je crois qu'on doit vous en féliciter. Mais, est-ce que le principe que vous défendez s'appliquerait non seulement aux institutions financières, mais à d'autres genres de propriété qui impliqueraient des organisations industrielles, commerciales ou autres?

**M. Viau:** Oui. Forcément, nous croyons que les propriétaires de cabinets de courtage devraient être des courtiers, même dans les grandes boîtes. Comme on l'a vu tantôt, dans plusieurs situations, la très grande majorité des actions appartient à des courtiers, dans plusieurs de ces grandes boîtes.

**M. Fortier:** Oui.

**Le Président (M. Gobé):** Je vous remercie, monsieur. Malheureusement, le temps imparti pour le ministre est terminé. Je vais maintenant passer la parole au critique de l'Opposition, soit le député de Lévis. Vous avez la parole, M. le député de Lévis, pour une période de dix minutes.

**M. Garon:** À la page 15, vous parlez du cumul des permis, mais seulement à l'intérieur de la même société. Alors, ne pensez-vous pas que ce serait injuste pour les intermédiaires indépendants qui, éventuellement, pourraient être appelés à disparaître?

**M. Lesage:** Vous voulez savoir s'il y en a qui seraient appelés à disparaître parmi les...

**M. Garon:** Est-ce que cela pourrait avoir comme conséquence de faire disparaître les intermédiaires indépendants, si le gouvernement permettait le cumul des permis, si la loi permettait le cumul des permis, mais seulement à l'intérieur d'une même société?

**M. Lesage:** M. le Président, M. Garon qui, d'habitude aime les images, je pense qu'il comprend bien celle de l'homme-orchestre. Le problème, au fond, c'est que l'individu qui va vouloir cumuler plusieurs permis lui-même, va justement se ramasser avec les études nécessaires à l'obtention du permis d'une part, et au suivi de l'évolution de sa profession. S'il a trois professions, on va retourner en arrière. Est-ce qu'il va être capable de fonctionner, même dans des petits patelins comme ceux de l'Abitibi-Témiscamingue? Est-ce qu'il va être en mesure de se tenir à la page et être capable de bien servir son client? Au fond, le problème est là. Dans une équipe, cela ne devrait pas causer de problèmes, parce qu'on pourra référer. Cela se fait d'ailleurs dans les cabinets qui ont une certaine importance, comme ceux qui nous ont précédés, où il y a des spécialistes en risques d'entreprises, et même à l'intérieur de la division des entreprises, il y a des spécialistes en cautionnement ou des spécialistes en d'autres domaines, même à l'intérieur d'une division particulière. Dans des cabinets, le cumul... Il n'y a pas cumul des permis sur un individu, on ne croit pas à cela. On croit au permis pour chaque personne compétente et qualifiée, capable de bien servir son client dans son domaine.

**M. Garon:** Si quelqu'un était capable?

**M. Lesage:** Ah! S'il y a un surhomme, écoutez, on n'a pas d'objection à cela. Cela va arriver. Vous pouvez peut-être en avoir un, deux ou trois, quelque-uns qui aiment cela étudier et qui vont étudier. Ils deviendront peut-être le praticien indigent dont on parle dans notre mémoire, le théoricien incompetent, mais...

**M. Fortier:** Cela ne sera pas la majorité.

**M. Lesage:** Cela ne sera pas la majorité, ce sera la très infime minorité, je crois.

**M. Benoit:** D'ailleurs, par expérience, nous qui pouvions offrir l'assurance de la personne, nous cumulons donc souvent deux permis. Nous ne sommes pas capables de nous spécialiser et de bien faire un travail dans les deux domaines. Cela fait un certain nombre d'années qu'on est là-dedans. À un moment donné, on fait un choix, on a un goût dans ce qu'on veut faire et un "challenge" dans une certaine spécialité. Multiplier des spécialités dans d'autre chose, humainement, c'est très difficile. Alors, d'après notre expérience, c'est très difficile.

**M. Garon:** Votre recommandation concernant le règlement des sinistres vise à ajuster la réglementation pour améliorer l'efficacité pour réduire les coûts. Considérez-vous que le système actuel est un système efficace et va fonctionner ou si c'est un système qui n'est pas aussi efficace et aussi bon marché qu'il pourrait l'être?

**M. Benoit:** On a toujours vécu avec le système actuel. Il y a une expérience en cours depuis un certain nombre d'années avec ce qu'on appelle les "cover holders" de Uoyd's. On a discuté avec certains assureurs. Certains assureurs nous affirment que lorsque le règlement de sinistre se fait rapidement, le coût est moindre et le client est payé plus rapidement et est également satisfait de cette situation. Nous, les membres d'Ultima, expérimentons cela, et les plaintes n'existent à peu près pas. Alors, on peut vous dire, par expérience, que les coûts sont moindres et que le service est meilleur.

**M. Fortier:** Les sinistres...

**M. Benoit:** La majorité des sinistres qui nous sont rapportés, à 95 %, vont être facilement réglés. Cela ne veut pas dire qu'on élimine les experts en sinistres, au contraire, on s'en sert. Nous avons l'autorisation de nous en servir et nous sommes en association avec les assureurs qui nous le permettent, Uoyd's, et autres. Nous suivons leur "guideline".

**M. Lesage:** Au fond, il s'agit là d'une décentralisation d'une partie des opérations de certains assureurs. Quand on est plus prêt du client, c'est assez facile. L'évaluation, dans les cas d'accidents d'automobile, par exemple, peut se faire dans les centres d'estimation. Il reste quoi? Il reste la permission qu'on a de régler rapidement les sinistres à notre bureau pour l'assureur, au nom de l'assureur. Nous n'avons pas établi le quantum. Il est établi par le centre d'estimation, le Groupement des assureurs automobiles, une créature du gouvernement, il me semble.

**M. Garon:** Vous existez depuis combien de temps?

**M. Lesage:** Pardon?

**M. Garon:** Comme groupe, vous existez depuis combien de temps?

**M. Benoit:** Depuis cinq ans, mais depuis trois ans de façon très agressive. Plus active serait peut-être un meilleur terme. Nous sommes fiers de notre organisation.

**M. Garon:** Je vous remercie.

**Le Président (M. Gobé):** Est-ce que vous

avez terminé, M. le député de Lévis?

**M. Garon:** Pour le moment.

**Le Président (M. Gobé):** Merci. Est-ce qu'il y a d'autres membres de cette commission qui désirent intervenir? M. le ministre.

**M. Fortier:** J'ai juste un commentaire. On parlait du cumul de permis et je suis tout à fait d'accord que ce sera de plus en plus difficile, parce que, comme vous le savez, on suggère dans le document et tous les organismes qui sont venus témoigner nous l'ont dit: Il faut rehausser les critères d'admission. Si on relève les critères d'admission et le niveau d'éducation et de formation, ce sera de plus en plus difficile de cumuler des permis que ça l'est dans le moment, mais je suis tout à fait d'accord avec vous que ce sera plutôt l'exception... Mais la question qu'on se pose est: Est-ce qu'on doit le défendre pour les quelques personnes qui voudraient le faire, mon Dieu? Mais, il est vrai que le travail en multidisciplinarité, c'est-à-dire d'avoir des spécialistes dans une équipe, à mon avis, semble être la meilleure formule. Est-ce que vous avez une certaine expérience en multidisciplinarité déjà dans vos cabinets? De quelle façon travaillez-vous? J'imagine qu'à l'intérieur de l'assurance commerciale ou industrielle, vous le faites déjà.

**M. Benoit:** La multidisciplinarité, c'est avec les assureurs-vie. Bien sûr, lorsqu'on parle de l'assurance des entreprises, il faut absolument se spécialiser et continuellement faire des cours additionnels. Alors, dans des bureaux de moyenne importance comme les nôtres, on a cette gamme de courtiers, parce que la moitié des employés sont des courtiers, qui acquièrent cette expérience.

Quant à d'autres produits, il y a l'assurance-vie. C'est la seule expérience qu'on a et c'est le seul qui nous est permis, d'ailleurs.

**M. Fortier:** Pardon?

**M. Benoit:** C'est le seul produit qui nous est permis, l'assurance-vie, actuellement, mais on va se préparer pour rencontrer ce que vous nous donnerez après la prochaine, la nouvelle...

**M. Fortier:** Enfin, en terminant, à moins que d'autres de mes collègues veuillent adresser des questions, je vous dirais que votre témoignage de ce désir d'aller encore plus loin est rafraîchissant et là je perçois bien qu'on a devant nous des courtiers entreprenants qui ont pris les devants et qui sont prêts à aller encore plus loin. Je vous dis félicitations.

**Le Président (M. Gobé):** Est-ce que je dois comprendre, M. le ministre, que vous avez terminé?

**M. Fortier:** J'ai terminé.

**Le Président (M. Gobé):** M. le député de Lévis, avez-vous d'autres questions?

**M. Garon:** Non, je vous remercie.

**Le Président (M. Gobé):** En conclusion, M. le ministre?

**M. Fortier:** J'ai déjà conclu.

**Le Président (M. Gobé):** M. le député de Lévis, voulez-vous dire quelques mots?

**M. Garon:** Non, merci.

**Le Président (M. Gobé):** Alors je tiens à remercier le groupe Info-ultima et vous dire que vous êtes maintenant libérés de cette commission.

**M. Benoit:** On vous remercie de nous avoir entendus et s'il y a une possibilité d'avoir une copie du projet de loi, on serait intéressé à en avoir une copie ou ce qui sera permis d'être distribué.

**Le Président (M. Gobé):** M. le ministre.

**M. Fortier:** Au moment où l'on se parle, il n'y a aucun projet de loi de préparé, bien sûr. On fait la commission parlementaire, on vous écoute et on écoute les autres intervenants. On prendra des vacances au mois de juillet comme tout le monde et on travaillera très fermement au mois d'août pour arriver à temps à l'automne avec tout le monde. Merci.

**M. Benoit:** Merci.

**Le Président (M. Gobé):** Nous allons maintenant suspendre pour deux minutes.

(Suspension de la séance à 16 h 59)

(Reprise à 17 h 4)

**Le Président (M. Gobé):** À l'ordre, s'il vous plaît!

Pourriez-vous, s'il vous plaît, prendre vos sièges. À l'ordre, s'il vous plaît!

La commission du budget et de l'administration va maintenant reprendre ses travaux. J'appellerai l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec. Si vous voulez vous identifier et nommer les gens qui vous entourent. Nous pouvons procéder.

**M. Lavigne (Jacques):** Merci, M. le Président. À ma gauche, M. Jean-François Barry, président du comité de formation, Mme Diane Paradis, directrice générale de notre association,

à ma droite, M. Réjean Frappier, premier vice-président et Me Richard Mongeau, conseiller juridique de l'association.

#### **Association des courtiers d'assurances de la province de Québec**

**Le Président (M. Gobé):** Je vous remercie. Je vous rappellerai maintenant les règles de l'audition. Vous avez 20 minutes qui seront consacrées à l'exposé de votre mémoire et suivra ensuite une période d'échange de propos de 40 minutes avec les membres de la commission. Sans plus tarder, nous vous écoutons.

**M. Lavigne:** Alors, je vous remercie, M. le Président. Je suis fier de constater la présence d'un grand nombre de courtiers venus appuyer leur association. Je tiens également à mentionner la présence de la plupart des membres du conseil d'administration et de l'exécutif de l'association. Nous tenons à vous remercier de l'occasion que vous nous donnez de venir vous exposer notre vision de l'avenir. Le mémoire que nous avons présenté est le fruit d'un long processus de consultation. Ce processus a été entamé lors de ma tournée provinciale dont les résultats vous ont été communiqués, M. le ministre, en novembre dernier. Notre mémoire représente le consensus établi au sein du comité exécutif et du conseil d'administration de notre association. Il a d'ailleurs été discuté lors de notre assemblée générale annuelle, tenue comme vous le savez il y a quelques jours.

Mais laissez-moi vous dire ce qu'est un courtier d'assurances. C'est celui qui détient son mandat du public. Et, M. le Président, c'est également celui qui, par son expertise, est le conseiller du consommateur. Enfin, c'est celui qui obtient la meilleure protection pour son client en tenant compte du rapport qualité-prix.

M. le Président, M. le ministre, nous venons vous dire oui. Nous vous disons oui au décloisonnement des intermédiaires, et l'association va y jouer un rôle de leader.

Voici comment nous comptons jouer ce rôle. L'association met à votre disposition un savoir-faire acquis en 75 ans d'existence. Nous désirons collaborer avec le gouvernement, afin de continuer à remplir la fonction de protection des intérêts du public, afin d'assurer une mise en place harmonieuse des réformes touchant les intermédiaires en assurance et afin de répondre à certaines attentes exprimées dans le livre vert.

M. le Président, le législateur nous a confié, il y a plusieurs années, la mission de protéger le public. Dans cet esprit, permettez-nous de vous faire part des commentaires suivants. Nous sommes contre les transactions forcées et nous trouvons inacceptable que le consommateur soit placé dans une position telle qu'il lui soit impossible de refuser ce qui lui est offert ou qu'il se sente obligé d'acheter un produit financier. Nous sommes pourtant d'accord

sur le fait que d'autres que des courtiers d'assurances détiennent la propriété des cabinets de courtage, sauf, cependant, si un assureur, une institution financière ou un holding financier possédait cet assureur. Mais dans un tel cas, leur participation, croyons-nous, ne devrait pas, directement ou indirectement excéder 20 %.

Si ce seuil était dépassé, ce ne sont plus des courtiers sans attache auxquels on aurait affaire, et nous voulons préserver l'autonomie et la gestion de nos membres. La divulgation d'intérêts s'impose lorsque plus de 10 % de la propriété d'un cabinet de courtage sont détenus par une institution financière. M. le Président, c'est l'idée du ministre et c'est la nôtre également, nous la partageons. Nous sommes pourtant contre tout conflit d'intérêts lorsqu'une transaction d'assurance vise à protéger l'institution financière prêteuse plutôt que de répondre aux besoins du consommateur.

Examinons maintenant d'autres options du livre vert. Nous disons oui aux cabinets multidisciplinaires regroupant plusieurs spécialistes assujettis à des cadres déontologiques spécifiques à chaque activité. Oui aussi au cumul des permis, mais comme vient de le dire M. le ministre, nous disons: Attention, car la capacité pour un même individu d'emmagasiner autant de connaissances devient difficile lorsque la formation est améliorée.

M. le Président, le livre vert fait référence aux planificateurs financiers. Nous croyons qu'ils doivent détenir une accréditation appropriée s'ils veulent oeuvrer en assurances générales.

Finalement, tel que souhaité par le ministre, nous proposons de relever le niveau de formation. Nous avons traditionnellement exporté notre formation et nous en sommes fiers alors que d'autres sont venus défilé devant vous pour vous dire qu'ils nous importeraient la leur. Nous entendons maintenir notre leadership dans ce secteur.

Voici les principes qui devraient encadrer les intermédiaires en assurances générales. Premièrement il faut toujours garder à l'esprit la protection du public. Deuxièmement il faut viser la création d'un cadre cohérent et homogène et troisièmement établir une structure souple et adaptée. On y arrivera par un niveau de formation spécifique et par un cadre déontologique adapté.

Maintenant, parlons du rôle de leader de l'association et de sa préoccupation primordiale de la protection du public. Il nous faut établir un cadre académique pertinent à chaque accréditation, croyons-nous. Mais il nous faut également vérifier les niveaux de connaissance et émettre les diverses accréditations. Quatrièmement, il nous faut proposer et appliquer un code de déontologie comportant les variations nécessaires. Cinquièmement il nous faut constituer un bureau de discipline aux fonctions élargies et sixièmement enfin, veiller à la formation continue de nos membres dans chaque secteur

d'activité.

M. le Président, avec votre permission et afin d'illustrer notre pensée, j'aimerais vous présenter la structure que nous proposons, si vous me permettez de me lever.

**Le Président (M. Gobé):** Oui M. Lavigueur le président a examiné les tableaux que vous allez présenter et nous en autorisons l'utilisation et la démonstration. Vous pouvez procéder.

**M. Lavigueur:** Merci, M. le Président. Nous avons donc repris à la présentation du livre vert ce tableau qui, comme vous le voyez si bien, est le même à l'exception du grand conseil, structure qu'il était question de remettre à plus tard, mais en gardant quand même le conseil des assurances de personnes, le conseil des assurances de dommages et le conseil de planification financière projeté. Nous avons repris, donc, dans ce premier tableau exactement comme à la présentation du livre vert, M. le Président, ce que nous disait le ministre, à savoir que le z représentait le cabinet multidisciplinaire, que le a représentait à l'intérieur de ce véhicule les courtiers et les agents d'assurance-vie qui, évidemment, se rapporteraient au conseil des assurances de personnes et je crois que M. le ministre a déjà prévu ce qu'il faut faire dans ce cas. Pour ce qui est du b, il était question des courtiers et des agents d'assurances IARD. Le c suggérait les courtiers en valeurs mobilières qui se rapportaient, si on a bien vu, à la Commission des valeurs mobilières du Québec et finalement, les planificateurs financiers se rapportant éventuellement à un conseil de planification financière suggéré.

À partir de cette structure, M. le Président, nous croyons d'abord que c'était là un véhicule tout à fait adapté à la mise en place de la réforme proposée. Nous l'avons retenu et voici notre proposition.

(17 h 15)

Nous avons repris exactement le même schéma. Nous avons voulu substituer au bureau multidisciplinaire, en z si vous vous souvenez de la présentation de la première diapositive, le nouveau z qui est le milieu de travail dans lequel nous sommes tant habitués d'être ou de vivre et nous l'avons appelé, pour les besoins de la présentation, l'association des intermédiaires en assurance de dommages. À l'intérieur de cette association pourraient se retrouver, en a, les courtiers d'assurances comme tout à l'heure; en b, les agents d'assurances et les techniciens en assurance de dommages; en c, les experts en sinistres, si la législation nous amenait à travailler ensemble; et en d, les divers autres intermédiaires dont les planificateurs financiers agissant en assurance de dommages. Je m'arrête pour vous dire que ce concept nous est suggéré par un principe de cohabitation qui, quand même, a fait ses preuves même en Europe. La cohabitation suppose le respect des spécificités. Ce qui

n'était pas facile, c'était de présenter une structure qui permettait à chacun d'être ce qu'il était sans être brimé et d'y ajouter cette souplesse que M. le ministre suggérait et qui peut être atteinte, croyons-nous, compte tenu de l'expérience et surtout de la façon d'opérer que l'association avait si ce regroupement prenait vie.

Donc, conseil des assurances de dommages. En y, nous nommons ce nouveau tableau: le comité de formation des intermédiaires en assurance de dommages. Nous nommons en a, les courtiers d'assurances agréés car c'est à eux qu'on s'adresse dans notre mémoire, si vous vous souvenez. En b, les agents d'assurances certifiés, puisque jusqu'à ce jour ils n'avaient aucune certification spéciale, nous voudrions y ajouter un peu de formation et les techniciens en assurance de dommages, agissant dans nos bureaux ou à l'extérieur, les experts en sinistres et les planificateurs financiers agissant en assurance générale. Vous voyez donc que nous sommes demeurés dans le même cadre et que la formation de tous, compte tenu des prérequis suggérés à notre rapport seraient complétés par un stage que nous proposons de douze mois pour les courtiers et de trois pour les techniciens et les agents, sous surveillance des assureurs, dans leur cas. Et la licence ou si vous voulez la certification serait le niveau d'entrée de chaque activité spécifique.

Je termine, M. le Président, par le dernier tableau et c'est le x qui représente maintenant le bureau de discipline des intermédiaires en assurance de dommages. Si vous me permettez, il y avait deux flèches ici en haut avec le conseil des assurances de dommages. Nous croyons qu'une flèche pourrait représenter la surveillance et l'autre pourrait substituer le processus actuel de recours au conseil d'administration pour être substitué au conseil des assurances de dommages. Ce sera à nos rencontres subséquentes que nous pourrions discuter de cette possibilité. Le x, c'est donc le bureau de discipline, nouvellement formé pour tous les intermédiaires et en respectant la spécificité de chacun nous recommanderions évidemment que le président du tribunal soit un avocat formé à cette tâche et, par ce que nous avons cru comprendre de l'inspecteur général des institutions financières il pourrait être d'une expérience égale à une dizaine d'années dans ce genre de travail.

Nos membres l'ont toujours fait, mais la tâche est lourde pour les 5500 courtiers et elle le serait davantage pour les intermédiaires visés qui pourraient toucher 12 000 adhérents.

En a, les courtiers d'assurances IARD. Vous aviez les courtiers d'assurances agréés proposés par le rapport, vous avez encore des courtiers d'assurances associés qu'on maintiendra évidemment parce qu'ils auront le droit de continuer à utiliser le titre et les techniciens en assurance de dommages pour la qualification que nous leur réservons, les agents d'assurances. Là, je vous

propose qu'en b, le x demeure, c'est-à-dire le président du tribunal, mais les pairs changent parce qu'on parle à des agents. Le mandat est différent. Voilà la souplesse de notre tableau. Les experts en sinistres se présentent ensuite et ils ont de nouveaux pairs. Le président du tribunal vous assure la méthodologie, vous assure l'homogénéité dont M. le ministre nous parlait. Enfin les autres intervenants, qui soient-ils, nous avons pensé aux planificateurs financiers agissant en assurances de dommages, peut-être seront-ils amenés en déontologie eux aussi et étant donné l'activité dont ils jouiront ils pourraient être jugés par des pairs. Nous croyons donc, après maintes consultations que c'est là la contribution de notre association au modèle proposé par M. le ministre.

Comme vous voyez, l'association propose une modification de son rôle qui permettrait une homogénéité de l'encadrement déontologique, un profil de formation adapté et consistant. Enfin, et nous en sommes fiers même si le mot n'est pas de nous, la tendance est de l'époque, une cohabitation harmonieuse des intermédiaires en assurance générale.

M. le Président, dans ce contexte, le conseil des assurances de dommages devrait se limiter, croyons-nous, à coordonner les divers intermédiaires, à superviser les normes et à favoriser l'homogénéité de gens de bonne volonté, comme nous croyons que nous sommes. Ce conseil devrait enfin être un organisme consultatif auprès du ministre.

L'association est l'instrument privilégié. Elle bénéficie d'expertise et d'infrastructure éprouvées et nous croyons qu'elle favorise également l'homogénéité du secteur. Elle assure la protection du public.

En conclusion, le législateur nous a refait confiance en 1963, grâce au même gouvernement qui siège présentement, en nous accordant le statut professionnel et nous en sommes très fiers. Nous vous proposons un nouveau rôle pour l'association. Qu'il me soit permis de vous dire que ce rôle est tourné vers l'avenir décloisonné. Il est tourné vers un développement harmonieux de notre secteur et vers une protection de plus en plus adéquate du consommateur. Le statut professionnel du courtier est un gage de succès et de succès continu du décloisonnement des intermédiaires en assurance de dommages. Pas question pour nous de délaissier le consommateur.

J'aimerais remercier les parlementaires et toutes les personnes qui sont venues nous entendre parce qu'elles ont participé avec nous à ce long processus. Avec votre permission, je voudrais déposer les tableaux qui m'ont permis de vous illustrer notre proposition. Nous serions ensuite prêts à répondre à toutes vos questions. Je vous remercie, M. le Président.

Le Président (M. Gobé): Je vous remercie, M. Lavigueur. Je passerai maintenant la parole au ministre délégué aux Finances et à la Privatisa-

tion. Quant au dépôt de vos tableaux, je crois que cela prend un consensus de la commission?

**M. Fortier:** D'accord pour la distribution.

**M. Garon:** Il n'y a pas de dépôt...

**Le Président (M. Gobé):** Il n'y a pas eu dépôt. Il y aura une distribution à chaque membre de la commission. M. le ministre, vous avez la parole maintenant.

**M. Fortier:** Merci, M. le Président. Mon premier mot est pour féliciter M. Lavigne qui est président depuis quelques jours seulement de l'association et M. Choquette, qui, je crois, devient automatiquement président du conseil. Donc, le premier mot est pour remercier M. Choquette et M. Lavigne parce que depuis un an surtout qu'on dialogue, on doit dire que malgré les soubresauts de la conjoncture, les relations ont toujours été harmonieuses. M. Lavigne, en particulier, a toujours été un homme très disponible. Je suis certain que les courtiers se sont donné un président qui saura mener à terme cette réforme, en dialogue avec le ministre, les parlementaires et le gouvernement. Je désire l'assurer de mon entière collaboration.

Je sais que c'est un sujet d'inquiétude pour les courtiers que je salue ici. Je sais qu'ils sont nombreux ici venus appuyer leur président. Je les salue et je sais que c'est d'un grand intérêt pour eux de savoir quel sera leur avenir dans cet avenir décloisonné. Ce que j'aimerais dire bien clairement, c'est que l'association des courtiers d'assurance du Québec, qui existe depuis 75 ans déjà, a joué un rôle important au Québec. J'aimerais dire aux courtiers que l'Association des courtiers aura un rôle à jouer dans cet avenir décloisonné.

Bien sûr, vous l'avez dit vous-mêmes, l'avenir va être décloisonné. Il faudra chercher les formules. Vous nous proposez des formules intéressantes, mais il s'agit là d'un nouveau virage pour l'association, pour les courtiers; ceci et la présentation que vous avez faite démontrent la maturité, le dynamisme des courtiers et de ses dirigeants. Je crois que vous méritez toutes nos félicitations. C'est un excellent mémoire. C'est une excellente présentation.

Je peux vous dire que je sais que cela n'a pas toujours été facile d'évoluer vers cet avenir décloisonné. Ce n'est pas facile pour personne lorsque les règles du jeu changent, mais je sais qu'ensemble les courtiers l'ont fait. J'ose espérer que dorénavant, ensemble, le gouvernement et l'Association des courtiers pourront jeter les bases d'un avenir décloisonné. Ce que j'aimerais assurer, M. Lavigne et l'association, c'est que nous allons le faire en dialogue et en nous assurant qu'il existe un rôle important qu'on aura à définir ensemble, bien sûr, et qu'il y aura un rôle pour l'Association des courtiers dans l'avenir.

Bien sûr, vous nous proposez une structure organisationnelle. Vous savez que les experts en sinistres sont venus nous voir et qu'eux voulaient avoir leur organisation. Nous attendrons, cet après-midi, ce soir ou demain, les compagnies d'assurances elles-mêmes. Alors, vous comprendrez qu'il m'est difficile de dire, dès aujourd'hui, oui, non ou peut-être. Mais je crois que ce que j'ai retenu de la structure organisationnelle que vous nous proposez, enfin la mienne - celle que j'avais proposée était plutôt un outil pédagogique qui essayait d'exprimer de quelle façon un cabinet multidisciplinaire pourrait travailler - ... Le X qu'il y avait dans notre organisation ne représentait pas tellement une association ou un conseil, mais représentait plutôt un bureau travaillant en région ou à Montréal, ou à Québec; il représentait plutôt une structure d'un bureau en particulier. Il est assez difficile de dire de quelle façon le bureau lui-même sera constitué, parce que cela va dépendre des initiatives des individus. Dans certains cas, ce sera un assureur-vie qui s'associera avec un courtier en dommages; dans d'autres cas, ce sera peut-être un courtier en valeurs mobilières, dépendamment de nos discussions avec la Commission des valeurs mobilières, qui voudra s'associer avec d'autres. Donc, il est assez difficile de prédire de quelle façon les cabinets multidisciplinaires vont se constituer puisque cela va dépendre des initiatives de tous et chacun en régions. Mais en définitive, ce que j'ai compris de votre présentation, c'est que vous acceptez cet avenir décloisonné et que l'Association des courtiers désire y jouer un rôle.

Je crois qu'on est dans la bonne direction et qu'à partir du moment où l'on accepte le fait qu'il faut chercher de nouvelles structures, de nouvelles façons de faire les choses, à ce moment-là, il y a moyen de trouver les solutions qui permettront, comme je l'espère, par les ajouts, par les bureaux multidisciplinaires, par l'ouverture qui est faite par le document de consultation, que les courtiers se regroupent, qu'ils travaillent en équipe, qu'ils travaillent en réseaux et qu'ils se donnent les moyens d'affronter la concurrence en se donnant des moyens électroniques, des moyens informatiques, des moyens de consultation plus diversifiée pour faire face à la concurrence qui est devant nous.

Cela dit, cela m'amène, étant donné que le temps est limité...

**Le Président (M. Gobé):** Il vous reste deux minutes, M. le ministre.

**M. Fortier:** ...Il me reste deux minutes. Alors, la question, pour être plus spécifique et faire avancer le débat, je sais que le député de Lévis va prendre la relève... En ce qui concerne la propriété des cabinets, nous avons eu une discussion avec ceux qui vous ont précédés, nous avons eu une discussion avant-hier avec le regroupement des courtiers, alors, vous proposez

la formule des 20 %. De votre proposition, est-ce que je dois comprendre qu'il s'agirait d'un seul 20 % qui serait la propriété d'une seule institution financière? Est-ce que cela est définitif ou est-ce que vous accepteriez, s'il y avait deux, trois ou quatre institutions financières, qu'on permette des pourcentages plus élevés?

Le Président (**M. Gobé**): Vous avez terminé, M. le ministre?

Vous avez encore une minute, M. Lavigueur, si vous voulez donner une réponse rapide aux propos du ministre.  
(17 h 30)

**M. Lavigueur**: Merci, M. le Président. Oui, je voudrais d'abord dire à M. le ministre que j'ai bien apprécié ses paroles fort encourageantes et que nous le suivrons dans le décloisonnement.

Pour ce qui est de la question spécifique, dans un premier temps, l'association, par sa loi actuelle, prévoit que les assureurs ou autres institutions ne peuvent détenir plus de 49 % des actions de nos bureaux. Chaque fois qu'un cas a été soumis à notre attention, nous avons fait enquête et, chaque fois, on nous a démontré que la règle des 49 % avait été respectée. À partir de là, vous nous dites: Bon, est-ce qu'en allant de l'avant, on pourrait penser, compte tenu de notre proposition des 20 %, que plusieurs intervenants pourraient évidemment s'accumuler à l'intérieur d'un bureau et qu'est-ce qu'on ferait? Nous croyons que la fameuse notion de conflit d'intérêts en fonction de la propriété et non de la multidisciplinarité nous impose de s'asseoir et d'y penser davantage. Ce qui est primordial pour nous, vous savez, est de sauvegarder l'autonomie et la gestion du cabinet. S'il y avait une formule magique, nous l'accepterions mais nous croyons que la pratique sera possiblement ce qui dictera notre choix.

Le Président (**M. Gobé**): M. Lavigueur, le temps est maintenant écoulé et je passerai la parole au député de Lévis. M. le député de Lévis, vous avez la parole.

M. Garon: M. le Président, j'ai écouté...

**M. Fortier**: Religieusement.

**M. Garon**: ...religieusement en ayant l'impression, en écoutant ces paroles, qu'il y avait ici un mariage heureux, mais j'aimerais poser quelques questions pour voir si tout le monde a compris la même chose. À partir du document du ministre, j'aimerais savoir ce que vous pensez de l'utilisation des réseaux pour distribuer les produits de l'assurance, en fonction de ce qui est mentionné dans le document du ministre.

**M. Lavigueur**: M. le Président, si vous me permettez de répondre à cette question. Il est évident que la formation de réseaux, c'est aussi un modèle de macro-économique. M. le député,

qui représente le si beau comté de Lévis où il y a le siège social d'un certain Vatican, voyez-vous, comprend la façon avec laquelle on étend, évidemment, le mammoth, comme vous avez dit, monsieur.

**M. Garon**: Le mammoth, c'est au ministre.

**M. Lavigueur**: Ah bon. Alors, M. le Président, je m'excuse si je me suis trompé de terme mais je croyais que c'était quelque chose d'assez monstrueux ou enfin, il était gros.

**Des voix**: Ha, ha, ha!

**M. Lavigueur**: Donc, vous me proposez que ce modèle soit celui du décloisonnement, j'ai un peu peur, mes membres aussi, je vous l'avoue. Nous ne sommes pas dupes, M. le Président. Nous croyons vraiment que dans nos régions, il y a une expression en anglais qui dit "small is beautiful", petit est très beau aussi. Nous croyons que cette dimension de la région est ce qui a fait notre force. Est-ce qu'elle la fait encore? La présence de tant de gens autour de nous, vous savez, quand je vais en région, et je serai à Chandler la semaine prochaine pour célébrer avec eux la venue des Îles-de-la-Madeleine dans notre association, une chose qui était inespérée pour nous, mais cela arrive... Ils sont venus à notre congrès et ils ont dit: Bon, c'est le "fun", ça participe chez vous, on aime cela. Bien, quand je remettrai la plaque, j'aimerais expliquer à M. le représentant de l'Opposition au gouvernement que, comme lui, j'espère devenir un autre Desjardins.

**M. Garon**: Concrètement, donc, vous acceptez l'idée qui est dans le mémoire?

**M. Lavigueur**: M. le Président, si je me suis mal exprimé, je m'en excuse. Pour moi, je représente des cabinets de courtage indépendants et si le réseau devait devenir aussi important et imposant que ceux qu'on nous oppose, j'aimerais qu'il soit, évidemment, comme vous le dites, du modèle macro-économique le plus vaste et le plus important qui soit au Québec.

**M. Garon**: Que voulez-vous dire, plus concrètement, quand vous parlez du modèle macro-économique le plus imposant?

**M. Lavigueur**: M. le Président, je pensais bien avoir exprimé mon idée en disant que le modèle de la distribution des grands ensembles est un modèle fort intéressant au point de vue des conseils d'administration des sociétés qui contrôlent ces distributions. Que ce soit Desjardins ou La Laurentienne, le courtier d'assurances indépendant n'en a sûrement pas contre l'institution, mais peut-être en a-t-il contre la façon de distribuer si cette façon venait empêcher ceux qui sont proches de la population de leur donner

vraiment le conseil auquel ils ont droit. Si le document suggérait, et je n'ai rien vu qui disait qu'il ne le suggérait pas, que cette représentation soit celle de personnes responsables, à savoir de continuellement appuyer le choix du client, le choix du public à une distribution tout à fait non liée ou non forcée, ce modèle, M. le Président, je l'accepte et nous l'acceptons. La seule réserve, nous disons qu'au départ, le modèle économique de grande envergure est un modèle qui est contrôlé pas le haut, et nous sommes à la base, voyez-vous.

**M. Garon:** Le ministre a été assez clair. Il a expliqué comment il voyait les choses dans l'avenir, et je pense qu'il a été précis là-dessus. Alors c'est pour cela qu'on essaie de savoir votre opinion par rapport aux intentions du ministre exprimées dans son mémoire ou dans les différentes déclarations qu'il a faites depuis qu'il est ici. C'est uniquement cela qu'on essaie de savoir. D'après vos interventions, je comprends que vous êtes d'accord avec la vision que le ministre a exposée concernant le décloisonnement des institutions financières et des intermédiaires.

**M. La vigneur:** Nous sommes d'accord, M. le Président, sur une des... surtout la dimension de la distribution par des courtiers indépendants, et le modèle, à ce moment-là, n'a pas de limite quant à sa grosseur.

**M. Garon:** Le ministre a dit qu'il déposerait un projet de loi au début de l'automne. Souhaitez-vous être entendus avant que l'Assemblée nationale ne procède à l'adoption de ce projet de loi?

**M. Lavigneur:** Si, M. le Président, je me réfère à toutes les consultations que nous avons eues depuis quelques mois, je peux vous dire que la consultation, cela nous connaît. Je pense que M. le ministre nous a toujours démontré qu'il a le même souci de rechercher, justement, le consensus, et nous l'avons trouvé, ce consensus pour nous présenter ici. Nous sommes certains que la même façon de procéder nous sera proposée par M. le ministre. Ce n'est pas notre crainte à ce moment-ci.

**M. Garon:** Non, ce que je vous demande - est simple, au fond: est-ce que vous préférez avoir des conversations avec le ministre dans son bureau, ou si vous souhaitez que formellement, avant l'adoption du projet de loi par l'Assemblée nationale, une commission parlementaire soit convoquée pour vous entendre? Si vous dites: Mes conversations avec le ministre sont très bonnes, on file le parfait bonheur et on en a assez de cela, parfait. Je vais comprendre que les courtiers ne veulent pas qu'il y ait de commission parlementaire. Je pose une question précise: souhaitez-vous qu'il y en ait une ou qu'il n'y en ait pas?

**M. Lavigneur:** Certainement, M. le Président, nous serions loin d'avoir objection à ce qu'il y ait cette nouvelle rencontre. D'ailleurs, M. Garon le sait très bien, M. le Président, qu'on n'a jamais hésité pour se présenter ici, au nom de tous nos gens. Nous savons que la discussion y est franche et c'est ce qui nous permet quand même d'ajuster notre tir. Nous aimerions, et nous n'aurions pas d'objection à ce que cette représentation additionnelle nous soit offerte.

**M. Garon:** Cela veut dire que vous n'avez pas d'objection à ce qu'il y en ait une, mais vous n'en demandez pas. C'est cela que j'ai compris.

**M. Lavigneur:** Si c'était à nous de décider, M. le Président, nous serions favorables. Vu que ce n'est pas à nous, nous savons que de l'autre côté il y a aussi des gens aussi sages que nous, qui nous offriront l'occasion de le faire.

**M. Fortier:** Il ne fait pas de politique, n'est-ce pas, lui.

**M. Garon:** Non, mais j'ai l'impression que si vous décidez de ne pas en faire, vous pourrez envoyer l'impression de cette page-là du débat des commissions parlementaires en disant que vous n'en vouliez pas. Et dans ma sagesse, je pense que ce n'est pas nécessaire.

**M. Fortier:** Voulez-vous avoir une réponse de ma part?

**Le Président (M. Lemieux):** À l'ordre, s'il vous plaît! M. le député de Lévis, vous parlez avec...

**M. Fortier:** Si le député veut me poser la question, je vais répondre.

**M. Garon:** Pardon?

**M. Fortier:** Voulez-vous poser la question?

**M. Garon:** Oui, formellement. Je vous l'ai demandé deux ou trois fois. Vous ne vous êtes pas engagé, jamais.

**M. Fortier:** Non. J'avais pris un engagement vis-à-vis des courtiers parce qu'il est vrai que, je crois que l'engagement que j'avais pris au moment du dépôt du livre blanc, on nous avait dit: Écoutez, il faudrait bien que nous, les courtiers d'assurances et les intermédiaires, nous en profitions le plus tôt possible. Comme de raison, vous connaissez les délais de préparer un document de consultation, d'avoir la commission parlementaire, de préparer un projet de loi, de le déposer au mois d'octobre. Moi je n'ai pas d'objection à ce qu'il y ait une autre consulta-

tion mais, si, c'est parce que les courtiers m'avaient pressé en vous disant: Écoutez, on aimerait avoir des ajustements à notre loi le plus tôt possible, pour nous permettre d'affronter la concurrence. Alors soit qu'on le fasse, et c'est leur désir, et moi je suis très ouvert, soit qu'on le fasse durant l'été, en privé, et à ce moment cela me permettra de déposer le projet de loi au mois d'octobre et, en poussant un peu et en convainquant le leader du gouvernement de tordre un peu les règlements de la Chambre, de l'adopter cet automne. Cela ferait que les courtiers pourraient avoir, si on est chanceux, des ajustements sur le décloisonnement qui leur seraient bénéfiques. Je ne veux pas prendre d'engagement, mais disons pour Noël. Mais si on a une autre consultation, et c'est peut-être la chose à faire, mais il faut comprendre qu'à ce moment-là l'adoption du projet de loi ira au printemps. C'est une question de délai. Compte tenu du fait qu'il y a d'autres institutions qui vont de l'avant, je vais écouter des courtiers, mais je crois qu'étant donné, comme on dit en affaires "time is off the essence" les gens préféreraient peut-être faire des consultations privées pour que l'on puisse procéder le plus rapidement possible. Mais en définitive, je vais laisser cela aux intermédiaires, mais les courtiers m'ont pressé d'avoir des ajustements à leur loi pour pouvoir profiter du décloisonnement le plus tôt possible. Alors, c'est simplement une question de délai.

**Le Président (M. Gobé):** Merci, M. le ministre. Vous parliez, si je comprends bien, sur le temps du député de Lévis.

**M. Fortier:** Bien oui, j'ai répondu à sa question.

**M. Garon:** C'est-à-dire que quand il répond, il parle sur mon temps, mais quand il ne répond pas, il parle sur son temps.

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**Le Président (M. Gobé):** À l'ordre, s'il vous plaît! M. le député de Mille-Îles voulait poser des questions à M. Lavigueur.

M. le député de Mille-Îles, vous avez la parole.

**M. Bélisle:** D'abord, félicitations pour l'excellent mémoire qui est présenté. C'est très rafraîchissant comme contribution. C'est avant tout une contribution de nature positive et très structurée. Cela me plaît beaucoup et cela va aider, j'en suis sûr, la réflexion du ministre au cours des prochains mois à voir plus clair dans la structure.

Je comprends que vous êtes ici, avec le document que j'ai lu, pour parler de l'association, de la structure comme telle. Cela a été, en fin de compte, l'essence de votre intervention.

Vous avez parlé de la façon que l'on pourrait mettre sur pied le conseil des assurances de dommages sur le plan de la formation, sur le plan de la discipline et tout le reste. Cela va de soi, c'est de bonne guerre parce que vous êtes ici pour représenter l'association. Je ne peux pas m'empêcher de revenir à la page 17 de votre document qui contient 19 pages, et où vous glissez sur un sujet qui nous tient beaucoup à coeur et, encore une fois, au député de Lévis: la protection du public.

Cet après-midi vous avez certainement entendu, M. Lavigueur, les représentations faites par le comité ad hoc des grands cabinets de courtiers d'assurances qui a parlé de la protection du consommateur, du rôle de conseiller du courtier d'assurances. Je lis à la page 17, je vais vous citer dans votre document: "Protection du public. Transactions liées. L'association a pris bonne note des commentaires exprimés dans le document de consultation relativement à la prévention des conflits d'intérêts et des transactions liées. Le seul fait de permettre la vente d'assurances par une institution effectuant des opérations de crédit est de nature à créer un contexte favorable aux ventes liées. Les institutions impliquées dans des réseaux doivent maximiser la rentabilité de leurs opérations; conséquemment, on peut s'attendre à certains abus susceptibles d'être préjudiciables aux consommateurs. La personne qui sollicite du crédit auprès d'une institution se trouve en position d'infériorité; elle sera facilement incitée à se procurer auprès de l'institution prêteuse les assurances afférentes aux biens que l'institution se déclarera prête à financer". Vous continuez avec l'expérience américaine et vous concluez, à la page 18: "L'association ne peut que partager les craintes du ministre à cet égard et s'oppose fermement à toute transaction liée de quelque nature qu'elle soit. Cette position rejoint d'ailleurs l'objectif constamment recherché par le législateur". Fin de la citation. En bon français et en bon québécois, est-ce que je dois comprendre, M. Lavigueur, que votre association, qui représente 5500 courtiers au Québec, est contre toute forme de vente d'assurances de dommages dans le haut comptoir d'une institution de crédit et d'épargne?

**M. Lavigueur:** C'est bien cela, M. le Président.

**M. Bélisle:** Je n'ai pas entendu votre réponse.

**M. Lavigueur:** C'est bien cela, M. le Président.

**M. Bélisle:** Parfait. C'est ta position de base. Est-ce que vous pourriez nous expliquer les craintes que vous avez, ou est-ce qu'elles sont les mêmes que celles que vous avez entendu exprimer aujourd'hui par le comité ad hoc des

grands cabinets de courtiers d'assurances? Avez-vous des faits supplémentaires, des commentaires supplémentaires? Est-ce que cela a été très bien énoncé cet après-midi? Est-ce que vous craignez une concentration du capital telle dans les mains d'une poignée d'institutions au Québec qu'en fin de compte le consommateur, le client, votre assuré se retrouvera peut-être, dans cinq ans, à payer sa police d'assurance plus cher, alors qu'on va lui faire accroire pendant un an, deux ans, en abaissant les prix, technique du "loss leader" que tout le monde connaît, que cela coûte moins cher et que c'est plus facile. Subrepticement et lentement, on va prendre cette technique et on va amener le consommateur à payer plus au bout de cinq ans. Est-ce que c'est votre crainte? Quelles sont vos craintes?

(17 h 45)

**M. Lavigueur:** M. le Président, si vous me le permettez...

**Le Président (M. Gobé):** Vous avez la parole.

**M. Lavigueur:** Merci, M. le Président. J'aime bien les propos de M. le député de Mille-Îles, mais vous savez, le forum qui est formé chez nous par 600 courtiers qui assistent à une assemblée annuelle, et cela vient de finir il y a cinq jours, nous permet quand même, comme président, et cela a été, je pense, l'expérience de ceux qui m'ont précédé, d'avoir une opinion un peu plus partagée que celle qui est exprimée ici pour la bonne raison que les cabinets sont aussi membres chez nous et je suis un représentant. C'est la première fois, je dois vous l'admettre, qu'un représentant de grands cabinets devient président de l'association. Je ne pense pas qu'ils aient les craintes exprimées par M. le député de Mille-Îles. Mais en même temps, les plus petits d'entre nous sont craintifs et ceux qui sont représentés par Info-ultima et qui nous ont précédés à cette tribune ont certainement la sagesse de savoir ce qui peut arriver lorsqu'on n'est pas prudent.

Cela dit, le forum chez nous est un peu tout ce que vous avez dit. Fondamentalement, on n'a rien contre les réseaux et je l'ai dit tout à l'heure, mais on est contre et on sera toujours contre et on sait que le monde n'est pas fait que de pureté quand même; il est fait de distributions, il est fait de modèles économiques, il est fait de ventes qu'on essaie à qui mieux mieux de pousser, d'aller de l'avant. On regarde l'expérience américaine. Il est certain qu'aux États-Unis et on a la preuve de cela - mon président Choquette était là avant moi à Washington et on lui a donné des preuves - les grands réseaux ont cette tentation absolument tentaculaire et qui les démange d'aller puiser dans les réseaux qu'ils contrôlent pour alimenter ceux qu'ils veulent faire éclore. Mais nous sommes contre et nous serons toujours contre les établissements bancaires, principalement, ou quasi

bancaires qui, eux, n'ont pas ce même forum. Ils sont à la source même d'un client en position de faiblesse. C'est facile à expliquer. Si on va emprunter de l'argent, on est en position de faiblesse.

Cela dit, M. le ministre savait cela. L'association le sait parce qu'elle le vit. On est entre parties de bonne foi. On va sûrement mettre des crans d'arrêt. On ne laissera pas comme cela impunément des gens venir piétiner la distribution de gens qui sont des entrepreneurs, des entrepreneurs qui ont aussi un rôle économique à jouer et qui le jouent très bien. M. le ministre le sait, M. le Président. Je suis un de ceux qui, du carré Jacques-Cartier, en dessous d'un cirque de chaussures, a commencé un bureau du nom de mon père qui vit encore, qui est devenu avec le temps un bureau qui a quand même pris de l'ampleur et qui, avec ses 50 employés, s'est joint à un autre bureau. Maintenant, me voilà dans un grand bureau. Est-ce que cela n'est pas beau? Est-ce que cela n'est pas la fleur du Québec? Est-ce que ce n'est pas cela qu'on veut? Pourquoi irait-on tirer dans les coffres des entreprises qui ont déjà cette possibilité financière de tous nous écraser s'ils le voulaient, mais ils ne le feront pas? Pourquoi ne veut-on pas plutôt semer cette belle société du Québec qui, en 1976, a survécu - M. le Président, je vois M. Garon qui sourit - au départ évidemment de la Brink's parce que, justement, elle avait ensemencé des entreprises qui sont devenues aujourd'hui de grands sièges sociaux sur la rue, je pense qu'on l'appelle maintenant le boulevard René-Lévesque.

**Le Président (M. Gobé):** Est-ce que vous avez terminé, M. le député de Mille-Îles? Il vous reste quelques minutes encore.

**M. Bélisle:** Non, cela va aller, M. le Président.

**Le Président (M. Gobé):** Je vous remercie, M. le député de Mille-Îles. M. le député de Lévis, la parole est maintenant à vous.

**M. Garon:** M. le Président, je n'ai pas de question additionnelle.

**Le Président (M. Gobé):** Très bien, M. le député.

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**M. Garon:** Cela m'a paru assez clair.

**Le Président (M. Gobé):** M. le ministre délégué aux Finances et à la Privatisation, avez-vous quelques questions, quelques commentaires ou conclusions?

**M. Fortier:** J'aurais une question. Est-ce qu'on doit aller voter?

**Le Président (M. Gobé):** Je devrais peut-être avertir...

**M. Fortier:** Non, on n'a pas sonné.

**Le Président (M. Gobé):** ...la commission qu'il pourrait y avoir d'ici à quelques minutes une sonnerie pour un appel d'un vote nominal.

**M. Fortier:** On va essayer de procéder quand même.

Je voudrais revenir sur la propriété des bureaux de courtage. Tout à l'heure, en dialoguant avec Info-ultima, en lisant leur mémoire, ces gens donnaient l'impression qu'ils étaient contre toute propriété. En dialoguant avec eux, on s'est aperçu que, dans le fond, eux et d'autres, j'imagine, tiennent absolument à pratiquer au sein de ce qu'on appelle des courtiers tout à fait indépendants. D'autres sont venus ici en nous disant: Écoutez, nous sommes maintenant contrôlés par une institution financière, mais cela ne nous empêche pas d'opérer en tant que courtiers. Voici la proposition que je leur faisais: Écoutez, dans la mesure où le client saurait pertinemment que tel bureau de courtiers est tout à fait indépendant, donc on pourrait prévoir dans la réglementation XYZ Bureau de courtage indépendant et un autre serait obligé de s'afficher comme étant associé à tel groupe. Est-ce que cela vous est tout à fait répugnant ou si vous croyez que ce serait un moyen terme qu'on pourrait accepter s'il y avait divulgation tout à fait complète des liens pouvant exister?

**M. Lavigueur:** M. le Président, si vous me le permettez.

**Le Président (M. Gobé):** M. Lavigueur, allez-y, je vous en prie.

**M. Lavigueur:** Merci, M. le Président. C'est rafraîchissant d'entendre un ministre qui nous dit: Nous reconnaissons les deux systèmes de distribution. En fait, c'est ce qu'on nous dit. On nous dit d'un côté que les courtiers indépendants pourraient non seulement s'afficher - est-ce que ce n'est pas rafraîchissant de l'entendre dire - mais pourraient se mettre en structure et qui pourraient donc non seulement s'afficher, mais grandir eux aussi avec le modèle que vous nous proposez. D'un autre côté, que le législateur aurait le souci de bien identifier les intervenants. Là, M. le Président, je dois admettre que M. le ministre tient un propos qui nous plaît. Si nous croyons que nous devons grandir, nous savons que nous ne sommes pas dans une société monopolistique, loin de là. Nous sommes les gens qui avons toujours combattu les distributions les plus diverses. Que M. le ministre veuille qu'on donne un éclairage à chacune de ces distributions, mais que celle du courtier indépendant ait sa place, non seulement sa place mais qu'elle continue et que, de l'autre côté, on identifie

celle qui, comme vous dites, serait d'une souche plus directe et que le client puisse le savoir, je crois que c'est de bonne guerre.

**Le Président (M. Gobé):** Merci, M. Lavigueur. M. le ministre, quelques commentaires?

**M. Fortier:** Nous ne sommes pas encore appelés? On peut continuer?

**Le Président (M. Gobé):** Oui, quelques minutes encore certainement.

**M. Fortier:** C'est parce que bien sûr certains, en privé, nous avaient dit: Si un bureau de courtiers était possédé, disons, à plus de 51 %, il faudrait plutôt dire à ce moment-là qu'il ne s'agit plus d'un bureau de courtiers mais qu'il s'agit d'un réseau d'agents attirés à une compagnie XYZ. Mais ce que vous nous dites, dans le fond, c'est que ce n'est pas votre solution préférée, ce n'est pas votre solution préconisée, mais à la limite la dénonciation des liens et la dénonciation des appartenances permettrait au client de faire la distinction entre les bureaux indépendants et les autres. C'est cela que j'ai compris de votre intervention.

**M. Lavigueur:** M. le Président, encore une fois, c'est très encourageant d'entendre M. le ministre nous dire que, comme nous, il n'a de souci que pour le client. Il faut que le client entre quelque part et qu'il sache d'ores et déjà à qui il a affaire. S'il a affaire à un distributeur de produits, qu'il ne s'inquiète pas de savoir que par après il aura une comparaison plus avantageuse ailleurs. S'il vient chez nous, le courtier d'assurances indépendant, il aura la solution ou une des solutions, parce qu'on lui en proposera plusieurs. C'est à cette façon de protéger le libre choix du consommateur que nous nous attachons avec beaucoup d'ardeur, M. le Président.

**Le Président (M. Gobé):** Je vous remercie, M. Lavigueur. Je crois que vous avez fini, M. le ministre?

**M. Fortier:** Je voulais seulement dire deux mots, pour dire merci beaucoup à M. Lavigueur et à son équipe pour votre présentation. On doit nous appeler incessamment pour aller voter, alors on doit conclure. Je vous dis merci pour cette présentation. Je crois qu'avec les propos que vous avez tenus et avec votre ouverture, devrais-je dire, sur le décloisonnement, cela devrait nous permettre, avec les autres propositions qui nous viendront et qui nous sont venues durant ces deux derniers jours et demain, d'arriver à des solutions équitables pour tous. En tout cas, c'est le but que nous visons.

**Le Président (M. Gobé):** M. le député de Lévis, un mot de la fin peut-être?

**M. Garon:** M. le Président, j'aimerais dire que j'ai entendu le président de l'Association des courtiers avec beaucoup de plaisir. Comme c'est un ancien collègue étudiant - il est un peu plus vieux que moi - au collège des Jésuites de Québec, à Saint-Charles-Garnier, je dois dire que les Jésuites, s'ils l'entendaient aujourd'hui, seraient fiers de leur élève.

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**M. Garon:** Merci.

**M. La vigueur:** Merci, M. le Président.

**Le Président (M. Gobé):** À l'ordre, s'il vous plaît! M. le ministre. Je tiens à vous remercier, M. le président, les gens qui sont assis avec vous ainsi que tous les courtiers qui vous accompagnent. Je dois dire qu'à titre de membre de la commission, j'ai trouvé votre mémoire et votre témoignage très humains, très empreints de considération envers les consommateurs. C'est le reflet d'une certaine pensée qu'on peut retrouver à travers le Québec et qu'on reçoit assez régulièrement dans notre bureau de comté soit celle de la protection et de l'intérêt des petits et des gens ordinaires de notre province. Je tiens à vous remercier, vous êtes vraiment ce reflet-là.

Sur ce, je vous remercie encore une fois et je suspends les travaux jusqu'à 20 heures ce soir.

(Suspension de la séance à 17 h 56)

(Reprise à 20 h 11)

**Le Président (M. Baril):** À l'ordre, s'il vous plaît!

Je tiens à vous rappeler, messieurs, mesdames, que la commission du budget et de l'administration poursuit la consultation générale sur le document intitulé Décloisonnement des intermédiaires. Il est 20 heures et j'inviterais le Groupe Commerce à se présenter... 20 h 10, je m'excuse, avec dix minutes de retard, on va essayer de les reprendre.

Les gens du Groupe Commerce, s'il vous plaît, si vous voulez bien vous présenter. Vous connaissez la procédure. Vous avez 20 minutes pour présenter votre mémoire et le groupe ministériel a 20 minutes pour vous poser des questions, ainsi que 20 minutes pour le groupe de l'Opposition.

#### **Groupe Commerce compagnie d'assurances**

**M. Brouillette (Yves):** M. le Président, M. le ministre Fortier, M. l'inspecteur général, MM. les membres de la commission, je m'appelle Yves Brouillette et je suis le vice-président exécutif responsable des assurances des particuliers pour le Groupe Commerce. Mon collègue ici présent

est M. Claude Dussault, vice-président administratif pour le marketing. M. Guy Saint-Germain, président et chef de la direction de notre compagnie qui devait nous accompagner lors de cette présentation, a malheureusement été empêché en raison d'une intervention chirurgicale mineure qu'il a subie plus tôt cette semaine.

Le Groupe Commerce compagnie d'assurances a été fondé en 1907 à Saint-Hyacinthe. Il y a d'ailleurs toujours son siège social. Avec au-delà de 450 employés à Saint-Hyacinthe même, il représente l'un des principaux employeurs de la région. Le Groupe Commerce est la propriété de la société de gestion Commassur qui est aussi le principal actionnaire de la compagnie d'assurances Belair acquise en 1981 et qui, elle, a son siège social à Montréal. En 1987, le volume de primes du Groupe Commerce fut de 205 000 000 \$; celui de la compagnie d'assurances Belair de 47 000 000 \$. Commassur est ainsi l'un des plus importants assureurs IARD au Québec et le plus important en assurance automobile et dans l'ensemble du secteur des assurances des particuliers. Les deux sociétés d'assurances ensemble regroupent plus de 1000 employés dont une proportion remarquablement élevée est composée de personnel à longue carrière dans l'assurance.

Depuis sa fondation, le Groupe Commerce a toujours été très actif au sein de l'industrie des assurances dommages tant au Québec qu'au Canada. Nous croyons pouvoir dire qu'il a fait sa juste part pour développer la présence québécoise dans cet important secteur de l'activité économique. C'est à ce titre que nous, du Groupe Commerce, sommes heureux de participer aux discussions sur le décloisonnement des intermédiaires.

Nous vous remercions, M. le ministre, de nous donner l'occasion de discuter de votre document d'une façon très ouverte devant une commission parlementaire.

À titre de membre du Bureau d'assurance du Canada, nous sommes solidaires du mémoire qui sera présenté plus tard à cette commission par le bureau. Toutefois, nous désirons apporter certains commentaires additionnels qui nous apparaissent très importants.

Tout d'abord, nous voulons indiquer de façon très claire que le Groupe Commerce est favorable au décloisonnement. Bien que pour le moment le Groupe Commerce ne soit engagé que dans un seul secteur, soit les assurances IARD, nous sommes tout à fait favorables au décloisonnement tant des intermédiaires que des institutions. Il s'agit, selon nous, d'une évolution normale qui devrait améliorer la concurrence et dont le consommateur devrait bénéficier. En second lieu, nous désirons souligner que notre secteur, l'assurance dommages, est soumis à des réglementations que nous ne retrouvons pas dans les autres secteurs financiers.

Pour ce qui est du décloisonnement, nous croyons que c'est une évolution qui, d'ici à quel-

ques années, est susceptible de modifier substantiellement l'industrie des services financiers. On n'a qu'à mentionner, pour s'en convaincre, la rapidité avec laquelle les grandes banques canadiennes ont absorbé, en quelques mois seulement, la majeure partie des courtiers en valeurs mobilières. Il est utile de se rappeler que les cloisons que les gouvernements veulent enlever, ce sont ces mêmes gouvernements qui les avaient érigées.

Pourquoi le Groupe Commerce n'est-il pas aujourd'hui dans plusieurs services financiers? L'une des raisons principales, c'est sans doute qu'au cours des décennies précédentes qui ont vu son développement, cela n'était pas permis par la législation. Il convient donc d'exiger que nos gouvernements se fassent un devoir de veiller à ce que les nouvelles règles du jeu soient les mêmes pour tous.

Ce principe général des règles du jeu égales pour tous devrait s'appliquer, en premier lieu, à la question de la distribution des produits d'assurance au comptoir des banques, des caisses et des sociétés de fiducie. Il est inacceptable que certaines institutions jouissent de privilèges alors que d'autres en sont privées. En deuxième lieu, nous désirons souligner que notre secteur, l'assurance dommages, est soumis à des réglementations que nous ne retrouvons pas dans les autres secteurs financiers: banques, caisses et sociétés de fiducie. Nous croyons que vous avez aujourd'hui l'occasion, M. le ministre, de réparer toutes ces années d'injustice à l'égard de notre industrie.

Je veux parler d'abord des questions soulevées dans votre document, aux pages 65 et 66, au sujet du contrôle des experts en sinistres. Cette question refait surface depuis 1972 et nous espérons qu'elle sera réglée une fois pour toutes à la suite de la question que le document soulève, et je cite: "Dort-on soumettre l'expert en sinistres salarié à l'emploi d'un assureur aux règles régissant les experts en sinistres indépendants ou doit-on éviter de le faire, tout comme pour les autres employés salariés d'une institution financière?"

Encore aujourd'hui, les assureurs sont tenus de fournir à l'Inspecteur général des institutions financières la liste des personnes qu'ils emploient à titre d'expert en sinistres et de tenir à jour cette liste. Nous devons être les seuls, dans tout le secteur des services financiers, à être soumis à ce genre de transaction et de contrôle inutiles. Cette liste, de même que sa mise à jour trimestrielle, se fait par la fiche BB-147 du service des assurances où une liste importante d'informations personnelles est consignée. Vous avez d'ailleurs une copie de la formule BB-147 qui est jointe à notre mémoire.

Au Groupe Commerce, nous avons depuis longtemps développé un système de règlement des sinistres de premier ordre qui comprend 24 bureaux de règlement à travers le Québec et plus de 200 employés et tout ce monde est "fiché".

Aucune banque, aucune caisse populaire, aucune société de fiducie ne se voit contrainte à ce genre de contrôle. Pourtant, ces institutions manipulent des sommes d'argent largement supérieures et des contrats tout aussi complexes que ce qu'on retrouve dans notre secteur.

Nous suggérons que le même traitement soit réservé à tous les employés oeuvrant dans les secteurs financiers que ce soit les banques, les caisses populaires, les sociétés de fiducie ou les sociétés d'assurances. En conséquence, les experts en sinistres à l'emploi d'un assureur, celui-ci étant responsable de ses employés, ne devraient pas faire l'objet de règles de certification qui sont, par ailleurs, jugées nécessaires pour les experts en sinistres indépendants.

La nécessité de veiller à ce que les règles du jeu soient les mêmes pour tous nous amène aussi à commenter l'environnement de réglementations dans lequel baignent déjà les agents d'assurances de dommages à l'emploi exclusif d'un assureur et à l'intention exprimée dans le document de continuer, pour ne pas dire d'intensifier, cette réglementation.

Les agents d'assurances exclusifs des assureurs de dommages devraient recevoir le même traitement que les employés des autres institutions financières. À notre connaissance, aucune autorité gouvernementale ne statue sur le niveau de formation et sur les conditions d'accès à la profession de banquier. Nous sommes d'accord avec le ministre que le processus d'encadrement doit être maintenu pour les intermédiaires indépendants parce qu'ils sont les mandataires des assurés, mais nous demandons l'abolition complète du système de qualification des agents exclusifs.

Comme les experts en sinistres employés d'un assureur, comme tous les employés des banques, caisses populaires et sociétés de fiducie, les agents exclusifs devraient être sous la responsabilité de l'employeur. Le secteur de l'assurance dommages n'est pas plus complexe, ni moins sérieux, ni moins responsable que ces autres secteurs financiers. Nous demandons pour nos employés le même traitement.

Vous êtes en présence, MM. les membres de la commission parlementaire, d'une occasion unique de rétablir l'équilibre entre les différents secteurs financiers au plan de la réglementation. Sachez que pour permettre à des institutions comme le Groupe Commerce et la compagnie d'assurances Belair de relever les importants défis du décloisonnement, il nous faut absolument compter sur le maximum de flexibilité, le minimum de réglementation et un traitement égal aux géants financiers que nous ne craignons pas d'affronter.

Voilà qui résume notre position générale. Voici maintenant certains commentaires sur les propositions spécifiques qui sont contenues dans le document de consultation, au sujet, en premier lieu, du conseil des assurances.

Nous croyons savoir que les assureurs-vie

sont déjà avancés dans l'acceptation d'un conseil des assurances de personnes. Ils y voient une nécessité et il est probable que l'existence de ce conseil soit justifié par la nature des problèmes que rencontrent les assureurs-vie.

Pour ce qui est de la suggestion d'un conseil des assurances de dommages, vous nous permettez de remarquer qu'il ne faut surtout pas s'y engager pour des raisons qui relèveraient davantage de l'uniformité d'un modèle plutôt que des exigences concrètes de la réalité.

Si, comme nous l'espérons, la responsabilité totale de tous les employés d'un assureur de dommages devait être clairement, une fois pour toutes, placée là où elle doit être, il n'y a aucun besoin d'entrevoir des associations d'experts en sinistres salariés ou d'agents exclusifs salariés qui feraient, par la suite, partie d'un conseil des assurances de dommages.

Nous vous rappelons que dans les banques, caisses populaires et sociétés de fiducie, aucun besoin semblable n'a été reconnu et que ces structures n'existent pas. Et pourtant, cela marche.

Le conseil des assurances de dommages, s'il devait y en avoir un, devrait donc répondre à la deuxième option que le document évoque à la page 106 et ne regrouper que les courtiers d'assurances.

Dans cette optique, il nous apparaît que l'Association des courtiers d'assurances du Québec devrait pouvoir continuer de jouer le rôle que le législateur québécois lui confiait, il y a déjà 25 ans, quitte à y apporter les améliorations requises par les changements d'environnement survenus depuis.

Au sujet de la propriété des cabinets de courtage, présentement, la Loi sur les courtiers d'assurances interdit à des personnes autres que les membres en règle de l'association des courtiers de détenir la majorité des actions d'une corporation de courtiers. Cette interdiction, selon nous, est désuète. Elle apparaît particulièrement inacceptable lorsqu'on considère qu'un courtier d'assurances peut, quant à lui, être propriétaire à 100 % d'une société d'assurances. De plus, la plupart des grandes sociétés de courtage ne sont pas la propriété de courtiers et pourtant leurs clients semblent bien servis comme en témoignent l'importance et le succès de ces sociétés.

Nous sommes heureux de constater que le projet de réforme prévoit que toute institution devrait pouvoir acquérir et contrôler, si nécessaire, une corporation d'intermédiaires. Selon notre compréhension, cet élargissement ne serait pas limité aux institutions financières mais permettrait aussi aux groupes ayant des intérêts commerciaux d'être propriétaires d'un cabinet de courtage. De la même façon, le droit de propriété ne serait pas limité aux institutions canadiennes mais pourrait inclure des intérêts étrangers. Nous sommes favorables à une telle mesure de libéralisation.

Au sujet de l'élargissement des champs de

pratique. Le document de consultation propose aussi de favoriser le décloisonnement des intermédiaires en permettant aux courtiers d'offrir différents produits financiers à leur clientèle. Nous sommes d'accord avec cette proposition. Aux différentes activités énumérées dans le document, il y aurait lieu d'ajouter les opérations de dépôts et de crédit. Le secteur des prêts hypothécaires, en particulier, pourrait peut-être devenir un champ d'activité intéressant pour plusieurs courtiers d'assurances.

L'exigence d'une entente d'exclusivité avec une institution financière nous apparaît cependant en contradiction avec la vocation même du courtier d'assurances. De telles ententes d'exclusivité ne devraient donc pas être exigées.

Au sujet des ventes liées. On cite ici le document de consultation qui prévoit que: "De façon à fournir une protection adéquate aux épargnants qui pourraient subir des pressions leur causant préjudice, il y aurait lieu d'établir des règles précises et de mettre en place des moyens efficaces de contrôle pour empêcher les ventes liées." Fin de la citation. Il s'agit là d'un énoncé que l'on retrouve à la page 91 du document de consultation. Nous sommes d'accord avec cet énoncé.

Les moyens qui sont envisagés à cet égard nous apparaissent toutefois insuffisants. Tout d'abord, il y aurait certes lieu de maintenir l'interdiction prévue à l'article 344 de la Loi sur les assurances qui prévoit que le créancier ne peut imposer au débiteur le choix de son assureur ou de son agent d'assurances.

De plus, nous croyons que des sanctions sévères devraient être prévues contre les personnes et les institutions qui contreviendraient à cet article de la loi.

Au sujet de la divulgation des commissions. La solution proposée dans le document de consultation s'appuie sur le principe de la transparence. Nous sommes en accord sur le principe. Nous sommes cependant convaincus que la divulgation des pourcentages de commissions ne pourrait en pratique que créer de la confusion.

Le document de consultation mentionne que le consommateur qui ignore le pourcentage de commission perçue par l'intermédiaire ne peut effectuer de comparaison entre les différents services offerts par les Intermédiaires. Une telle comparaison ne serait valable que si le partage des fonctions et des coûts entre l'assureur et les composantes de son réseau de distribution était connu et compris par le consommateur.

Si on compare, par exemple, les trois types de distribution d'assurances les plus courants au Québec, soit l'assureur direct avec des employés de vente salariés, l'assureur direct par agents exclusifs et l'assureur par courtiers, nous constatons d'énormes différences dans le partage des coûts de distribution.

L'assureur direct avec des employés de vente supporte l'ensemble des frais reliés à la

distribution des produits: loyer, téléphone, informatique, etc. Il paie les salaires et les avantages sociaux de ses employés de vente. L'assureur direct par agents exclusifs, quant à lui, assume généralement tous les frais et paie ses agents par commissions au lieu de salaires ou encore dans certains cas utilise une rémunération mixte, soit salaires et commissions. Le courtier, lui, doit assumer la majorité des frais de distribution et perçoit des commissions pour couvrir ses frais, les salaires de ses employés et sa propre rémunération. De plus, certains courtiers, pour une commission supérieure, émettent les documents pour l'assureur, font sa souscription et règlent les sinistres.

Toutes ces distinctions doivent être bien comprises pour faire une comparaison valable entre les services offerts par l'intermédiaire et sa rémunération. Dans un tel contexte, il nous semble évident que la divulgation des commissions ne pourrait que créer de la confusion.  
(20 h 30)

Nous craignons également qu'une telle mesure puisse nuire à l'évolution d'un modèle d'optimisation du partage des tâches entre l'assureur et le réseau de distribution. L'implantation de systèmes informatiques chez les courtiers offre des possibilités de transférer aux courtiers certaines tâches présentement assumées par l'assureur. Ce transfert pourrait réduire les frais globaux et améliorer le service à la clientèle.

**Le Président (M. Baril):** M. Brouillette, je m'excuse, il vous reste deux minutes pour conclure.

**M. Brouillette (Yves):** D'accord. Les courtiers pourraient sûrement être hésitants à adopter de tels modèles s'ils devaient justifier à leurs clients une commission plus élevée à la suite d'un accroissement de leurs tâches.

Nous croyons que le consommateur recherche essentiellement un prix global qui est concurrentiel, compte tenu de la qualité du service qu'il reçoit.

Je passe rapidement sur le partage des commissions, s'il y a des questions, cela nous fera plaisir d'y répondre, et sur les employés de bureau de courtage, où il nous apparaît que la réglementation et les exigences de formation sont superflues en ce qui a trait aux employés des bureaux de courtage.

Et j'arrive à la conclusion. C'est sur une base indépendante, sans aucune protection particulière que le Groupe Commerce a su se développer depuis plus de 80 ans. Nous avons su, avec passablement de succès, affronter la concurrence des meilleurs assureurs au monde. Nous en sommes très fiers. Aussi, le régime de la libre concurrence avec le moins d'entraves possible nous apparaît-il comme étant celui le plus susceptible de permettre la satisfaction des besoins des consommateurs, de favoriser le

développement d'institutions solides et progressives. Plusieurs des réformes proposées comportent une mesure de libéralisation. Nous les accueillons avec beaucoup d'intérêt. Par ailleurs, certaines des propositions entraîneraient la mise en place de réglementations très lourdes et très coûteuses. Il nous semble que leur adoption présenterait un retour en arrière qui serait déplorable.

Comme assureurs IARD, en terminant, nous devons aussi souligner qu'alors qu'on discute du décloisonnement des intermédiaires, de celui des institutions, les produits d'assurances IARD et particulièrement l'assurance automobile sont encore pris dans un carcan juridique des plus contraignants. Ainsi, et pour ne citer que cet exemple, il nous apparaît pour le moins ironique qu'au moment où l'on discute de services financiers intégrés, il ne soit toujours pas permis à un assureur d'offrir une police automobile qui soit adaptée aux besoins propres aux différents segments de marché.

Nous avons déjà eu d'autres occasions de faire valoir nos opinions sur ce sujet. Nous voulions simplement profiter de cette occasion pour souligner qu'il y a encore beaucoup d'autres étapes à franchir avant que les consommateurs puissent profiter pleinement des avantages d'un marché libre dans le domaine des assurances et des services financiers. M. le Président, merci de votre attention.

**Le Président (M. Baril):** Merci M. Brouillette. M. le ministre.

**M. Fortier:** M. le Président, M. Brouillette, M. Dussault, en premier lieu, j'aimerais que vous transmettiez mes salutations à M. St-Germain, je suis désolé qu'il ne soit pas avec nous ce soir. J'aurais voulu lui dire jusqu'à quel point nous sommes fiers du Groupe Commerce, et comme vous dites en conclusion, vous avez raison d'être fiers du succès du Groupe Commerce parce que c'est une des compagnies les plus rentables, que dis-je, la plus rentable au Canada, qui a su affronter d'autres institutions, des géants et qui, au fil des ans, a pu démontrer son initiative pour faire face à des situations difficiles.

Et en page deux, bien sûr, vous dites au début malgré tout cela que le Groupe Commerce, bien que n'étant pas décloisonné lui-même, est favorable au processus de décloisonnement, tant des institutions que des intermédiaires. Alors cela démontre votre ouverture d'esprit sur le processus, et je m'en réjouis grandement.

Pour commencer par la fin, je crois que ce n'est peut-être pas l'occasion de parler d'assurance automobile, on a eu une réunion avec le BAC et comme vous le savez certaines des recommandations, la recommandation que vous faites ici et avec laquelle nous sommes d'accord en ce qui concerne le fait qu'à venir jusqu'à maintenant il y avait l'approbation par l'inspecteur des polices automobiles, il nous semble,

avec raison, et vous avez raison, que si on permettait une plus grande flexibilité, le secteur privé pourrait mieux s'ajuster.

Nous sommes également d'accord avec ce que vous demandez à la page trois en ce qui concerne les experts en sinistres travaillant à l'intérieur des compagnies. J'en ai discuté avec plusieurs personnes et il nous semble que les exigences qui vous sont faites de fournir l'adresse du bureau, le numéro d'assurance sociale, l'adresse du domicile, alors qu'on ne fait absolument rien avec cette information-là, semble-t-il, à ce moment-là je pense bien que, à moins que j'entende des protestations autour de la table, on a bien l'intention de vous donner raison à ce sujet.

Cependant, quoique votre logique est impeccable en ce qui concerne le reste, nous avons sûrement des appréhensions à traiter les agents qui font la vente sur le même pied. La logique est impeccable, vous dites: Nos employés, ce sont nos employés, foutez-nous la paix. Pour les experts en sinistres, on est porté à vous donner raison, mais pour les agents, nous croyons qu'étant donné... Mais surtout dans un contexte décloisonné, il faut bien comprendre que pour vous, disons Belair, vous avez des agents. Si je comprends bien, les agents de Belair ne vendent que du Belair. Mais dans notre document, ce que nous proposons, c'est que les agents d'une compagnie qui travaillent à l'intérieur d'un groupe de compagnies pourraient vendre les produits du groupe. À ce moment-là, les agents deviennent quelque peu décloisonnés et il nous semble qu'on devrait encadrer leur action de la même façon qu'on encadre l'action des intermédiaires indépendants. Donc, j'aimerais quand même vous entendre davantage là-dessus.

En ce qui concerne la propriété, alors vous dites: propriété des cabinets de courtiers. Oui, vous êtes pour une libéralisation complète et vous dites: Cette interdiction, l'interdiction d'acheter des cabinets de courtage est désuète. Elle apparaît particulièrement inacceptable lorsqu'on considère qu'un courtier d'assurances peut, quant à lui, être propriétaire à 100 % d'une société d'assurances. De plus, la plupart des grandes compagnies de courtage ne sont pas la propriété de courtiers et donnent un bon service. À ce moment-là, vous avez entendu comme nous, peut-être, des gens qui ne sont pas du même avis. J'imagine que malgré tout, vous dites... Pour quelle raison croyez-vous que cela serait bénéfique pour les compagnies d'assurances? J'aimerais vous entendre là-dessus. Autrement dit, est-ce que c'est juste pour une libéralisation en soi et croyez-vous que cela aurait un impact bénéfique pour une compagnie comme la vôtre?

En ce qui concerne un point très particulier sur les ventes liées, vous rapportez l'énoncé de la page 91. Vous nous dites qu'on devrait maintenir l'article 344. Il est vrai que dans le document de consultation on n'y fait pas allusion mais il était très clair dans notre esprit qu'on

maintenait l'article 344. Vous demandez qu'il y ait des sanctions sévères, en plus; je dois vous dire que c'est déjà prévu dans un projet de loi que je déposerai prochainement, les sanctions pénales. Les sanctions sont prévues, donc, cela va dans le sens de votre demande.

En ce qui concerne la rémunération, je dois vous dire que nous avons entendu les commentaires de plusieurs personnes. Le député de Lévis s'intéresse beaucoup à la question. J'écoute attentivement, mais je dois avouer que les arguments que vous mettez de l'avant me touchent beaucoup. Autrement dit, il est vrai que dans le fond le pourcentage de commissions dépend beaucoup des services que vous déléguez aux courtiers d'assurances et, dans certains cas, la délégation peut être mineure, dans d'autres cas, la délégation peut être majeure et dans le cas des Lloyd's, on délègue encore davantage. Donc, le pourcentage n'est pas nécessairement un facteur qui pourrait être apprécié par tout le monde. En tout cas, on va entendre d'autres gens s'exprimer là-dessus, mais je dois vous avouer que votre mémoire, en particulier, m'a touché à ce sujet-là.

Le conseil des assurances. Avant le dîner, nous avons entendu l'Association des courtiers qui semble se rallier à un conseil qui inclurait tout le monde. La raison pour laquelle nous aimerions avoir un conseil qui regroupe tous les intervenants, ou à peu près tous, que ce soit les compagnies, les agents, les courtiers, les experts en sinistres, c'est qu'on cherche un forum. Bien sûr, vous dites dans votre document: Mais il ne faudrait pas que ce soit juste pour copier ce qu'on fait du côté de l'assurance de personnes. Ce n'est certainement pas cela. C'est sûr qu'on s'en est inspiré un peu mais, en dialoguant avec les gens, on croit que cela permettrait à ceux qui pratiquent dans le même secteur d'activité de s'entendre entre eux sur les normes qui seraient semblables, quitte à se spécialiser au niveau des courtiers d'assurances, à se spécialiser dans le domaine des agents d'assurances, à se spécialiser dans le domaine des experts en sinistres. Mais on croyait qu'il y aurait un certain bénéfice. Au lieu que ce soit des fonctionnaires qui écrivent des règles, on croyait qu'il y aurait un certain avantage à ce que les gens du milieu, ensemble, cogitent des éléments de code de déontologie quitte à demander à ceux qui sont plus intime-ment mêlés d'aller plus en profondeur.

Alors, en gros, M. le Président, ce sont là mes commentaires. Je ne sais pas si M. Brouillette a des réactions à ce que j'ai dit. En ce qui concerne les agents, en particulier, votre logique est impeccable mais il nous semble que cela serait aller trop loin que de vous accorder ce que vous demandez en ce qui les concerne, même s'il s'agit d'employés de compagnies d'assurances. Si vous avez des commentaires additionnels, cela me ferait plaisir de les entendre.

**Le Président (M. Baril): M. Brouillette.**

**M. Brouillette (Yves):** M. le Président, je voudrais d'abord remercier le ministre, encore une fois, pour les commentaires qu'il a faits concernant notre organisation. En fait, nous sommes très fiers de notre organisation. C'est non seulement une question de rentabilité - il a évoqué la rentabilité - mais il y a d'autres raisons pour lesquelles nous sommes fiers. En fait, ce sont les ressources humaines du Groupe Commerce et les relations qu'on a avec le réseau des courtiers d'assurances indépendants à travers le Québec. Alors, je pense qu'au-delà des chiffres financiers qui sont publiés, ce sont des facteurs très importants dans l'entreprise, dans l'organisation que nous représentons, qui font que nous sommes très fiers d'appartenir à cette organisation.

Je vous remercie aussi pour votre réceptivité au sujet de la police d'assurance automobile. Vous savez que, comme nous sommes le premier assureur automobile, c'est une question qui nous tient beaucoup à cœur et nous enregistrons vos commentaires de façon tout à fait positive sur cette question. Vous dites que nos arguments sont logiques, il nous semble difficile de voir quelle différence cela fait dans l'esprit du document de consultation, pourquoi, à partir du décloisonnement, doit-on augmenter la réglementation? Puis, vous êtes d'accord en ce qui a trait aux experts en sinistres. Cela aussi, il faut l'enregistrer comme un point très important à nos yeux parce que ce n'est pas d'hier qu'on a fait des demandes sur cette question-là. Comme c'est mentionné dans le document, cela date de 1972. On enregistre votre point de vue là-dessus qui nous semble très important.

Pour ce qui est des agents, là aussi, il nous semble qu'il ne devrait pas y avoir une augmentation de la réglementation qui suit le décloisonnement. Il nous semble que le décloisonnement devrait permettre une plus grande liberté. Alors, pourquoi ne pas nous donner la responsabilité parce que, encore une fois, nous détenons un permis comme assureurs de l'inspecteur général et l'inspecteur général des institutions financières peut nous imposer des conditions pour établir notre permis. Il faut bien comprendre que nous ne sommes absolument pas opposés à la formation, au contraire. Je vous disais au début que la force de notre organisation, c'est la qualité des ressources humaines. Il n'y a pas d'erreur que nous sommes favorables à la formation mais nous croyons que c'est notre responsabilité d'assurer la formation de nos employés et nous trouvons déplacé et désagréable d'avoir une autorité de contrôle qui vienne nous imposer des conditions minimales pour nos propres employés, que ce soit dans les sinistres ou dans la vente.

Vous vous interrogez aussi sur notre position en ce qui a trait à la propriété. Je pense que mon collègue pourrait ajouter un certain éclairage pour expliciter davantage notre position sur la propriété et puis peut-être sur les

ventes liées aussi.

**M. Dussault (Claude):** Oui. Votre question, M. le ministre, était: Quel avantage voyons-nous pour les compagnies d'assurances?

Je dois vous dire que notre position au Groupe Commerce jusqu'à maintenant a été de faire confiance aux courtiers indépendants et nous continuons à favoriser ce scénario. Nous croyons, cependant, que le contexte actuel a créé des situations ambiguës et il nous semble difficile de réglementer et de créer une étanchéité qui va empêcher les situations qu'on a vécues depuis quelques années. On a cité, depuis le début de cette commission, des exemples de compagnies de courtage qui appartiennent à des assureurs et nous soulevons également l'élément que certaines sociétés d'assurances peuvent être contrôlées à 100 % par des courtiers d'assurances. Cet élément nous apparaît tout à fait déséquilibré par rapport à la restriction face aux assureurs.

**Le Président (M. Baril):** Je vous remercie. Je vais maintenant donner la parole au député de Lévis.

**M. Garon:** Pardon?

**Le Président (M. Baril):** Vous avez la parole.  
(20 h 45)

**M. Garon:** J'aimerais vous poser une question: Quand vous dites qu'il devrait y avoir des sanctions plus sévères que ce qui est prévu au document pour les ventes liées, quelles sanctions, d'après vous, devraient être imposées aux contrevenants quand vous parlez de sanctions plus sévères?

**M. Brouillette (Yves):** Il est difficile pour nous de préciser. Il va falloir parler en termes d'amende ou de perte de permis, le cas échéant. Il est difficile pour nous de préciser quelle devrait être la nature des sanctions. Notre intention est de souligner que le problème des ventes liées nous apparaît un problème très sérieux, très important. Il faut se rappeler dans l'histoire du développement de notre compagnie, l'article 344 auquel on fait allusion qui n'a pas toujours fait partie de la loi. Il fut une époque où certaines institutions financières exigeaient l'assurance habitation pour consentir une hypothèque. Il fut une époque où cela s'est pratiqué au Québec. Cela a retardé beaucoup le développement d'assurance résidentielle au Groupe Commerce parce que ces institutions financières exigeaient que l'assurance habitation soit placée avec une compagnie du même groupe, ce qui nous privait évidemment. C'est un exemple de vente liée. Maintenant c'est interdit depuis l'article. Dans les déclarations que le ministre a faites lors de l'ouverture de cette commission, H a mentionné que l'article 344 serait maintenu, ce qui déjà est un progrès par rapport aux docu-

ments de consultation où il nous semble qu'on ne faisait aucune référence au maintien de l'article 344 qui interdit les ventes liées. C'est une question qui nous apparaît très importante. Lorsqu'on parle du décloisonnement et de l'entrée des institutions de crédit et de dépôts dans le domaine des assurances, c'est une préoccupation très importante. Je vais vous donner un exemple. Il y a une banque très importante au Canada qui offre une protection d'assurance qui s'appelle "option pare-chocs". Vous avez sans doute vu la publicité au sujet d'option pare-chocs. Option pare-chocs, c'est une forme d'assurance qui entre en concurrence directe avec un produit d'assurance que nous offrons. Sur notre produit d'assurance, cela fait partie de notre contrat d'assurance automobile, on l'offre comme option sur notre contrat d'assurance automobile. Nous, on doit payer des taxes, premièrement 3 % de taxe sur primes, deuxièmement 5 % maintenant, il y a quelques années c'était 9 % de taxe sur les primes d'assurances alors que notre concurrente cette grande banque, n'a pas à payer ces taxes parce qu'elle a trouvé une façon, une fiction par laquelle cette option est gratuite soi-disant pour le client. C'est un exemple comment on s'y prend pour régler, comment on fait pour éviter des situations comme celle-là? On n'a certainement pas toutes les réponses. Il va falloir que les législateurs et l'autorité de contrôle apportent beaucoup d'attention à cette question parce que c'est l'une des préoccupations. Le débat, la présence des banques et des institutions quasi bancaires dans le domaine de l'assurance, ne vous imaginez pas que c'est particulier au Québec. Cela a lieu à peu près dans une vingtaine d'États aux États-Unis présentement. L'une des grandes questions qui est discutée, c'est celle des ventes liées. On n'en sort pas. Il n'y a pas de solution facile.

**Le Président (M. Baril):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** On a souligné le fait tantôt que vous êtes la compagnie la plus rentable dans votre secteur. À quoi attribuez-vous cela?

**Le Président (M. Baril):** M. Brouillette.

**M. Brouillette (Yves):** À la qualité de nos employés, M. le Président, à la qualité du réseau de distribution des courtiers d'assurances qui nous représentent et finalement aux services qu'on peut donner à notre clientèle.

**M. Garon:** Vous voulez dire, vous ne faites plus de... Il peut y avoir plusieurs facteurs, mais c'est un peu général. Vous avez fait plus de profits à la fin de l'année. Vous attribuez à quoi le fait que vous faites plus de profits que les autres à la fin de l'année?

**M. Brouillette (Yves):** ...Dire qu'on a fait

plus de profits, il faut commencer par faire la part des choses. Les résultats de nos concurrents pour la plupart ne sont pas présentés par province. Alors, pour une bonne majorité de nos concurrents qui font affaire dans toutes les régions du Canada, bien souvent les résultats ne sont connus que pour l'ensemble. De toute façon, lorsque les résultats sont connus par région, il y a un degré de précision qui est moins grand dans le cas du Groupe Commerce qui fait affaire strictement au Québec pour l'instant, ou à peu près exclusivement au Québec. Alors, c'est une explication. Dans certains cas, il y a eu des résultats qui ont été beaucoup plus difficiles. Il y a eu des catastrophes naturelles dans d'autres régions du pays, alors il y a eu des résultats et il y a le problème de la responsabilité civile, comme on sait, qui existe en Ontario. Il y a des situations avec lesquelles heureusement, nous, on n'a pas été confrontés.

Un autre facteur, je suppose bien, est je conclus sur cela... On ne peut pas vous donner tous nos secrets, cela va de soi. Alors, un autre facteur est sans doute que le Groupe Commerce est concentré dans un seul domaine. C'est probablement plus facile de concentrer ses énergies dans un seul secteur, d'essayer d'atteindre un degré d'excellence dans un secteur que d'opérer dans tous les secteurs financiers. Cela dit, cela n'élimine pas les possibilités pour notre groupe éventuellement de faire des affaires, de s'associer avec d'autres institutions financières, comme on le mentionne dans notre document, et de profiter du décloisonnement.

**M. Garon:** Avez-vous fait des comparaisons avec d'autres entreprises pour voir dans quel domaine vous faites plus de profits? C'est sur la gestion, c'est sur le... Vous chargez plus cher ou moins cher. Vous payez plus ou moins aux assurés. Moi, quand je me dis que quelqu'un fait plus de profits, il y a une cause à cela. On peut décortiquer cela en quatre ou cinq secteurs. Moi, cela me frappe.

**Une voix:...**

**M. Brouillette (Yves):** Je n'ai pas compris, monsieur.

**M. Fortier:** Il ne faut pas rougir du fait que vous réussissiez.

**M. Brouillette (Yves):** On n'en rougit absolument pas, nous en sommes très fiers. Nous sommes très fiers de nos résultats. Je vous dis simplement qu'il y a des limites à la comparaison. Alors, vous me posez la question: Est-ce que c'est sur les frais de gestion?

**M. Garon:** Il faut faire des comparatifs. Par exemple, on dit: Pour tant de 1000 \$ d'assurances la gestion coûte, je ne sais pas, 0,02 \$. On paie aux assurés 0,10 \$ ou 0,20 \$ ou tant de piastres.

Alors, on peut faire des comparatifs avec *d'autres entreprises*, ce qui vous coûte meilleur marché ou ce qui vous rapporte plus. Est-ce qu'au point de départ, vous chargez plus cher ou vous payez moins aux assurés ou votre gestion coûte-t-elle meilleur marché? Bien, c'est vous qui avez parti l'affaire, alors je trouve cela intéressant. Maintenant, j'aimerais avoir un... Moi, ce qui m'inquiète... Il y a deux affaires qui sont intéressantes, la rentabilité de l'entreprise et le bénéfice de l'assuré. Alors, j'essaie de le savoir.

**M. Fortier:** Je dois vous dire que l'inspecteur est très heureux qu'ils réussissent et il aimerait que toutes les compagnies soient aussi bien capitalisées que le Groupe Commerce; on n'aurait pas de problème.

**M. Garon:** Ce n'est pas à vous que je pose la question...

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**Le Président (M. Baril):** M. Brouillette, s'il vous plaît.

**M. Brouillette (Yves):** M. le Président, sur cette question-là, encore une fois nous sommes très fiers de nos résultats, nous croyons avoir des frais de gestion qui sont plus bas que la majorité de nos concurrents. Encore une fois, les comparaisons qu'on peut faire ne sont pas aussi précises qu'on l'aimerait. Nous croyons cependant avoir des frais de gestion inférieurs à la majorité. Il y en a d'autres qui sont tout aussi bons sinon meilleurs que nous et on met tous nos efforts et on travaille plusieurs heures par jour pour essayer de les rattraper. Cela dit, vous mentionnez le prix des primes, la question des primes plus élevées. On fait affaire par l'intermédiaire des courtiers d'assurances qui représentent plusieurs compagnies, ce qui fait qu'il y a au-delà d'une centaine... Vous savez qu'il y a au-delà d'une centaine de compagnies d'assurances IARD. Si vous voulez assurer votre propriété, votre maison, votre commerce, vous avez le choix entre au-delà de 100 compagnies. Parmi ces 100 compagnies, il y a les meilleures au monde. Pas les dixièmes, il y a les meilleures compagnies d'assurances au monde. Vous pouvez assurer votre maison, votre automobile ou votre commerce avec les meilleures compagnies d'assurances au monde. On est en compétition avec elles. On est très fier de notre réussite et on n'a aucunement la latitude de charger un cent de trop. On doit réviser nos listes de prix constamment en raison de la concurrence.

**Le Président (M. Baril):** M. le ministre.

**M. Fortier:** Vous nous demandiez tout à l'heure une des raisons pour lesquelles on tenait à contrôler l'agent. C'est un bon débat parce qu'il y a effectivement un danger dans une

réforme comme celle-là qu'on arrive à la fin avec une réglementation accrue. En anglais décloisonnement et la "dérégulation", c'est le même mot "deregulation". En français on a deux mots. On a toujours dit que décloisonnement ne voulait pas nécessairement dire une diminution de la réglementation et le fait que l'on s'en aille vers le décloisonnement peut amener des conflits d'intérêts que, dans certains cas, on accepte. Mais on dit: Il faut les régler. C'est dans ce sens-là qu'on cherche à avoir certains moyens de contrôle. Dans le cas des agents, d'autant plus que si on ne donnait pas des permis aux agents, vous comprendrez que dans la mesure où les institutions financières désirent utiliser leurs locaux... Parce que ce qu'on exige, c'est que ce ne soit pas un employé à l'intérieur d'une institution financière, on veut que ce soit un agent. Donc, la seule façon de régler ça, c'est de savoir que M. Tartempion est un agent, qu'il a un permis de l'inspecteur et qu'il dépend de telle compagnie d'assurances. Enfin, c'est une des raisons qui me vient à l'esprit.

Étant donné que vous avez dit que le problème majeur était les ventes liées, en plus de ce que j'ai dit tout à l'heure, je voudrais ajouter que, du moins pour les institutions financières à charte du Québec, nous avons dorénavant des articles comme ceux qu'on a mis dans la Loi sur les sociétés de fiducie qui entrera en vigueur dans une semaine, où on exige la formation d'un comité de déontologie au conseil d'administration formé majoritairement de gens de l'extérieur avec des contraintes et un rapport annuel à l'inspecteur avec des pénalités. Nous allons exiger exactement et même plus du Mouvement Desjardins. Dernièrement, il y a quelqu'un du Mouvement Desjardins qui croyait nous avoir dit tout faire, mais il ne s'attendait pas qu'on lui mette des comités de déontologie à la confédération, la fédération et à chacune des caisses et c'est justement pour éviter des situations comme celles qui ont pu arriver peut-être dans le passé et qui sont certainement arrivées et avec des pénalités. Nous avons également l'intention, de nous assurer que dans les compagnies d'assurances à charte du Québec il y ait encore là un comité de déontologie qui s'assurera, là où il y a des conflits, qu'il y ait des contrôles et que ces contrôles soient sujets à un comité formé d'administrateurs en majorité de l'extérieur de la compagnie. On croit donc qu'il est possible de faire le "management" de ces conflits, parce que le décloisonnement... C'est certain qu'on accepte exactement ce que vous avez mis dans votre document de présentation, à savoir qu'il vous faudra avoir des moyens de contrôle efficaces et avec des bâtons, des pénalités et si jamais d'aventure quelqu'un se hasarderait à faire fi de la loi à ce sujet-là.

Le problème qu'on a dans le moment, c'est que la loi dit: Vous n'avez pas le droit de faire ceci et cela, mais très souvent on n'a pas les moyens d'intervention pour empêcher que les

choses se fassent. Malheureusement, cela veut dire donner plus de pouvoir à l'Inspecteur général des institutions financières. Il y en a qui n'aiment pas ça, mais si on veut faire respecter les règles du jeu, il faudra qu'on donne le pouvoir à quelqu'un qui a un pouvoir d'intervention.

**Le Président (M. Baril):** Merci, M. le ministre. Pour terminer, M. le député de Lévis.

Auriez-vous des commentaires, M. Brouillette ou M. Dussault?

**M. Brouillette (Yves):** Au sujet de la question de la formation des agents exclusifs, il y a une autre dimension qui nous apparaît importante, c'est la grande variété d'agents exclusifs qui existe. Si on prend les différentes sociétés d'assurances, il y a des agents, comme on le mentionne dans le document, qui sont payés à la commission et qui, même s'ils sont exclusifs, se rapprochent du modèle d'un courtier d'assurances, alors qu'à l'autre extrême, il y a des représentants de services qui ne font que donner l'information et qui font très peu de démarches de ventes proprement dites. Bientôt, il va y avoir, on ne peut pas en douter comme dans tous les autres secteurs, des distributeurs d'assurances, des machines. Est-ce qu'on va en venir à réglementer et exiger des minimums de formation des machines distributrices? Pour être sérieux, il nous semble qu'il y a une grande variété. Quand vous allez essayer d'appliquer des normes de déontologie et d'avoir ce groupe de personnes représentées éventuellement par une association dans le conseil des assurances, cela va être très difficile, étant donné le peu d'homogénéité qui existe parmi les agents d'assurances salariés ou à l'emploi exclusif d'une compagnie. C'est une difficulté importante qu'on entrevoit avec ce modèle.

(21 heures)

**Le Président (M. Baril):** Merci, M. Brouillette. M. le député de Lévis, pour conclure.

**M. Garon:** Vous êtes un peu à l'antithèse, à l'opposé de la théorie du ministre, puisque le ministre dit que vous êtes la compagnie la plus rentable, alors que vous vous concentrez dans les secteurs IARD. Par ailleurs, vous êtes favorables au décloisonnement. Pensez-vous que pour réussir dans le domaine il soit nécessaire d'être un mammoth financier ou que de se spécialiser dans un secteur peut permettre une réussite puisque vous en êtes la preuve, au fond?

**M. Brouillette (Yves):** Il nous semble, M. le Président, qu'il y a différentes façons de réussir. Nous avons réussi sans faire affaire dans les différents secteurs financiers, mais encore une fois, il ne faut pas oublier que c'est la législation qui a imposé des barrières. Le cloisonnement n'est pas le fait de l'industrie ou des assureurs eux-mêmes. Jusqu'en 1984, il y avait un cloison-

nement très étanche. Ce sont les gouvernements qui ont imposé le cloisonnement. Alors, le Groupe Commerce s'est développé au fil des années selon les législations qui étaient en place. Si on examine la plupart des grands assureurs - je vous mentionnais tantôt ceux avec qui vous pouviez prendre votre assurance et les plus grandes maisons au monde - ils sont encore spécialisés dans le domaine des assurances IARD. La réalité, c'est qu'il y a encore beaucoup de spécialisation et il y a des expériences de décloisonnement qui progressent maintenant. Il n'y a pas de modèle unique. Nous sommes fiers de notre réussite. Qu'on les appelle des mam-mouths ou pas, il y a d'autres groupes financiers au Québec qui sont très importants et, comme Québécois, dont nous devons aussi être très fiers. Leur réussite s'exprime en termes différents de la nôtre, mais il y a place pour plusieurs modèles, non?

**Le Président (M. Baril):** Merci. Alors, M. le ministre, est-ce que vous pourriez conclure, s'il vous plaît?

**M. Fortier:** Je demanderais au député de Saint-Hyacinthe, qui est très fier de représenter la ville qui est le château fort de l'assurance au Québec...

**M. Messier:** Une petite question, monsieur...

**Le Président (M. Baril):** J'aurais besoin d'un consentement, parce que M. le député...

**M. Fortier:** Consentement.

**Le Président (M. Baril):** On a le consentement?

**M. Messier:** ...le bon vouloir du député.

**M. Garon:** Avec alternance.

**M. Messier:** Merci, M. le député de Lévis. C'est rassurant de voir que le Groupe Commerce a rendu un mémoire très intéressant. Si je comprends bien votre mémoire, au chapitre de la conclusion, la réglementation très lourde et très coûteuse est en fonction du permis. Vous demandez un permis par bureau de courtage au lieu d'un permis par agent. Mais ma grande question à ce sujet est: Est-ce que le public va être aussi bien desservi par les bureaux? Est-ce que les possibilités de recours contre le bureau, contre l'agent, vont être aussi efficaces? C'est ma première question.

Ma deuxième question, je sais que vous avez une participation financière de l'UAP, comment l'UAP réagit-elle face à notre décloisonnement des institutions financières ou des intermédiaires?

**Le Président (M. Baril):** M. Brouillette.

M. Brouillette (Yves): Je vais demander à mon collègue de répondre sur la question des employés des bureaux de courtage.

**M. Dussault:** En fait, notre position sur les employés de bureaux de courtage est de maintenir la situation actuelle. Ce que nous suggérons, c'est de ne pas augmenter à la réglementation. Nous pensons encore que des courtiers devraient avoir des permis basés sur la personne, mais que des employés qui soutiennent l'opération d'un courtier dans un bureau de courtage n'aient pas à être réglementé. Présentement la situation est telle et d'ajouter une réglementation pourrait ajouter des coûts dans l'opération des bureaux de courtage, des coûts qui nous apparaissent inutiles dans la mesure où les courtiers contrôlent eux-mêmes les actes de leurs employés.

M. Brouillette (Yves): M. le Président, sur la deuxième partie de la question, je pense que la situation fait référence à l'UAP, qui est actionnaire de la société de gestion Commassur, qui détient les actions du Groupe Commerce, actionnaire minoritaire de la société de gestion Commassur. C'est un assureur français, un des plus importants assureurs en Europe. Comment ces gens réagissent à la question du décloisonnement? Il faut dire que la situation se présente ici de façon très différente de celle qui se vit en Europe, et ils font face eux aussi à des mesures de décloisonnement. Mais cela a pour eux des significations qui sont très différentes, parce que les contacts sont très différents de ceux qu'on connaît ici.

Cela complète....

Le Président (**M. Baril**): Merci, monsieur...

M. Brouillette (Yves): Excusez-moi.

Le Président (M. Baril): Vous avez terminé?

M. Brouillette (Yves): Oui, M. le Président.

Le Président (M. Baril): Le mot de la fin, M. le député de Lévis.

M. Garon: Merci d'être venus, et d'avoir répondu à nos questions.

Le Président (M. Baril): Alors, je remercie tout le monde. Je vous remercie, les membres du Groupe Commerce, de vous être présentés et je vous souhaite un bon voyage de retour. Merci.

J'inviterais le Bureau d'assurance du Canada à se présenter immédiatement.

À l'ordre, s'il vous plaît! Bienvenue, messieurs, mesdames.

Alors, j'aimerais que le porte-parole se présente et présente ses invités, s'il vous plaît.

Vous connaissez votre mandat, vous avez 20 minutes pour vous exprimer sur votre mémoire et

l'équipe ministérielle et le député de Lévis ont 20 minutes chacun.

### Bureau d'assurance du Canada

**M. Brochu (Paul H.):** Merci, M. le Président. Je remercie d'abord cette commission parlementaire de donner l'occasion au Bureau d'assurance du Canada d'explicitier sa position, telle qu'il la présentée dans son mémoire le 20 mai dernier. Si vous me permettez, j'aimerais vous présenter ceux qui m'accompagnent ce soir.

À mon extrême droite, M. Sébastien Allard, conseiller spécial du Bureau d'assurance du Canada. M. Allard est un ex-directeur de la Royale pour la province de Québec et est bien connu des milieux d'affaires. M. Jean Bouchard, président de la Laurentienne générale, et chef de direction. À mon extrême gauche, le directeur général du Bureau d'assurance du Canada pour le Québec, M. Beaulieu; à sa droite, celui qui vient de vous parler, M. Brouillette, qui est vice-président délégué du Groupe Commerce. À la droite de M. Brouillette, M. Jean-Denis Talon, président de Provinces unies, qui a son siège social à Montréal, et à ma gauche Me Hélène Gagné, conseiller juridique senior au Bureau d'assurance du Canada.

Le Bureau d'assurance du Canada est une association nationale, sans but lucratif, représentant la presque totalité des assureurs incendie, accidents et risques divers exerçant au Canada. Le BAC est constitué de plus de 100 groupes d'assureurs de dommage, réunissant environ 180 compagnies membres qui reçoivent ensemble plus de 85 % de toutes les primes d'assurances de dommages versées à des assureurs privés au Canada. La mission du BAC est de fournir à ses membres un cadre de travail au sein duquel ils élaborent des politiques et des programmes dans le but de promouvoir, pour le bénéfice des Canadiens, une saine industrie des assurances IARD. À cette fin, le BAC entretient des relations avec les gouvernements et les consommateurs en leur fournissant des services et des informations sur les assurances de dommages.

Puisque les assureurs membres utilisent soit des courtiers, soit des agents directs, notre représentation au nom des membres ne fait pas nécessairement l'unanimité sur 100 % des points de notre mémoire. Certaines spécifications particulières vous sont présentées ou vous ont déjà été présentées par certains de nos membres, comme vous venez de l'entendre. Il s'agit d'un fait normal sur des sujets aussi divers et controversés entrevus par des sociétés à missions multiples qui n'opèrent pas toutes dans les mêmes champs d'action.

Le 12 avril 1988, dans le cadre de la réforme des institutions financières du Québec, l'honorable Pierre Fortier, ministre délégué aux Finances et à la Privatisation, déposait un document de consultation sur le décloisonnement des intermédiaires. Nous rappelons aux membres

de la commission parlementaire que le BAC, en avril 1987, a présenté au ministre responsable d'alors un mémoire sur le décloisonnement des intermédiaires. Essentiellement, nous nous prononçons en faveur du décloisonnement des intermédiaires dans la perspective où les assurés en bénéficieraient pleinement et directement. En effet, selon nous, le décloisonnement devrait favoriser une concurrence accrue entre les institutions financières, augmenter l'efficacité de la distribution de leurs produits et services, entraîner une réduction des coûts et, en conséquence, faire bénéficier les consommateurs d'un choix plus grand et d'économie dans l'achat de ses produits et services. Toutefois, selon nous, ces avantages importants pourraient être compromis si l'intermédiation entre l'institution et le client était assujettie à une réglementation lourde et coûteuse, en particulier lorsqu'elle s'étend aux employés des assureurs de dommages dans le cadre de leurs activités propres.

Le document discute la plupart des sujets qui ont fait l'objet de recommandations de la part du BAC, déjà. Nous accueillons donc avec satisfaction plusieurs énoncés formulés par le gouvernement. Par contre, nous ne pouvons être d'accord avec quelques-uns. D'autres requièrent des précisions. En outre, nous nous inquiétons de la lourdeur administrative qui découlerait d'une réglementation omniprésente qui annulerait les économies espérées et la synergie recherchée par le décloisonnement.

Je voudrais vous faire remarquer que, dans le résumé qu'on vous a présenté, il manque la recommandation concernant les ententes de réseaux. Alors, si parfois cela ne se réconcilie pas, il manque cette phrase-là. Mais, dans le document lui-même, c'est inclus. On est heureux de constater que le décloisonnement déjà amorcé en assurances de personnes pourra s'étendre au domaine de l'assurance des dommages et que l'application pratique de ce décloisonnement pourra se concrétiser dans le cadre de plusieurs modèles, notamment le cumul des permis, les cabinets interdisciplinaires et les filiales. Plusieurs des recommandations du BAC se retrouvent au document, comme je viens de le dire. Nous vous référons plus particulièrement à l'élargissement des champs de pratique, aux moyens permettant ces élargissements, bien sûr, à la libre propriété des cabinets de courtage, au partage des commissions, au versement de commissions de référence et à la publicité. De cette façon, le décloisonnement des intermédiaires, devrait favoriser davantage le décloisonnement des activités financières.

Si on parle des élargissements des champs de pratique, on est d'accord pour que les courtiers d'assurances puissent ajouter à leurs activités traditionnelles certaines activités accessoires, notamment dans le secteur des valeurs mobilières, de l'épargne collective, du courtage immobilier, des bourses universitaires, de même que la vente de produits financiers ne

requérant pas de permis spéciaux, tels les obligations d'épargne, les REER et certificats de dépôt. Nous souhaiterions qu'ils puissent également s'engager comme intermédiaires dans des activités de dépôt et de crédit, comme, par exemple, les prêts hypothécaires. Tout comme pour les banques, les compagnies de fiducie et les caisses populaires, les courtiers devraient pouvoir distribuer certains titres mobiliers sans être assujettis à la réglementation imposée aux courtiers en valeurs mobilières, notamment à l'obtention d'un permis de courtier en valeurs mobilières.

En ce qui concerne le règlement des sinistres par les courtiers d'assurances, ces derniers devraient pouvoir effectuer le règlement des sinistres si les assureurs le permettent. D'ailleurs, c'est ce que les Uoyd's font déjà, avec les agents qui les représentent. La Loi sur les assurances accorde aux assureurs directs les mêmes privilèges qu'à ceux qui opèrent par le biais d'un réseau de courtiers d'assurances. Afin de permettre à ces assureurs directs de jouir pleinement des pouvoirs qui leur sont accordés, on croit que les agents d'assurances devraient exercer les mêmes activités accessoires que les courtiers d'assurances, pour autant que leur employeur, évidemment, le leur permette.

En ce qui concerne les agents des mêmes conglomerats, le document de consultation prévoit que l'agent exclusif pourra vendre les produits d'assurance de dommages d'une compagnie d'assurances du même conglomérat, uniquement si cette dernière utilise le même réseau de vente par agent exclusif. On comprend mal cette restriction, M. le Président, puisque le principe général avancé par le gouvernement est de permettre à une compagnie d'assurances qui le désire de compléter sa gamme de produits par des produits d'autres institutions financières et de permettre aux agents exclusifs de les mettre en vente, surtout que ce principe général serait applicable dans le cas où une compagnie d'assurances ne ferait pas partie d'un même conglomérat.  
(21 h 15)

Question de cumul des permis. On croit que le cumul des permis devrait être accepté comme principe global et qu'une personne qui se qualifie devrait pouvoir obtenir plusieurs permis de plein exercice dans les divers secteurs financiers.

On est pour les ententes d'exclusivité, mais sans approbation. Il n'y a pas, selon nous, de véritable décloisonnement avec de telles ententes d'exclusivité qui, de plus, limiteraient l'accès à une gamme étendue de produits financiers. Le courtier, avec de telles ententes d'exclusivité, n'exercerait plus sa vocation de courtier mandataire du client, mais il agirait plutôt pour le compte du vendeur, du produit ou du service financier. Ce serait évidemment contraire, il nous semble, à sa vocation de courtier. On croit donc qu'il n'y a pas lieu d'exiger des ententes d'exclusivité pour les produits financiers dans un

contexte de décloisonnement.

Publicité, comme on l'a déjà dit, on trouve tout à fait normal que le courtier puisse annoncer les produits qu'il offre et ceux qui en sont les fournisseurs.

On est satisfait de constater que toute institution financière devrait pouvoir acquérir et contrôler toute corporation d'intermédiaires. Par ailleurs, en ce qui concerne la divulgation des participations d'une institution financière dans une telle corporation, si elle doit être exigée, elle ne devrait l'être que lorsqu'il s'agit d'une participation importante.

On constate aussi que le partage des commissions entre intermédiaires serait permis. Mais on ne voit pas pourquoi le paiement des commissions de référence, lui, serait défendu lorsqu'il y a échange de la liste de clients.

En ce qui concerne les experts en sinistres, il y a lieu de faire la distinction entre les experts en sinistres indépendants et ceux qu'on appelle maison ou à l'emploi d'un assureur.

On ne s'oppose pas à l'élargissement des pouvoirs des experts en sinistres indépendants pourvu qu'il s'agisse d'activités connexes et complémentaires. Pour ce qui est des experts en sinistres à l'emploi d'un assureur, ils sont déjà encadrés, il nous semble, par une structure et un support administratif appropriés dans leur entreprise. L'employeur est responsable de ces employés au même titre que de tous ses autres employés et ils ne devraient pas, eux non plus, être assujettis à des règles particulières de certification.

La réglementation, la surveillance et le contrôle. Le gouvernement a indiqué à plusieurs reprises son intention de limiter la réglementation et les contrôles administratifs superflus. Dans le mémoire, on déclare même que dans le but d'éviter une réglementation abusive ou la création d'un organisme de contrôle lourd, le nouveau code de réglementations fera place, dans une large mesure, à l'autoréglementation, à la page 103 du document de consultation.

On est d'autant plus d'accord avec ce qui est annoncé que le décloisonnement des intermédiaires arrive à un moment où l'industrie de l'assurance des dommages démontre un comportement très sain et alors que le consommateur est bien protégé grâce à l'autodiscipline que s'est imposée l'industrie et aux mécanismes de surveillance actuellement en place.

Le document de consultation ne démontre pas que les mécanismes actuels au chapitre de la surveillance, du contrôle et de l'autoréglementation sont inadéquats. On n'a pas vu cela dans le document. Le principe d'autoréglementation est donc loin d'être retenu. Dans la structure proposée, la réglementation relèverait dorénavant bel et bien du gouvernement et les conseils se chargeraient tout simplement de mettre cette réglementation en application. Leurs fonctions se limiteraient à l'émission de certificats et permis, à s'assurer du niveau minimum requis de connais-

sances et du respect des règles de déontologie. À notre avis, l'industrie des assurances de dommages du Québec, y compris son secteur de la distribution, s'est montrée, comme je l'ai dit tantôt, suffisamment responsable depuis plusieurs années pour que le gouvernement donne suite à sa proposition initiale de réelle autoréglementation de cette industrie.

La structure de surveillance et de contrôle proposée nous semble très lourde. S'ajouteraient à l'inspecteur général, le conseil afférent à chaque secteur d'activités et, enfin, un superconseil. De plus, il semble que les associations actuellement en place demeureraient.

Le gouvernement préconise l'autoréglementation, mais en même temps il entend se réserver le privilège d'approuver les règles régissant les pratiques professionnelles et d'établir le niveau minimum de connaissances requises et le genre d'activités auxquelles un intermédiaire peut s'adonner.

Le BAC est d'accord avec le principe général selon lequel le consommateur doit être bien protégé et bénéficier du décloisonnement sans, cependant, avoir à en faire les frais. Le BAC est aussi d'accord avec le fait que le décloisonnement des intermédiaires occasionnera des ajustements au plan des contrôles et de la surveillance, mais croit qu'il n'est pas nécessaire d'aller aussi loin que le document de consultation le propose. Selon nous, les organismes actuels, comme le bureau de l'inspecteur général, la Loi sur les assurances, la Loi sur les courtiers d'assurances devraient continuer d'exister et on devrait tout simplement les adapter au nouveau contexte de la distribution et leur permettre de s'autoréglementer. Et je pense qu'avec la recherche qui a été faite pour la préparation de ce document de consultation, en la poussant plus loin, on devrait, je pense, trouver les mécanismes d'adaptation.

Nous aimerions donc vous indiquer, maintenant, notre position sur certains aspects de la réglementation proposée, entre autres les exigences de divulgation et la surréglementation avec lesquelles on n'est pas d'accord et vous en donner les raisons.

La divulgation, on va en traiter dans divers domaines. Divulgation lorsqu'il s'agit de commissions et bonis payés par les assureurs de dommages, des partages des commissions, des versements de commissions de référence, des ententes de réseaux et des ventes liées. Il est proposé d'appliquer les principes de la transparence en vue d'aider le consommateur à prendre des décisions mieux éclairées. Nous reconnaissons d'emblée que lorsqu'il transige avec un intermédiaire, le consommateur doit pouvoir s'appuyer sur la compétence de ce dernier. Il est en droit de s'attendre à un bon service et à un coût acceptable. Cela est vrai de tous les achats que font d'ailleurs les consommateurs, qu'il s'agisse d'assurances ou de tout bien de consommation.

En ce qui concerne les commissions et les

bonis, le document de consultation soulève comme la problématique le fait que le consommateur ignore le pourcentage de la commission perçu par l'intermédiaire sur la prime de la police qu'il contracte et de ce fait ne peut effectuer de comparaison entre les différents services offerts par les intermédiaires et négocier un rabais de prime lors des transactions entourant la vente d'un produit. Or la commission payée peut varier sensiblement d'un courtier à un autre pour la bonne raison que les courtiers n'offrent pas tous les mêmes services et que la commission est fonction du type et de l'étendue des services rendus.

Si on prend par exemple un courtier, il peut bien se limiter à transmettre la demande d'assurance à l'assureur. Dans ce cas, l'assureur paiera une commission moins importante que si le courtier avait assumé d'autres fonctions occasionnant des coûts plus élevés. Par ailleurs, un autre courtier peut accomplir un grand nombre de tâches allant jusqu'à émettre lui-même la police. Dans un tel cas, la commission pourrait être plus élevée pour compenser le courtier pour l'investissement qu'il a fait en vue de rendre ces services et pour les frais supplémentaires encourus pour les rendre. De son côté, l'assureur qui transige par agents exclusifs supporte l'ensemble des coûts reliés aux services qu'il rend allant des coûts d'espace, de téléphone, bureautique, publicité, fournitures de bureau, automobiles, jusqu'aux fonds de pension et avantages sociaux des employés.

Les produits offerts par les divers assureurs, d'ailleurs, sont loin d'être identiques. Ils sont au contraire très diversifiés et parfois très différents. Leur disparité, le genre de services rendus, le rôle du courtier, les diverses modalités de rémunération rendent la divulgation difficile sinon impossible.

Si on ajoute à cela le fait que différents modes de distribution sont utilisés, on peut facilement comprendre que la divulgation ne ferait que confondre le consommateur qui n'y trouverait guère une meilleure protection.

Le courtier est une personne en affaires. Il ne faut pas l'oublier. Le niveau de services et d'expertise qu'il veut rendre disponible à ses clients pour répondre à leurs besoins détermine ses coûts d'exploitation.

L'obligation de divulguer les commissions, bonis ou autres, reliés au système de distribution, comporterait pour les assureurs de dommages du Québec des difficultés d'ordre pratique, ce qui nous amène à nous y opposer.

En termes de partage des commissions, on est d'accord avec le principe de partage, oui, entre les intermédiaires. Toutefois, pour les mêmes raisons que celles qu'on vient de mentionner, la divulgation du partage des commissions auprès des autorités compétentes ne nous apparaît ni nécessaire, ni utile.

Lorsqu'on parle des versements de commissions de référence, nos commentaires sont à peu

près les mêmes. En plus, il nous semble que la valeur rattachée à la référence, c'est cela qui est important, s'établit d'elle-même sur le marché. En général, la commission de référence est plus faible que la commission principale. Mais quel est le but du législateur de vouloir faire de cette pratique une règle juridique? Le gouvernement ne tenterait-il pas de fixer les prix jusqu'à un certain point et de déterminer d'avance les règles du jeu?

Si l'on veut vraiment qu'il y ait décloisonnement, il faut reconnaître les commissions de référence. Un consommateur accepte d'être référé à un autre intermédiaire si la confiance s'établit entre lui et celui qui le réfère et si cette référence bien sûr répond à ses besoins.

On pourrait suggérer d'exiger la divulgation du fait de la référence comme telle. L'intermédiaire pourrait tout simplement divulguer au consommateur le nom de la personne qui l'a référé à lui.

De façon générale, on comprendrait d'autre part qu'il soit dans l'ordre de divulguer au consommateur les liens corporatifs des intermédiaires qui pourraient exister dans l'offre de produits d'autres fournisseurs, par exemple, entre des compagnies du même groupe.

Quant aux ententes de réseaux, on dit dans le document qu'elles devraient être approuvées préalablement à leur mise en place. On s'oppose à cette procédure d'approbation parce qu'elle constitue une autre forme de réglementation et d'intervention qui ne nous apparaît pas nécessaire.

Je voudrais vous souligner ici que le paragraphe qui suit d'ailleurs sur la Loi des assurances a été mal inséré, et devrait se lire en dessous de 7.1.5. Il devrait s'appliquer aux ventes liées au deuxième paragraphe de ce chapitre. On s'excuse de cette erreur, M. le Président.

**Le Président (M. Baril):** Pouvez-vous conclure, s'il vous plaît?

**M. Brochu:** Oui. En ce qui concerne les ventes liées, et je conclus rapidement on comprend par vente liée celle qui est conditionnelle à l'achat d'autres produits. Dans ce contexte, évidemment, on n'est pas d'accord avec le principe. L'exemple donné dans le document de consultation nous fait constater que les dispositions de la Loi sur la protection du consommateur ne peuvent pas être appliquées dans le cas de contrats d'assurances.

On ne devrait pas considérer comme vente liée la combinaison de deux ou plusieurs produits d'assurance vendus comme un ensemble. À cet égard comme à d'autres, on voudrait bien que le BAC puisse être à même de formuler des commentaires appropriés à l'occasion du dépôt d'un projet de loi ou de règlement, le cas échéant.

En ce qui concerne les règlements confidentiels sur les clients, on partage les préoccupa-

tions du gouvernement quant à l'utilisation des renseignements confidentiels sur les clients mais vous comprenez que, comme assureurs, l'échange de renseignements essentiels déjà disponibles en vue d'évaluer un risque simplifie les procédures et réduit les coûts. L'industrie de l'assurance s'est montrée suffisamment responsable comme on l'a dit tantôt dans ce domaine pour que le statu quo soit maintenu en ce qui la concerne.

En somme, et je conclus là-dessus, M. le Président, on est heureux d'avoir pu présenter notre point de vue sur le document de consultation par le ministre délégué aux Finances et à la Privatisation. On désire répéter qu'on est favorable au décloisonnement des intermédiaires. On s'oppose toutefois à l'instauration d'un encadrement réglementaire bureaucratique pour les assureurs et les intermédiaires qui devient, par conséquent, ultimement coûteux pour les assurés.

On oeuvre déjà comme assureurs de dommages avec le système d'intermédiation actuel qui a toujours démontré honnêteté et fiabilité, tout en accordant un service à la clientèle plus que satisfaisant. Il faut souligner que ce comportement de l'industrie s'est manifesté dans un environnement qui laisse une bonne place à l'autoréglementation et qu'il n'y a pas lieu, aujourd'hui, de chercher à corriger des torts qui, d'après nous, n'existent pas.

C'est d'autant plus vrai, lorsqu'on considère les pouvoirs que détient l'inspecteur général des institutions financières pour s'assurer que l'industrie, dans son ensemble, opère de façon saine et qu'individuellement, chaque assureur assume ses responsabilités adéquatement. J'arrive d'ailleurs de Toronto où hier encore - ce n'est pas pour lancer des fleurs à l'inspecteur général - on reconnaissait, pour dire le moins, l'efficacité du travail de l'inspecteur général.

Lorsque le ministre, à la suite de la présente commission parlementaire, aura apprécié l'ensemble des représentations qui y auront été faites et qu'il aura déterminé ses orientations dans un avant-projet de loi ou sous une autre forme, le BAC souhaite que le processus de consultation se poursuive afin que notre organisme puisse faire valoir ses vœux.

Le Président (M. Baril): Merci beaucoup. M. le ministre.

M. Fortier: M. le Président, M. Brochu, les membres du BAC, je vous remercie d'être venus en commission parlementaire et de nous avoir fait parvenir vos commentaires. En résumé, j'aimerais vous dire que j'ose espérer que, quand on présentera le projet de loi, vous allez conclure que nos intentions ne seront pas aussi noires que ce que vous croyez, maintenant. De fait, à différents moments, nous avons indiqué, possiblement, certains allègements. Quand le Groupe Commerce est venu, nous avons indiqué, entre autres, que, pour les experts en sinistres travaillant pour une entreprise, les arguments

que le Groupe Commerce avait mis de l'avant nous semblaient convaincants. En ce qui concerne toute la question de la divulgation, on va examiner cela très attentivement, parce que la réalité, enfin les renseignements que vous nous avez donnés, que plusieurs intervenants nous ont donnés vont nous amener à examiner de beaucoup plus près toute cette dynamique-là et, très probablement, que cela ira dans le sens d'alléger le genre d'informations qui pourraient être données. Bien sûr, on va maintenir... Je pense bien que... Je ne veux pas conclure maintenant, mais ce qui serait très certainement maintenu, ce serait toute la question de la divulgation des liens, la divulgation des références, la divulgation des liens commerciaux pouvant exister, en tout cas, la divulgation de toute information générale qui est nécessaire pour le client, afin qu'il sache qui intervient, pourquoi et comment. Entre autres, je crois qu'il serait intéressant que, si on ne divulgue pas la commission elle-même, le courtier dise très clairement qu'il est payé à la commission. J'ai évoqué hier que, quand je reçois, personnellement, ma police d'assurance, on me charge des honoraires, mais on ne me dit pas sur ma facture que je paie aussi pour une commission. Alors, le client ne sait pas ces choses-là. En tout cas, on va examiner attentivement vos commentaires et les commentaires qui nous sont venus des courtiers et de bien d'autres groupes. Votre intention, bien sûr, n'est pas d'aggraver la réglementation, mais de permettre aux clients qui, très souvent, ignorent beaucoup de choses en ce qui concerne l'assurance... Moi, ce qui me frappe - là, bien sûr, on parle de l'assurance pour un particulier. Je prends pour acquis que les industriels ou les commerçants qui ont besoin d'assurances commerciales ou d'assurances industrielles sont capables de se défendre... Bien sûr, quand on fait des suggestions en termes de divulgation, on pense plutôt pour le commun des mortels qui ne s'y connaît pas beaucoup et qui devrait être informé davantage. En tout cas, ce que je voulais vous dire sur cela c'est que vos commentaires vont être pris en très sérieuse considération.

En ce qui concerne tout ce qui touche l'autoréglementation et le pouvoir de l'inspecteur, vous semblez redouter un dédoublement, un accroissement des cadres réglementaires. Loin de là est notre intention. De fait, ce qu'on désire, par la formation de ces conseils, c'est de permettre au milieu de discuter entre eux et de suggérer des codes de déontologie qui devraient être approuvés, parce que je crois qu'en définitive, il faudrait que ce soit approuvé. Une fois que ces codes-là seraient approuvés, la mise en oeuvre serait faite par les conseils eux-mêmes et l'inspecteur ne serait là qu'au cas où un conseil ne ferait pas sa tâche. Mais dans la mesure où un conseil ferait sa tâche, il n'y aurait pas de dédoublement. Il y aurait peut-être une inspection. Il y aurait peut-être des vérifications. Il y aurait peut-être des vérifications pour s'assurer

que le conseil assume pleinement sa responsabilité. En tout cas, notre intention n'est pas de faire en sorte qu'il y ait deux ou trois niveaux de vérification et de contrôle. En tout cas, ce n'est pas là notre intention. Votre texte semble dire... par exemple, à la page 8 vous dites: "Le principe d'autoréglementation est loin d'être retenu. Dans la structure proposée, la réglementation relèverait dorénavant bel et bien du gouvernement et les conseils se chargeraient tout simplement de remettre cette réglementation en application."  
(21 h 30)

Il est certain qu'on va vouloir garder l'approbation de certaines choses, mais une fois que cela est approuvé, il y a toute la mise en oeuvre, il y a tous les comités d'éthique, il y a l'entente des plaintes et tout cela. À ce moment-là, c'est une délégation, de la même façon que la Bourse de Montréal est une délégation de la Commission des valeurs mobilières du Québec. On verrait ici... Ces conseils étant une délégation de l'autorité gouvernementale, dans la mesure où - j'étais pour dire le contrat - le contrat est respecté, c'est-à-dire que le conseil assume ses responsabilités, l'inspecteur n'a pas à intervenir. Il peut poser des questions, il peut s'assurer qu'il peut aller chercher toute l'information qu'il veut. Il peut, à l'occasion, faire une vérification sur la qualité des travaux qui sont faits. Mais il y aurait, certainement, une délégation et nous croyons que nous pouvons faire confiance au milieu pour vérifier si les codes de déontologie qui auraient été approuvés sont appliqués. Bien sûr, on aimerait aussi approuver les procédures. Autrement dit, ce que le gouvernement voudrait retenir, c'est l'approbation des règles qui seraient retenues, des procédures qui seraient retenues et peut-être que dans la loi on va exiger certaines choses minimales. Mais, le développement de toutes ces règles se feraient au sein de ces conseils et la mise en application se ferait au sein du conseil. Donc, je ne sais pas si cela vous rassure, mais ce que j'aimerais vous dire, c'est que notre intention serait sûrement de déléguer, avec des vérifications bien sûr, avec des approbations et des vérifications, mais de déléguer ce que j'appellerais le "day-to-day business", de s'assurer que ce soit réellement fait par l'autorité, que ce soit le conseil d'assurance-vie ou le conseil de l'assurance générale et de déléguer une responsabilité pour l'application des normes. D'ailleurs, on pourrait même penser à une sous-délégation, comme ce que nous avons en tête et il reste encore à formuler ce que nous désirons faire. Mais, dans le cas du conseil de l'assurance générale, rien ne nous empêcherait de penser que le conseil de l'assurance générale pourrait sous-déléguer son autorité, en ce qui concerne les courtiers, aux courtiers d'assurance générale. En tout cas, on n'est pas figé dans le béton; on va écouter tout le monde. En tout cas, notre intention est sûrement de faire confiance au milieu, mais de retenir des points d'approba-

tion et des points de vérification pour ce qui est de l'inspecteur.

Maintenant, ce qui me surprend, c'est votre demande en 1.3. Vous parlez des agents d'assurances. Dans le fond, ce que vous demandez... À un autre endroit, vous dites que les agents ne devraient pas être enregistrés et à 1.3 vous demandez que les agents aient les mêmes pouvoirs que les courtiers. Est-ce que c'est cela? Est-ce que j'ai bien compris? Vous dites: "Afin de permettre à ces assureurs directs de jouir pleinement des pouvoirs qui leur sont accordés, nous croyons que les agents d'assurances devraient exercer les mêmes activités accessoires que les courtiers d'assurances..." Autrement dit, les agents deviendraient des courtiers. Ces agents, qui seraient des courtiers, ne seraient enregistrés nulle part. Cela me semble un peu abusif. Je ne sais pas si je comprends mal votre mémoire. J'aimerais avoir des explications à ce sujet.

**M. Brochu:** C'est sur le fait que les assureurs eux-mêmes sont responsables de leurs propres employés. On parle de privilèges ici. C'est dans ce sens que notre mémoire s'exprime.

**Le Président (M. Baril):** M. Brouillette.

**M. Brouillette (Yves):** M. le Président, si je peux ajouter quelque chose là-dessus. Ce qu'on demande, c'est d'accorder le décloisonnement aux agents d'assurances, aux agents exclusifs, en plus d'accorder le décloisonnement aux courtiers d'assurances indépendants. Alors, ce n'est pas incompatible. Cela ne veut pas dire que les agents d'assurances vont avoir les mêmes prérogatives. Dans le cas...

**M. Fortier:** Alors, cela veut dire le décloisonnement pour les autres...

**M. Brouillette (Yves):** Pour les agents exclusifs à certaines compagnies. Cela ne signifie pas qu'ils vont avoir les mêmes prérogatives. Dans le document de consultation, il est question d'ententes d'exclusivité. Cela nous apparaît, comme on le mentionne dans le mémoire, contradictoire avec le rôle de courtier d'assurances indépendant. Dans le cas des agents exclusifs, cela aurait du sens que l'agent travaille pour distribuer des produits financiers autres que ceux de sa propre maison, mais pour le compte d'une seule autre organisation, plutôt que de les distribuer pour une gamme de fabricants comme ce serait le cas pour un courtier indépendant.

**M. Fortier:** J'avais mal compris ce que vous avez suggéré parce que je croyais que vous demandiez que l'agent soit en fait un courtier d'assurances sur le plan de l'assurance. Ce que vous dites, c'est que l'agent serait un agent d'assurances. Dans notre mémoire, nous suggérons que l'agent qui oeuvre dans une compagnie, mais

dont la compagnie fait partie d'un groupe de compagnies, qu'il soit possible pour cet agent de vendre des produits de ce groupe et, bien sûr, pour que cela se produise, il faudrait qu'il obtienne des permis additionnels; c'est dans ce sens-là que vous faites votre commentaire. Là-dessus on est ouvert. Je crois que c'est certainement possible.

**M. Brochu:** C'est-à-dire que, dans la mesure, M. le ministre, en parlant de décloisonnement, où vous autorisez les compagnies à vendre des produits d'autres maisons ou de représenter des produits d'autres maisons, si les agents captifs travaillent pour cet assureur, ils auraient normalement accès à étendre en activités accessoires. Alors, ce serait là qu'on parlerait de privilège surtout. Évidemment, il faut que l'employeur le leur permette, parce qu'ils ne sont pas indépendants.

**M. Fortier:** Votre commentaire en ce qui concerne les courtiers d'assurances est dû au fait que nous suggérons dans le document de consultation qu'il soit mandataire d'une institution financière en ce qui concerne la collecte des dépôts, pour prendre cet exemple. Cela provient du fait... Je comprends ce que vous dites, lorsque vous dites que ça va contre la nature d'un courtier qui, par définition, représente plusieurs compagnies. Notre préoccupation c'est de nous assurer... Comme vous le savez, toute la question des dépôts, c'est sujet à la Régie de l'assurance-dépôts, à l'assurance de 60 000 \$ pour tout dépôt qui est fait dans une institution financière, et, notre préoccupation, c'est de nous assurer que le courtier, si on lui permettait d'accepter des dépôts, que ces dépôts ne soient pas en danger. Alors selon notre logique, on dit: S'il est le mandataire d'une institution financière, s'il arrivait quelque chose, si le courtier partait avec la caisse pour s'en aller au Japon, à ce moment-là c'est l'institution financière qui serait responsable et donc, notre préoccupation, c'est la protection du dépôt comme telle. Bien sûr, on nous a dit: Les courtiers vont demander que le chèque soit fait au nom de l'institution financière. Mais qu'arrive-t-il s'il ne le fait pas au nom de l'institution financière? Autrement dit, on va examiner la situation. Notre préoccupation est la protection du dépôt qui serait donné à un courtier et donc, il serait courtier en dépôts et notre problème nous amène à nous demander: Quelle est la protection des déposants? Auraient-ils une protection si quelqu'un partait avec la caisse quelque part? Tandis que pour une institution financière, si un employé est malhonnête, l'institution financière est responsable, mais si un courtier est malhonnête, il n'y a plus personne de responsable, parce que, très probablement, si c'est un petit courtier, la valeur de sa maison de courtage n'est pas très élevée et donc le déposant n'aurait aucun recours. Alors, c'est là qu'est notre préoccupation, quant à nous.

**Le Président (M. Baril):** Merci, M. le ministre. M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Dans votre mémoire, vous dites que vous croyez de plus en plus que le cumul des permis devrait être accepté comme principe global et qu'une personne qui se qualifie devrait pouvoir obtenir plusieurs permis de plein exercice dans les divers secteurs financiers. Alors, considérez-vous que c'est possible, que c'est exceptionnel ou que cela pourrait être la règle?

**M. Brochu:** Je crois que le cumul des permis, si je ne m'abuse, est déjà en vigueur pour les assureurs-vie. Donc, à la limite ça va où? C'est sûr qu'il y a certainement une limite au-delà de laquelle on ne peut pas aller comme un seul individu, une seule personne pour représenter bien des secteurs. Mais lorsqu'il y a des secteurs qui sont relativement connexes, il peut très bien arriver qu'une personne puisse avoir trois ou quatre permis ou la possibilité d'exercer dans des activités qui sont quand même dans le même secteur financier ou très proches parents. C'est pourquoi le principe global est accepté et il pourrait fort bien arriver que certains permis ne soient accordés qu'à certaines conditions selon que ce soit un double, un triple, un quadruple ou un quintuple permis, mais le principe global, on ne peut pas être contre cela. Évidemment, il faut que la personne se qualifie.

**M. Garon:** Au fond, il ne devrait pas y avoir de limitation à condition que les gens se qualifient.

**M. Brochu:** Pour autant qu'ils se qualifient, c'est sûr. Exactement.

**M. Garon:** C'est ce que je pensais. Je vous remercie.

**Le Président (M. Baril):** Est-ce que vous avez d'autres questions, M. le ministre.

**M. Fortier:** Non, je crois que cela couvre... je pense que la principale préoccupation du BAC est la question de la surréglementation, et j'ai pris bonne note de vos commentaires. Je crois que nous allons... lorsque nous arriverons avec le produit final - bien sûr, nous allons vous consulter - j'oserais penser que votre appréhension sur l'hypertrophie de la réglementation ne sera pas aussi grave que ce que vous anticipez. En tout cas, c'est là qu'est notre objectif. Alors, étant donné que c'est votre principale préoccupation, je crois qu'il y a moyen de trouver des ajustements qui vont faire en sorte que nous obtenions, de notre côté, les exigences minimales pour protéger le consommateur et que, d'autre part, nous n'ayons pas une réglementation hypertrophiée qui serait d'un coût trop considérable pour les compagnies d'assurances que

vous représentez.

**M. Brochu:** Si vous me le permettez, M. le Président, je pense qu'il y a quand même un autre aspect fort important que l'on a souligné également dans le mémoire, c'est la responsabilisation qu'on devrait accorder à l'assureur à partir de son permis, sur tout le programme qu'il met en oeuvre. On croit, nous, que l'inspecteur général qui donne un permis à un assureur, en plus de correspondre à des critères financiers très précis, devrait correspondre à un programme ou correspondre à une capacité de cet assureur-là de rentrer dans un programme d'action, qui va, bien sûr, de la partie strictement corporative jusqu'au client. Alors, c'est un point qu'on a soulevé à plusieurs reprises dans nos mémoires et on le souligne encore.

Cela met en cause la responsabilisation et cela met également en cause - lorsque vous parliez tout à l'heure de conseils - les rôles que l'assureur pourra jouer sur un conseil, si jamais ces conseils-là venaient. Comme vous voyez, on ne l'a pas recommandé dans notre mémoire, la question des conseils. On pense que les organismes - comme je le disais - actuels devraient continuer à exister. Si jamais il y avait des conseils, on espère que la ligne, l'esprit dans lequel les organismes actuels fonctionnent serait maintenu, en les adaptant, bien sûr. Alors, c'est un point que je voudrais faire remarquer quand même. C'est un point qui est fort important pour nous. Vous l'avez reconnu tout à l'heure, en ce qui concerne une certaine classe d'employés. Vous avez parié des experts en sinistres, vous vouliez considérer cela d'une façon très favorable, mais on soumet, respectueusement, que l'assureur - tout en reconnaissant un certain nombre de dangers dont vous avez parlé tantôt, qui pourraient être circonvenus par des cautionnements peut-être ou autre chose - est responsable de l'ensemble de ceux évidemment qui se rapportent à son organisation.

**M. Fortier:** Si vous me permettez de poser une question. Alors le problème qui survient. Bien sûr, nous croyons que ce serait plus facile de définir l'harmonisation des critères pour l'acceptation à un niveau ou à différents niveaux de pratique, même pour les agents. Mais, dans un cas de plainte, à quel endroit la personne s'adresse-t-elle? Alors, si un individu subit un préjudice, si c'est un courtier, il s'adresse pour le moment à l'Association des courtiers, dans l'avenir on verra. En tout cas il se peut fort bien que l'Association des courtiers ait un rôle à jouer, mais ce pourrait être le conseil ou une délégation. Mais dans le cas des agents, ils s'adressent à quel endroit, et pour entendre la plainte et pour l'application? Quel code de déontologie s'appliquerait dans ces cas-là? On parle des individus qui font affaire avec le public, il faut bien se comprendre.

**M. Brochu:** Les individus qui travaillent avec le public sont le prolongement ou l'extension de l'action d'un assureur. Alors, c'est sûr qu'il va directement à l'assureur pour se plaindre, je pense. Si un agent ou un préposé d'un assureur fait quelque acte que ce soit, son acte est identifié à un assureur, je crois, et en partant de là, il peut remonter directement à l'assureur. Si l'assureur le cachait ou n'agissait pas là-dessus, c'est l'inspecteur général qui serait appelé, je pense, ou le gouvernement, par le biais de... d'autres endroits. On a quand même des élus du peuple ici, qui évidemment peuvent relayer ces informations-là, si elle se rendent mal et qui reviendraient sur les sociétés et en disant: Vous ne réglez quand même pas... vous avez causé préjudice à telle ou telle personne de la société. On pense que c'est la responsabilisation globale de l'assureur. Comme d'ailleurs en matière de sinistres, vous savez, un principe fondamental c'est que l'assureur - et je pense que là-dessus l'inspecteur général nous le rappelle à l'occasion - est totalement responsable des sinistres, de la conduite des sinistres et de l'indemnisation. Là-dessus il n'y a pas d'intermédiaire comme tel, on a la responsabilité à 100 %. Si on a une plainte, cela remonte directement à l'assureur actuellement. Si vous considérez, M. le ministre, de dire que les experts maison ne seraient pas réglementés, qu'ils seraient totalement sous la responsabilité de l'assureur, la même chose arriverait pour tous les autres employés. Il y a peut-être un de mes collègues qui voudrait abonder dans mon sens.

(21 h 45)

**M. Fortier:** Notre préoccupation va vers des mécanismes simples pour entendre des plaintes qui pourraient être formulées et s'assurer qu'il y ait un code de déontologie. Alors, il nous semblerait que, mutatis mutandis, le code de déontologie qui s'applique aux courtiers dans une certaine mesure pourrait s'appliquer aux agents, pour ceux qui font affaire avec le public. Dans les cas où les institutions financières utilisent leurs locaux, cela nous permet de vérifier qui est agent et qui ne l'est pas, parce que si on ne donnait pas de permis, on ne pourrait rien vérifier. Cela nous donne un contrôle. Je comprends ce que vous me dites mais, en tout cas, on va y réfléchir. Semble-t-il qu'il y a d'autres pays qui ont déréglémenté eux aussi et qui ont gardé ce contrôle-là plus spécifiquement. Mais a priori, dans le moment... En tout cas, on va y réfléchir. Enfin, votre commentaire est à l'effet que si vous assumez la responsabilité, comme compagnie, on devrait vous faire confiance complètement étant donné que vous êtes réglementés par l'inspecteur des institutions financières.

**M. Brochu:** Avant de passer la parole à un de mes confrères, il faut dire que notre code de déontologie, même s'il n'était pas écrit publique-

ment, je pense qu'il va de soi dans notre corporation et là-dessus j'imagine que, lorsque l'inspecteur général examine nos livres à tous les ans, tous les deux ans ou tous les trois ans, il pourrait trouver facilement des brèches à cette chose-là et nous faire des remarques en conséquence. Je pense qu'on peut dire par rapport aux consommateurs qui, évidemment, sont la raison d'être de notre succès, autrement on périt, ils attendent de nous autres un code de déontologie bien propre, autrement ils changent d'assureur immédiatement et ils peuvent toujours avoir des voix pour se plaindre. Alors, je voulais quand même finir là-dessus et, si vous le permettez, M. Brouillette va enchaîner sur ma réponse.

**M. Brouillette (Yves):** M. le Président, seulement pour demander au ministre, pour ajouter à sa réflexion, de répondre à la question suivante. Pourquoi exiger un permis d'une personne qui est un agent vendeur pour une compagnie alors qu'on n'en exige pas d'un employé d'une autre institution financière qui va conclure des transactions de prêts qui sont d'une importance toute aussi grande qu'une transaction d'assurances? Pourquoi doit-on faire une particularité pour l'industrie de l'assurance? J'aimerais que vous incluez cette question dans votre réflexion sur ce sujet.

**M. Fortier:** Vous me donnez des idées, là. On va...

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**M. Brouillette (Yves):** Si je peux me permettre, M. le Président, de revenir sur la question des ententes d'exclusivité. Quand on demande de ne pas exiger des ententes d'exclusivité c'est, bien entendu, pour les courtiers d'assurances indépendants. Alors, vous reconnaissez qu'il y a un peu une équivoque ou une opposition entre un courtier d'assurances qui est indépendant, mandataire de l'assuré aux fins des transactions des assurances dommages, qui deviendrait mandataire de l'assureur pour les autres produits financiers. Il nous semble qu'il y a une contradiction inhérente. Pour ce qui est de votre préoccupation à savoir qu'est-ce qui arrive s'il s'en va au Japon avec le chèque? Il y a là une préoccupation importante, mais il nous semble qu'elle n'est pas de nature différente de celle qui existe présentement par rapport aux courtiers d'assurances indépendants qui se voient verser des montants de primes substantielles à l'heure actuelle. Alors, il ne faut pas oublier qu'il fait partie d'une association professionnelle. Il y a une association professionnelle à laquelle il doit répondre. Il y a un code de déontologie. En plus de cela, il y a, normalement, une police d'assurance-responsabilité pour ses actes. Alors, il y a déjà une certaine protection. Jusqu'à quel point est-ce que cela couvre les cas de fraude,

je ne saurais pas le dire ici, mais il y a déjà une certaine protection qui existe et il nous semble que la transaction de dépôts, dans ce cas-là, ne serait pas différente d'une transaction d'assurances. Alors, il nous semble qu'on ne devrait pas exiger d'ententes d'exclusivité. Si l'assureur, lui, ou le fournisseur de produits financiers dans les dépôts, etc., veut exiger des ententes d'exclusivité des courtiers d'assurances avec lesquels il va faire affaire, c'est là une question qui doit être décidée librement entre les deux parties, mais il ne faut pas imposer aux courtiers d'assurances, que l'on veut indépendants, un modèle où ils seraient attachés à une seule institution. Merci.

**M. Fortier:** Est-ce que je peux demander à M. Brouillette quelle est votre préoccupation? Comme assureur, votre préoccupation serait que le courtier serait attaché indirectement à une institution financière et cela pourrait avoir un impact sur une compagnie qui ne ferait pas partie de ce groupe-là.

La raison pour laquelle vous défendez le courtier, c'est... Vous représentez le BAC. Alors, j'imagine que vous défendez le courtier, mais c'est peut-être un peu pour vous autres, également.

**M. Brouillette (Yves):** Absolument. En fait c'est que, pour une société comme la nôtre, on fait affaire, pour l'essentiel, soit 80 % de nos affaires, par des courtiers pour le Groupe Commerce. En fait, c'est 100 % des affaires par le truchement de courtiers d'assurances. Il me semble qu'on pourrait éventuellement, comme société, avoir un rôle à jouer dans un modèle où des courtiers d'assurances, avec lesquels on a déjà de très bonnes relations - j'ai eu l'occasion de le mentionner tantôt... On pourrait jouer un rôle d'intermédiaire par rapport à nos courtiers d'assurances indépendants et donner accès à ces... Cela existe déjà, d'ailleurs, jusqu'à un certain point, mais, avec le décloisonnement, il y a davantage de possibilités. On pourrait donner accès, pour nos courtiers d'assurances indépendants, à une gamme de produits pour faire en sorte que le public profite, dans le domaine des produits financiers, de la même accessibilité qui existe aujourd'hui et qui permet à tous les Québécois d'avoir accès au meilleur fabricant du monde, en ce qui a trait au produit de l'assurance IARD. Alors, si vous laissez cette latitude-là aux courtiers d'assurances, avec le décloisonnement, éventuellement, ils pourront donner accès, non pas à une, deux ou trois sociétés financières avec les dépôts, mais à une centaine, ce qui accroît donc la concurrence et donne plus de choix au consommateur.

**Le Président (M. Baril):** Merci, M. Brouillette. M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Dans votre document, vous parlez des experts en sinistres indépendants ou des

experts en sinistres à l'emploi d'un assureur, mais vous ne parlez pas des experts en sinistres qui réservent leurs fonctions à l'assuré. Je n'ai pas l'impression que le consommateur sera encore mieux protégé si les experts en sinistres qui venaient le voir travaillaient pour eux plutôt que pour la compagnie.

**M. Brochu:** M. Garon, comme je le disais tout à l'heure, l'assureur a la responsabilité de l'indemnisation. Je pense que l'assureur va minimiser les pertes à l'avantage de tous les assurés. S'il paie en fou, comme on le dit, ou paie trop, tantôt il sera obligé de le facturer dans ses primes. Mais, d'un autre côté, l'assureur lui-même doit payer équitablement. Je pense qu'on peut payer économiquement, mais justement.

Alors, à partir de là, les experts en sinistres ont un mandat, qu'ils soient indépendants ou qu'ils soient à l'emploi de l'assureur, ils ont un mandat, bien sûr, de conduire la recherche des faits et de procéder au règlement. Maintenant, lorsque vous parlez de l'expert public, il a un mandat, lui, à moins que je ne m'abuse, du client lui-même, de l'assuré lui-même ou de la personne à indemniser et, à partir de là, bien sûr, ce mandat-là peut s'élargir ou devenir plus étroit selon, évidemment, l'intente qui existe entre ces personnes-là. Donc, pour nous, on n'a pas à les insérer dans notre mémoire, mais ce sont des experts que nous avons comme d'autres. Il y a des experts en sinistres qui sont pris par les assurés eux-mêmes pour conduire la partie du dommage, d'autres, pour les expertises. À ce moment-là, les experts qui ont le mandat de l'assureur travaillent avec ces gens-là pour en arriver au mieux possible.

**M. Garon:** C'est un principe incroyable. Vous venez de dire, au fond, que leur rôle est de faire en sorte de payer le moins possible, pour ne pas que cela coûte trop cher aux assurés.

**M. Brochu:** Non, non. C'est pas cela que j'ai dit, M. Garon.

**M. Garon:** Bien! Cela ressemblait à cela.

**M. Brochu:** Avec votre respect. Ce que je veux dire, c'est que l'assureur, normalement, a la conduite de l'indemnisation. Il doit payer justement et équitablement. Donc, normalement, il ne doit pas gaspiller les fonds; ce sont les fonds du public. Mais, je n'ai pas dit du tout que l'assureur a le devoir de moins bien payer. Absolument pas. Dans ce sens-là, je pense que, avec les experts qui reçoivent le mandat de l'assureur, on règle 99,9 % de tous les sinistres.

**M. Garon:** Je comprends mais, quand vous dites... Au fond, c'est ce que vous venez de dire. Vous venez de dire que, lui, doit limiter un peu

le paiement pour ne pas que cela coûte trop cher aux autres. C'est ce que vous avez dit, en d'autres mots. Alors que celui qui a le problème, celui qui a le dommage, il me semble qu'il doit être indemnisé entièrement en fonction du contrat qu'il a signé.

**M. Brochu:** Exactement.

**M. Garon:** Il ne doit pas se retrouver avec quelqu'un qui, à la première opportunité, va lui faire signer une formule pour limiter au maximum ce qui doit lui être payé. Il ferait mieux d'avoir un expert en sinistres qui va travailler pour lui que quelqu'un qui va travailler pour la compagnie.

**Une voix:** Il a besoin d'un avocat.

**M. Garon:** Pas nécessairement. Un avocat...

**Une voix:** Ça coûte cher.

**M. Garon:** Ce n'est pas cela. C'est parce que la victime n'a pas nécessairement intérêt à se retrouver devant les tribunaux et attendre plusieurs années avant d'avoir son règlement. Ce qui me frappe depuis le début des audiences ici, c'est que l'expert en sinistres doit être pour la compagnie, pour l'assureur, mais il me semble que la victime là-dedans, c'est l'assuré et que celui qui doit voir à faire en sorte devrait le plus possible prendre la part de l'assuré, plutôt que d'essayer de circonscrire le plus possible les dommages à l'avantage de la compagnie. C'est ce que vous venez de dire, je n'en reviens pas.

**M. Brouillette (Yves):** M. le Président, si vous me permettez d'ajouter un commentaire sur la question des experts publics auxquels M. le député fait allusion... La présence d'un ajusteur public est en quelque sorte une garantie que l'indemnité ne sera pas complète parce que cette personne-là exige une rétribution de l'ordre de 5 % à 10 % de l'indemnité. Alors, si vous avez une perte de 100 000 \$, cela fait une rétribution de 5000 \$ à 10 000 \$. C'est une garantie. Vous mentionnez que les assureurs devraient prévoir des indemnités complètes. Il nous faut payer selon les contrats qui existent. Absolument. C'est notre but de bien satisfaire notre clientèle. C'est la seule manière de rester en affaires sur une période de temps, mais la garantie qu'un client ne soit pas indemnisé à 100 %, c'est la présence d'un ajusteur public, parce qu'il va prendre au départ 5 % à 10 % de l'indemnité en plus, dans bien des cas, d'allonger les délais, de retarder les règlements. Vous pouvez être certain que cela n'augmente en rien le montant de l'indemnité. C'est tout simplement une garantie que la victime ne sera pas indemnisée à 100 %.

**Le Président (M. Baril):** Merci.

M. Garon: On parle toujours de la protection de l'assuré. Que fait quelqu'un qui vient voir un assuré après les dommages et pour la compagnie, et qui essaie le plus rapidement possible de lui faire signer quelque chose pour restreindre le plus possible le paiement qu'il a à faire? J'ai vécu une expérience récemment. Je regardais cela aller juste pour voir et j'ai remarqué que ce qu'on essaie de faire, c'est de faire signer quelque chose pour dire: Vous voyez bien que c'est seulement ça. Je ne suis pas convaincu que c'est cela parce que les gens ne sont pas familiers avec tous les termes utilisés, mais ils peuvent circonscrire pas mal - ce qui peut arriver - les dommages à payer. Il me semble que celui qui travaille pour établir le dommage, on va facilement dans le sens de dire qu'il travaille d'abord pour la compagnie, alors que la victime c'est l'assuré. C'est lui qui a les dommages et qui est dans une position un peu inférieure par rapport à la compagnie avec toute son expertise. Il me semble que celui qui va défendre les dommages qu'a subis l'assuré devrait être plus pour lui que pour la compagnie qui a déjà tout son gros kit et, lui, est tout seul devant cela.

M. Brochu: M. Garon, si vous me permettez, je n'ai pas voulu vous induire en erreur. C'est bien sûr qu'actuellement, ce que j'ai voulu dire c'est que l'assureur a la conduite de l'indemnité. L'assureur vend des garanties, vend des protections déterminées. Lorsque arrive un sinistre, l'assuré ou la victime, comme vous le dites, a droit à des garanties et les exerce. La plupart du temps, on est dans des évaluations qu'on appelle les quanta et là-dessus, les assurés d'ailleurs, sans prendre des experts indépendants de leur propre côté, prendront des experts en évaluation de bâtiments; ils vont présenter leur propre évaluation. C'est quand même à l'assuré de faire sa propre réclamation et de la présenter. À partir du moment où il l'a présentée, elle évolue et, à ce moment-là, les discussions quant au quantum s'exercent. C'est ce que je voulais dire tantôt: l'assureur ne resterait pas en affaires longtemps si son seul but était de réduire et d'avoir des clients insatisfaits. Alors, le client demande en fonction des garanties qu'il a achetées et encore une fois lorsqu'on dit que l'expert en sinistres a le mandat de l'assureur, c'est que bien sûr il arrive que des assureurs ont totalement leurs propres experts maison. Donc on ne peut pas parler de mandat, ce sont les préposés. Ils exercent tout simplement le contrat et réalisent le contrat lorsque arrive un sinistre. Je ne pense pas que ce soit au désavantage des assurés, au contraire. Là-dessus il y aurait des plaintes assez rapidement et l'assureur lui-même ne ferait pas tellement long feu.

Tantôt, j'ai parlé des responsabilités globales. On est des mandataires globaux; on se fait confier des fonds à administrer dans une mutualité, des protections d'assurances si vous

voulez. C'est dans ce sens qu'on a une grande responsabilité lorsque l'on a à procéder au règlement des sinistres, et pas au désavantage des assurés, parce que, encore une fois, on ne ferait pas tellement long feu. Alors, si j'ai laissé une mauvaise impression, M. Garon, je vous prie de m'en excuser.

**Le Président (M. Baril):** M. le ministre, c'est vous qui concluez le premier? Alors, concluez.

M. Fortier: M. Brochu, je vous remercie de votre présentation. Ce n'est que le début du dialogue.

**Le Président (M. Baril):** M. le député de Lévis.

M. Garon: Je vous remercie également. Le ministre a laissé entendre tout à l'heure que lorsqu'il aura présenté son projet de loi, il vous consultera. Je souhaiterais beaucoup que cette consultation soit publique, devant une commission parlementaire plutôt qu'en cabinet privé, parce que cela va toucher beaucoup de monde.

**Le Président (M. Baril):** Merci. Alors, je remercie...

M. Garon: Pour... protection de l'assuré, qui ne sera pas ici.

**Le Président (M. Baril):** Je remercie le Bureau d'assurance du Canada et je vous souhaite un bon voyage de retour. J'invite immédiatement les porte-parole de la compagnie d'assurance Allstate à se présenter.

(Suspension de la séance à 22 heures)

(Reprise à 22 h 5)

**Le Président (M. Baril):** A l'ordre, s'il vous plaît!

La commission poursuit maintenant ses travaux. J'inviterais les représentants de la compagnie d'assurances Allstate à se présenter et à présenter leurs invités.

#### Compagnie d'assurances Allstate du Canada

M. O'Brien (Douglas): M. le Président, M. le ministre, membres du comité, je suis Douglas O'Brien, directeur provincial des ventes chez Allstate compagnie d'assurances. J'ai avec moi M. Herb Hicklin, vice-président des relations corporatives, M. Jacques Mathieu, à ma gauche, directeur provincial des sinistres au Québec et, à mon extrême droite, M. Gerry Roberts, directeur des relations générales de notre siège social.

M. le Président, nous vous demandons la permission de distribuer notre résumé, ce qui

pourrait peut-être nous aider à gagner un peu de temps.

**Le Président (M. Baril):** Vous savez que vous avez vingt minutes pour votre présentation.

**M. O'Brien:** Oui.

**Le Président (M. Baril):** Alors, j'accepte la distribution de votre résumé.

**M. O'Brien:** Merci.

**Le Président (M. Baril):** Vous pouvez commencer.

**M. O'Brien:** Oui, d'accord. La Compagnie d'assurances Allstate du Canada a le plaisir de participer à vos auditions parlementaires préalablement par le biais d'un mémoire écrit et, maintenant, en ayant l'occasion d'apporter des clarifications, à notre point de vue, sur les sujets soulevés ou autres qui pourraient vous être utiles. De plus, nous nous engageons à vous fournir de l'information supplémentaire qui pourrait s'avérer nécessaire à la suite de ces discussions.

La compagnie Allstate est la septième plus importante compagnie d'assurances multilignes au Québec sur une base de primes, pour l'année 1986. Au cours de la dernière année civile, nous représentons un chiffre d'affaires d'environ 82 000 000 \$ en primes souscrites dans toutes les lignes d'assurances dans la province de Québec. Actuellement, nous nous occupons d'environ 1 000 000 de détenteurs de polices automobile, de propriétaires occupants, d'assurance-vie et d'assurances commerciales dans toutes les provinces et les territoires, dont environ 200 000 au Québec.

Au Québec, nous employons 379 personnes, y compris 152 agents captifs, nous avons 39 courtiers indépendants ainsi que 123 experts en sinistres internes.

La compagnie Allstate comprend et appuie la nécessité de changements réglementaires au Québec. Pour ces raisons, nous sommes disposés et nous voulons participer de concert avec le gouvernement et l'industrie autant qu'il est nécessaire pour apporter les changements appropriés et acceptables pour nos clients et pour tous les consommateurs du Québec.

En tant qu'assureurs directs, tout ce que nous demandons, c'est qu'on nous donne ainsi qu'à nos employés les mêmes opportunités que le programme de décloisonnement réserve aux autres secteurs des services financiers.

Pour en venir à notre soumission formelle, pour les besoins de la cause, nous avons confiné nos commentaires à trois domaines d'une importance toute particulière pour nos clients, nos agents et notre compagnie. Je vous réfère à la première section de notre mémoire "rémunération

de l'intermédiaire". À la première page, la divulgation des commissions et des bonus, le partage des commissions, les commissions de références et les rabais de primes. La suggestion que les consommateurs ne peuvent effectuer de comparaison entre les différents services offerts à moins de divulguer les commissions, les bonis, etc., est à notre avis une exagération du cas pour plusieurs raisons:

1° Les commissions et les bonis ne sont pas nécessairement calculés sur la base du niveau des services que le client reçoit d'un agent ou d'un courtier. Les commissions versées doivent être suffisantes pour couvrir les coûts d'opération de l'agent ou du courtier, et pour pouvoir servir de stimulus pour la prospection, l'obtention et le service de la police d'assurance dans le meilleur intérêt de toutes les parties.

2° La divulgation des commissions présume que le consommateur est en mesure de décider ce qu'est une rémunération juste. Le consommateur n'aura pas l'information adéquate, si elle est basée uniquement sur les commissions, pour lui permettre de comparer les services offerts. Par conséquent, la divulgation de la commission pourrait simplement semer la confusion dans la décision d'acheter.

Notre mémoire donne quelques exemples que je passe. Je crois que vous les avez probablement déjà lus. Je saute à la page suivante, l'article 4. La provision pour des rabais de primes pourrait être la cause de faillite de plusieurs agences au détriment du consommateur plutôt que de créer un environnement concurrentiel. Les agents qui choisissent d'attirer l'expansion de nouvelles affaires en offrant des rabais de primes pourraient faire face à des problèmes de liquidité qui pourraient surgir quand un agent opère sur la marge. Le rabais de primes pourrait aussi mener à l'antisélection dans le processus de souscription par l'agent ou le courtier si les bonis sont payés sur la base de niveaux de production. Ce qui mènerait à son tour à des primes plus élevées pour tous les consommateurs. Allstate croit que le rabais de primes devait être interdit dans le meilleur intérêt de la protection du consommateur.

En résumé, la divulgation comme moyen pour fournir au consommateur un outil pour effectuer des comparaisons lors de l'achat est trompeur et ne rehaussera aucunement la décision d'achat. Très simplement, les produits de services financiers offerts à un consommateur doivent afficher un prix concurrentiel, sans tenir compte des commissions, exactement comme pour tout autre produit. Le marché devrait être encouragé à travailler à l'avantage des consommateurs ainsi qu'à la diminution de la confusion plutôt que de l'augmenter.

Allstate serait en faveur de la divulgation seulement à la condition de la mise sur pied d'une méthode d'ensemble qui révèle de façon précise les complexités de tous les bonis, commissions, salaires, avantages sociaux et de toute

autre forme de rémunération aux agents et courtiers, et qu'une telle mesure soit également applicable à tous les secteurs des services financiers. Une vaste bureaucratie serait requise pour inspecter cette activité de divulgation. À notre avis, ces divulgations révéleraient des informations de très peu d'importance aux consommateurs, surtout si on doit ajouter les coûts administratifs de la bureaucratie pour la contrôler.

La deuxième section: le décloisonnement des intermédiaires et avenues proposées. La compagnie Allstate appuie le concept d'autoréglementation des intermédiaires dans tous les secteurs des services financiers de la façon suivante: 1° les intermédiaires-assurances de personnes. Le conseil des assurances de personnes du Québec centralisera le contrôle des intermédiaires de ce secteur à l'intérieur d'un seul organisme sur la base que les besoins et les activités des intermédiaires des assurances de personnes sont, pour la plupart, homogènes et ce, dans les deux cas du système de distribution, celui de l'agent général aussi bien que celui de l'agent exclusif.

En ce qui concerne l'assurance de dommages, le document de consultation propose trois types alternatifs de conseil d'assurances de dommages. La compagnie Allstate procède à la distribution de ses produits par l'entremise d'agents et de courtiers indépendants, ainsi que par des agents (employés) directs captifs. C'est notre avis, basé sur notre expérience avec les deux systèmes de distribution au Québec et dans les autres provinces, que le système d'agents ou employés directs dépasse déjà la standardisation recherchée dans la proposition du conseil des assurances de dommages pour plusieurs raisons. Je vous cite les raisons sans les couvrir toutes au complet.

1. Tous les agents de la compagnie Allstate qui vendent de l'assurance dans la province de Québec ont rencontré les exigences provinciales pour les licences.

2. Allstate voit à l'application de normes sévères de recrutement pour atteindre des éléments de haut calibre. L'obtention des licences doit se faire avant l'inscription dans une classe de formation d'une durée de trois semaines (approximativement 150 heures) de cours intensifs à l'intérieur de la compagnie.

3. Allstate garantit les actions des agents directs employés, dans l'intérêt total de protéger le consommateur. Aucun consommateur n'a jamais été laissé sans être couvert à cause d'une erreur d'un agent employé ou par omission de celui-ci de déposer l'argent d'un client.

4. Les agents employés ont une connaissance approfondie de leurs produits à cause du programme de formation de la compagnie et de la supervision à temps plein par des directeurs d'agence. Les agents employés sont capables de développer une connaissance approfondie de la gamme des produits, services et procédures fournis par leur employeur exclusif.

5. Allstate appuie et encourage les cours de l'institut d'assurance en offrant des prix en argent pour tous les cours complétés en vue de l'obtention de titres professionnels. En plus, Allstate paie les frais de cours, le matériel du cours ainsi que le temps pour compléter le programme.

6. Tous les agents employés sont obligés de reconnaître et d'adhérer au code d'éthique formel de la compagnie et faisant partie de leur contrat de travail. Toute entrave à ce code est cause de renvoi.

Allstate reconnaît que les agents indépendants et les courtiers, par la nature même de leur statut indépendant, pourraient avoir besoin d'une forme de réglementation ou d'un conseil d'assurances de dommages pour les fins de standardisation. Nous croyons qu'il existe une différence marquée dans le cas d'un agent employé par un assureur pour toutes les raisons soulignées ci-dessus.

L'agent employé d'Allstate représente un investissement considérable en temps et en argent dans la sélection, la formation, et le développement continu dans l'intérêt de fournir un service et une protection maximum aux consommateurs du Québec. Nous pouvons continuer à rencontrer ou dépasser tous les standards établis pour les courtiers de dommages, sans pour autant chercher à ajouter un niveau d'administration pour une compagnie comme Allstate, qui a établi un rôle d'avant-garde à cet égard, avec son système de distribution d'agents employés directs.

Et finalement, dans la section experts en sinistres, Allstate reconnaît: a) que les compagnies d'assurances doivent se prémunir contre les sinistres frauduleux et abusifs provenant de certaines personnes; b) que les assurés et autres réclamants soient représentés par une personne compétente; c) que les experts régleurs représentent un lien important entre l'assureur et le consommateur.

Allstate a toujours cru et continue de croire que les experts régleurs employés par un assureur, c'est-à-dire les experts internes par opposition à experts indépendants, constituent une catégorie différente en raison de la façon dont ils sont employés, formés et disciplinés en vue de la protection de la compagnie et du consommateur. Nous ne croyons pas que le gouvernement ou l'industrie devrait porter le fardeau inutile de la bureaucratie et des frais importants qui résulteraient de la réglementation des employés internes, pour les raisons suivantes, et nous en avons dix.

1. Les experts internes d'Allstate sont dirigés par des chefs de groupe permanents et ils se sont engagés à servir les intérêts de nos titulaires de polices, des réclamants du public en général et de la compagnie.

2. Tous les représentants de notre compagnie, autant ceux de l'intérieur que ceux itinérants, doivent adhérer à, et respecter le code

d'éthique professionnelle d'Allstate.

3. Allstate maintient des fonctions d'expertise spécialisées afin d'assurer les services d'indemnisation les plus efficaces et les plus professionnels, tel que requis par les différentes branches d'assurance et les produits variés qui les composent.

4. Allstate opère en permanence sa propre école de formation, connue sous le nom de Tech-Cor, fournissant ainsi des programmes de formation très élaborés traitant de l'assurance automobile et biens des particuliers, en relation avec la connaissance des contrats et les techniques d'évaluation.

5. La compagnie offre de plus des programmes intensifs de formation interne pour les experts régleurs et les évaluateurs.

6. Allstate participe financièrement et encourage ses employés à poursuivre les programmes d'éducation professionnelle de l'Institut d'assurance du Canada ainsi que les autres programmes de formation en assurance.

7. Les experts régleurs de la compagnie travaillent uniquement pour une compagnie et, de ce fait, connaissent très bien ses produits, ses procédures et ses standards de service.

8. Les experts régleurs de la compagnie reçoivent une autorité de règlement et peuvent, par conséquent, émettre les chèques de règlement sur le champ, favorisant ainsi une indemnisation rapide des sinistres. La compagnie surveille, sur une base continue, les niveaux d'autorité et l'intégrité de ses experts en regard du service à la clientèle et de la pertinence des paiements effectués.

9. La compagnie est directement responsable pour les actes de ses employés, ce qui procure une protection absolue dans le meilleur intérêt de ses titulaires de police et du public en général.

10. Finalement, en conclusion, Allstate ne croit pas que le consommateur sera mieux servi en imposant des règlements supplémentaires aux organisations qui embauchent leur personnel d'expertise. Nous croyons que cette approche devrait être évitée, tout comme pour les autres employés salariés d'une institution financière.

Je retourne à la page 2 du résumé. Résumé et nos recommandations: Allstate appuie l'initiative du gouvernement de vouloir augmenter les possibilités aux agents et aux courtiers indépendants ainsi qu'aux agents captifs de fournir un vaste choix de produits et de services financiers aux consommateurs du Québec. Par conséquent, nous recommandons d'inclure la prise de dépôt, les arrangements de prêts personnels et d'hypothèque à leur gamme de produits et services financiers, ainsi que tout autre produit financier approprié.

Allstate appuie la clause de règlement des sinistres par les intermédiaires, tel qu'autorisé par leurs assureurs respectifs.

Allstate appuie les exigences d'une formation adéquate et les qualifications des inter-

médiaires en ce qui a trait aux produits et services de différents secteurs financiers.

Allstate appuie la promotion des produits et des fournisseurs de produits pour les intermédiaires d'assurances.

Allstate appuie les recommandations pour le partage des commissions entre les intermédiaires.

Allstate appuie l'élargissement des opportunités pour les ajusteurs indépendants afin qu'ils puissent offrir encore plus de services reliés à l'assurance.

Allstate ne croit pas que le consommateur serait mieux servi ni que les compagnies fonctionneraient plus efficacement en imposant des règlements supplémentaires aux experts régleurs employés par un assureur.

Allstate ne croit pas que le consommateur serait mieux servi par la divulgation des commissions, des bonis, des avantages sociaux, etc., payés par les assureurs, et nous croyons que la majorité des consommateurs seraient inutilement mêlés par ce procédé.

Allstate appuie l'octroi de commission de référence, ceci étant en conformité avec l'intention du décloisonnement.

Allstate est d'accord que la pratique de vente liée ne devrait pas être encouragée sous prétexte que cela signifie que la vente d'un produit dépend de l'achat d'un autre.

Allstate ne croit pas à la nécessité d'une réglementation supplémentaire concernant la confidentialité des renseignements touchant le client. Notre compagnie et notre expérience au sein de l'industrie indiquent actuellement une sensibilité et une responsabilité vis-à-vis la confidentialité d'informations relatives à l'assurance qui est essentielle à l'évaluation adéquate des risques et à la réduction des procédures et des coûts de traitement au strict nécessaire.

Allstate est prête et disposée à continuer de collaborer avec le gouvernement en vue d'apporter des changements significatifs et acceptables à nos clients et à tous les consommateurs du Québec.

Merci, M. le Président, M. le ministre Fortier, membres du comité. Je suis à votre disposition afin de répondre à vos questions.

**Le Président (M. Baril):** Merci, M. O'Brien. M. le ministre.

**M. Fortier:** M. O'Brien, les Montréalais connaissent votre compagnie parce que vous êtes parmi ceux qui avez donné, semble-t-il, la meilleure protection à ceux qui ont été inondés lors du déluge du 14 juillet. Vous avez été bien meilleurs que le gouvernement. D'ailleurs, on pourrait en discuter tout à l'heure de façon... une couverture beaucoup plus étendue. Non, mais j'aimerais discuter avec vous. Je crois que votre compagnie est connue pour l'efficacité de ses experts en sinistres internes. Mais, quelqu'un m'avait dit aussi qu'au moment de l'inondation du

14 juillet, les experts de Montréal étaient déjà partis à Winnipeg ou dans l'Ouest canadien parce qu'il y avait eu une tornade là-bas et vous avez dû faire venir des experts des États-Unis. Pourriez-vous nous expliquer, d'une part, quel est le genre de couverture que vous aviez que les autres n'avaient pas? D'autre part, de quelle façon avez-vous procédé pour donner un service à la clientèle qui, d'après la publicité que j'ai vue dans les journaux, semblait meilleur, ou le règlement des sinistres, en tout cas, semble s'être fait plus rapidement que d'autres compagnies ont pu le faire?

**M. O'Brien:** Disons que la couverture que nous avons pour cela est pour le refoulement des égouts. C'est une couverture que nous avons décidé de donner à nos clients. En somme, c'est un atout de marketing qu'on avait et on s'est dit: Qu'est-ce qu'il n'y a pas dans le domaine de l'assurance que les gens aimeraient avoir et que les autres compagnies ne donnent pas?

**M. Fortier:** À quel moment avez-vous décidé cela?

**M. O'Brien:** Je dirais qu'il y a environ quatre ou cinq ans. Cela a été très bon, mais cela nous a coûté pas mal de sous en même temps. Cela nous a aussi apporté beaucoup de bonne publicité. Je vous assure que les gens qui ont eu l'avantage d'être assurés chez nous et d'avoir leur chèque la semaine suivante, et la majorité des gens ont été réglés en dedans de deux semaines, ils ont été très... Je pourrais vous montrer un fort nombre de clients qui nous ont écrit, nous remerciant et étant bien heureux. En passant, notre publicité à la télévision montre une vraie cliente et on ne lui a pas dit quoi dire. Du côté du service concernant les gens qui sont venus régler, disons que la situation qui s'est passée dans l'Ouest est arrivée - c'est la tornade qu'il y a eue dans l'Ouest - après le déluge.

**M. Fortier:** Ah, oui, après.

**M. O'Brien:** Cela n'a pas influencé. En somme, la raison pour laquelle on avait des gens de l'Ontario et justement on avait des gens de l'Ouest qui étaient ici pour venir nous aider à régler les cas du déluge, ainsi que des gens des États-Unis un peu partout, c'est le fait qu'on voulait régler nos sinistres vite. On a même eu quelques plaintes au sujet du fait que des Américains ne parlaient pas français, mais on a envoyé des employés qui n'avaient pas le même niveau de qualification pour aller faire de la traduction pour eux. On pensait que le service était important et les clients qui ont eu à travailler avec ces gens-là ont été tous d'accord pour dire qu'ils étaient très contents de la rapidité des règlements.

**M. Fortier:** Qu'est-ce que vous avez fait pour la tornade qui est arrivée après? Qui avez-vous envoyé? Les gens étaient rendus ici, à Montréal?

**M. O'Brien:** On a pris des gens qui étaient ici, qui venaient de l'Ouest. On a aussi pris des gens de l'Ouest des États-Unis pour aller là.

**M. Fortier:** Ce n'est pas dans le document.

**M. O'Brien:** Notre directeur des sinistres me fait part qu'on a une structure à la compagnie qui répond aux catastrophes où on a des équipes qui sont formées principalement pour cela et, donc, de gens qui sont venus d'ailleurs qui sont déjà entraînés pour faire cela. Il y en a même qui arrivent avec leur "jacket", avec "Allstate, Équipe de sinistres" écrit dessus. C'est quelque chose, d'abord, qui arrive couramment aux États-Unis. Pour nous aussi, c'était notre premier déluge et on l'espère, notre dernier. Mais disons que le service que nos clients ont eu, ils en ont été très impressionnés. Cela nous a amené beaucoup de clientèle, en passant.

**M. Fortier:** Mais, comme vous l'avez dit, cela a dû vous coûter très cher. Alors, c'est un "lost leader", comme on l'appelle. Est-ce que vous recommanderiez cela à toutes les compagnies d'assurances? Parce que si tout le monde perd de l'argent, tout à l'heure, l'inspecteur va s'inquiéter de la santé financière des compagnies.

**M. O'Brien:** Disons que, premièrement, à la suite de cela, plusieurs compagnies au Québec ont décidé d'offrir la même couverture. Donc, on n'est plus les seuls à avoir cette couverture. Il y a des compagnies, dont le Groupe Commerce, qui l'ont et plusieurs autres. Malheureusement, on n'a plus l'exclusivité. Cependant, on a une police d'assurance propriétaire-occupant qui est très avantageuse.

Pour ce qui est de la question du "lost leader", la façon dont nous le voyons, c'est que cela nous a coûté 10 000 000 \$ et disons que c'est quelque chose qu'on est capable de prendre. C'est arrivé... Qu'est-ce qu'on disait à la radio? On disait qu'on a cela une fois par siècle. Donc, on l'a eu pour le siècle et on est bon pour les prochains 99 ans, incluant cette année, s'il vous plaît.

**M. Fortier:** J'ai déjà vécu à un endroit qui s'appelle Saint-Bruno, près de Montréal... Dans un sens, vous encouragez un peu le vice, parce qu'il y a des municipalités qui savent qu'elles ont un problème avec leurs égouts, mais qui ne font rien pour les améliorer. Alors, si vous couvrez le risque, vous encouragez la municipalité qui, elle, décide de ne pas améliorer son réseau d'égout.

Alors, dans ce sens-là, est-ce que vous assurez ces municipalités, même en sachant

qu'elles ont des problèmes d'égout? Les assurez-vous, de toute façon?

**M. O'Brien:** On n'a pas limité nos territoires de vente à ce sujet, à cause des municipalités où il y a peut-être des problèmes avec cela. Disons que, moi-même, je suis de Boucherville. À Varennes, il y a un secteur où cela arrive assez souvent. Ce n'est pas tout le monde qui est assuré chez nous et je pense bien que les autres résidents qui sont là et qui ne sont pas contents vont certainement porter assez de plaintes que tes villes devraient faire quelque chose d'elles-mêmes.

Je crois également qu'il y a certains consommateurs qui viennent réclamer contre les municipalités. Donc, je pense que c'est déjà assez pour prendre soin de cela. En même temps, par exemple, si on regarde cela, on assure bien les automobiles contre le vol, mais cela ne veut pas nécessairement dire non plus que nous encourageons les voleurs d'automobiles, d'une autre façon.

**M. Fortier:** Est-ce que j'ai bien compris, par votre mémoire, que vous nous recommandez, d'une part, de ne pas exiger de permis pour les experts en sinistres qui travaillent pour votre maison? Est-ce que vous recommandez la même chose pour les agents à l'intérieur de chez vous?

**M. O'Brien:** Exactement. On dit d'abord que c'est la même chose. On est responsable pour eux. Ils ont une très bonne formation. N'importe laquelle de leurs erreurs est couverte et ils ont une formation - comme je l'ai mentionné tantôt - supérieure à ce qui est demandé et exigé par la loi ainsi que ce qui est offert par d'autres associations.

**M. Fortier:** Donc, l'agent qui travaille chez vous, c'est votre employé. Donc, il fait ce que la compagnie lui demande de faire. La responsabilité de l'employé et la responsabilité de la compagnie, c'est la même chose, à toutes fins utiles.

**M. O'Brien:** C'est exact.

**M. Fortier:** Pour la compagnie, vous obtenez un permis de l'inspecteur des institutions financières qui vous donne un mandat donné, dans un secteur donné, le secteur de l'assurance générale ou de l'assurance-vie. À ce moment-là, comment pourrait-on permettre à vos employés de se décrocher? Parce qu'en ce faisant, on permettrait à la compagnie de se décrocher.

Autrement dit, l'agent, ce n'est pas un agent indépendant; c'est un employé de la compagnie.

**M. O'Brien:** C'est cela.

**M. Fortier:** Mais, à ce moment-là, comment pourrait-on permettre aux employés de faire des

choses que la compagnie n'a pas le droit de faire? Parce que ce que vous nous demandez, dans le fond, c'est: Donnez aux agents l'autorisation de faire telle et telle chose, même si la compagnie n'a pas le droit de le faire.  
(22 h 30)

**M. O'Brien:** Disons qu'on ne demande pas cela.

**M. Fortier:** Non?

**M. O'Brien:** Nous demandons seulement que nos employés soient capables de faire la vente de ce que nous avons à vendre et qui est sous la responsabilité de la compagnie.

**M. Fortier:** Mais c'est parce que vous avez une recommandation à l'effet de permettre aux agents de vendre d'autres produits financiers.

**M. O'Brien:** Oui.

**M. Fortier:** Alors, ce sont des produits financiers qui ne sont pas vendus par Allstate?

**M. O'Brien:** Ah non. Disons que la détermination visant à savoir si on le vend ou pas n'est pas faite. En somme, en ce qui nous concerne, nos agents vendent seulement pour nous. Nous sommes très sévères à cet égard. Si un agent vend pour quelqu'un d'autre et qu'on le découvre, il doit partir. C'est toujours notre intention de faire cela parce que cela nous coûte cher pour entraîner nos agents. On calcule que l'investissement qu'on fait en eux nous revient.

**M. Fortier:** Je vous remercie.

**Le Président (M. Baril):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Vous avez suscité la sympathie du ministre parce qu'il avait peur que vous ne payiez trop les assurés et que vous ne soyez en difficulté financière. Mais il n'a pas pensé que cela pouvait être les sinistrés qui avaient des problèmes.

J'ai remarqué ceci dans vos documents. Vous dites au paragraphe Experts en sinistres: "Allstate a toujours cru et continue de croire que les experts régulateurs employés par un assureur - experts internes par opposition à experts indépendants - constituent une catégorie différente en raison de la façon dont ils sont employés, formés et disciplinés, en vue de la protection de la compagnie et du consommateur." Le premier but de l'expert est de protéger la compagnie.

Un peu plus loin, vous revenez là-dessus. Vous dites: "Par ailleurs, les experts en sinistres indépendants n'ont habituellement pas de programme formel de formation et de surveillance et leurs relations contractuelles génèrent un besoin

très différent." Que voulez-vous dire par "leurs relations contractuelles génèrent un besoin très différent"? Voulez-vous dire qu'ils vendent plus quand ils sont indépendants que quand ils sont pour la compagnie?

**M. O'Brien:** Si je comprends bien, vous voulez savoir comment on peut inclure le consommateur aussi bien que la compagnie en ce qui concerne...

**M. Garon:** Premièrement, vous dites cela dans le premier paragraphe, mais, ici, vous dites: "Par ailleurs, les experts en sinistres indépendants n'ont habituellement pas de programme formel de formation et de surveillance et leur relations contractuelles génèrent un besoin très différent." Les relations contractuelles de l'indépendant sont avec l'assuré. Vous dites "génèrent un besoin très différent". Voulez-vous dire que l'assuré est plus revendicateur quand il est représenté par un expert en sinistres indépendant que quand c'est un expert en sinistres qui est à l'emploi de la compagnie? Est-ce bien ce que vous voulez dire?

**M. O'Brien:** Ce à quoi nous nous référons, c'est que les assureurs indépendants sont des travailleurs indépendants. Ils sont des entrepreneurs qui travaillent à leur propre compte. Ils font leur propre entraînement. On ne le connaît pas nécessairement, mais ils ont leur propre entraînement, alors que, nous, nous avons notre propre entraînement pour nos employés. On connaît l'étendue de l'entraînement qu'on leur donne, incluant les points mentionnés ici qui leur sont assignés concernant leur intégrité. Si on apprend qu'ils ont fait quelque chose d'incorrect, on les remercie de leurs services.

**M. Garon:** Mais quand vous faites référence à leurs relations contractuelles, pour les indépendants, qui "génèrent un besoin très différent", vous parlez de relations contractuelles entre eux et qui?

**M. O'Brien:** Et le client.

**M. Garon:** Et l'assuré.

**M. O'Brien:** Oui, c'est cela. C'est exact.

**M. Garon:** Donc, leurs relations contractuelles avec l'assuré génèrent un besoin très différent. Voulez-vous dire qu'ils sont plus revendicateurs?

**M. O'Brien:** Non. Ce n'était pas notre intention de dire cela. C'est le fait que c'est leur affaire, si vous voulez. Ils ont leur propre situation, contrairement à celle où nos employés travaillent selon la formation de la compagnie. C'est très différent. C'est difficile pour moi de

vous décrire cela, mais si vous étiez dans le milieu, peut-être que cela se comprendrait mieux.

**M. Garon:** D'après ce que j'ai compris du premier paragraphe, ceux que vous formez sont disciplinés. Vous dites qu'ils sont "employés, formés et disciplinés en vue de la protection de la compagnie d'abord et du consommateur,

**M. O'Brien:** Oui.

**M. Garon:** Mais quand ils ne sont pas formés par la compagnie, vous dites qu'ils génèrent un besoin très différent. Voulez-vous dire qu'ils ne protègent plus la compagnie, qu'ils protègent seulement l'assuré ou le consommateur? C'est ce qui m'apparaît évident à lire ces deux paragraphes.

**M. O'Brien:** Pour nous, ces indépendants ne sont pas sous notre contrôle, donc, c'est un besoin différent. C'est que le besoin, quand on parle de réglementation, pour nous qui avons nos employés n'est pas le même. Il est même très différent pour celui qui fait cela comme indépendant et qui est à son propre compte. Nous leur donnons la formation et on les suit. Pour les indépendants, c'est une situation différente. Je ne veux pas entrer dans leur façon de fonctionner ou quoi que ce soit, c'est seulement que c'est différent.

**M. Garon:** Différent en quoi?

**M. O'Brien:** Ce n'est pas nous qui contrôlons la formation des indépendants, tandis qu'on contrôle la formation de nos propres experts en sinistres.

**M. Garon:** C'est drôlement dit si cela veut dire cela. Je poserais une question à l'inspecteur général des institutions financières. J'aimerais savoir si on a déjà fait des statistiques pour voir ce qui arrive quand l'assuré est représenté par un expert en sinistres qui est employé d'une compagnie, un expert en sinistres qui est indépendant et un expert en sinistres qui travaille uniquement pour l'assuré? A-t-on fait des statistiques là-dessus pour voir si les assurés sont mieux indemnisés quand un expert en sinistres travaille pour eux que quand ils s'assurent de protéger la compagnie autant que l'assuré?

**M. Bouchard (Jean-Marie):** Non, on n'a pas de statistiques comme telles, mais la plus forte proportion des règlements de sinistres au Québec se fait par l'entremise des experts en sinistres indépendants mandatés par les compagnies d'assurances. En réalité, les compagnies d'assurances ont un système double. Les compagnies ont des experts à leur emploi et parfois, selon le lieu du sinistre ou la nature du sinistre, pour certains cas, ils vont confier un mandat à des

experts indépendants qui sont leurs mandataires, qui négocient le règlement avec l'assuré.

En plus de cela, il y a les experts que vous allez entendre tout à l'heure, le Regroupement des experts en sinistres pour l'assuré qui est un groupe complètement indépendant qui lui, cet expert, reçoit un mandat directement de l'assuré pour négocier très souvent avec l'expert en sinistres de la compagnie à son emploi ou l'expert en sinistres indépendant.

Comme question de fait, en termes de plaintes ou en termes de réclamations chez-nous, on a très peu de plaintes du public sur la façon dont les règlements de sinistres se font au Québec, même si la plupart de la réglementation ou des règlements de sinistres se fait par l'entremise des experts indépendants.

Il ne faut pas oublier qu'une partie de ce problème est un peu réglée par suite du fait que, dans le domaine de l'assurance automobile, il y a des systèmes de répartition, des systèmes d'évaluation qui sont établis par le GAA pour l'assurance automobile.

**M. Garon:** Il faut dire une chose. Dans le...

**M. Bouchard:** C'est une autre chose, mais c'est une partie importante des dommages matériels.

**M. Garon:** Dans le domaine de l'erreur médicale, par exemple, si on avait attendu le Québec pour payer un peu les gens qui les subissaient, on n'aurait pas... C'est venu de la Californie et des États-Unis où on a considéré que quelqu'un qui était estropié par un médecin à 20 ans avait peut-être droit à quelque chose de plus que le coût de l'opération qui lui était remboursé. Alors qu'ici, on se contentait à peu près de rembourser l'opération, on s'est dit: Si la personne vit 50 ans, peut-être qu'elle a droit à un revenu qu'elle aurait gagné si elle n'avait pas subi cette erreur médicale. Ce n'est pas ici qu'on a innové dans ce sens-là. Ce que je veux dire, au fond, c'est qu'actuellement on doit parler un peu de la protection du consommateur. Je n'en vois pas beaucoup de protection du consommateur. Dans tout ce dont on entend parler aujourd'hui, j'ai entendu beaucoup de protection de la compagnie, de protection des entreprises, de protection de quelqu'un qui gagne sa vie là-dedans, mais la protection de l'assuré, je ne l'ai vue quasiment nulle part, sauf si on peut anticiper qu'il va y avoir un peu de concurrence. À part cela, je n'ai pas vu... J'en ai vu que le voeu pieux était là, mais concrètement, je ne le sens pas. Quand on arrive au point de vue de quelqu'un qui subit un sinistre, on fait venir les équipes des États-Unis avec "expert en sinistres" sur leur "jacket". Je ne suis pas certain que ce soit marqué...

**M. Fortier:** Ils ont eu leur chèque en 15 jours, ils étaient contents.

**M. Garon:** Je ne suis pas convaincu de cela entièrement. Je comprends que quelqu'un soit content d'avoir un chèque immédiatement. Mais il me semble qu'il y a une relation: Qui doit être défendu dans tout cela actuellement? Est-ce la compagnie ou l'individu? Je ne nie pas que le courtier qui travaille pour l'assuré puisse chercher la meilleure indemnisation possible. Avec tous les systèmes de commission, etc. que je ne connais pas parfaitement, je ne suis pas convaincu non plus que, dans certains cas, il ne faille pas qu'il déplaie trop non plus.

**M. Bouchard:** Remarquez que le système forme un tout. On a mis en évidence, si vous vous rappelez, par exemple, la possibilité pour le courtier d'agir comme experts en sinistres et vous avez eu les experts en sinistres qui sont venus nous dire qu'il y avait un certain danger parce que l'expert en sinistres, d'abord et avant tout, va déterminer la nature véritable de la garantie de l'assuré. Quand cela a été vendu par le courtier lui-même, il est assez mal placé parfois pour dire au client: Votre couverture est insuffisante ou n'est pas assez complète par rapport au sinistre que vous avez subi. Mais tout de même, dans la pratique, les gens se réfèrent, d'abord et avant tout, au tout début pour le règlement d'un sinistre et communiquent avec leur courtier. Ils ne communiquent pas avec la compagnie. La plupart du temps ils communiquent avec un courtier.

**M. Fortier:** Ils ne connaissent pas la compagnie.

**M. Bouchard:** Ils ne connaissent pas la compagnie et le courtier fait un bon bout de piste. C'est lui qui fait le travail auprès de la compagnie et qui commence à préparer le terrain auprès de la compagnie. Ensuite, l'expert en sinistres rentre en ligne de compte. L'expert en sinistres rencontre les clients, bien sûr, mais il se fait une espèce d'osmose. Le courtier, qui se fait un devoir de représenter son client, suit le dossier. Il est en relation avec l'expert en sinistres et ensuite, vous avez le complément quand c'est un très gros sinistre ou quand, pour une raison quelconque, le client veut recourir à un expert indépendant, il en a la possibilité. Cela crée une situation composite qui fait qu'il n'y a pas de plaintes du public; il n'a pas besoin de tuteur et il n'a pas besoin de l'Office de la protection du consommateur pour le règlement du sinistre. Le public ne se sent pas lésé par son règlement de sinistre. Et si vous regardez les réclamations en justice par rapport au nombre total de réclamations dans la province de Québec et les sinistres qui surviennent, ce n'est pas considérable.

**Le Président (M. Baril):** Merci. Est-ce que vous avez un commentaire, M. O'Brien?

**M. O'Brien:** Il y a peut-être deux mentions que je pourrais faire. D'abord, la raison pour laquelle on fonctionne principalement par l'entremise de nos propres agents internes chez-nous, pour régler les sinistres, c'est qu'en utilisant ces gens, ce n'est pas parce qu'on paie moins, mais vu qu'ils sont à notre service, nos coûts sont moindres pour fonctionner de cette façon. Si on pense que ceci fait que nos employés vont payer moins aux clients qu'un autre le ferait, c'est réglé sur une base équitable pour tous et la première raison pour laquelle on fait cela c'est que si on ne fait pas cela, les gens, une fois réglé chez nous, s'ils ont eu 50 \$, 100 \$ de moins et qu'ils ne sont pas contents, ils ne s'assureront plus chez nous quand viendra le temps du renouvellement. Ils vont dire à tous leurs voisins qu'ils se sont fait avoir et notre réputation va tomber à l'eau. Cela ne nous intéresse pas du tout, pour 50 \$ ou 100 \$, que cela se passe. Je pense que la chose qui régie le mieux cela c'est qu'on a un produit qu'on vend et ce qu'on vend à la personne, quand elle achète son assurance, c'est le bénéfice qu'elle va en retirer quand il va lui arriver quelque chose. Si on ne lui fournit pas cela d'une façon acceptable pour elle, c'est "bye, bye" la visite.

**Le Président (M. Baril):** Est-ce que j'ai le consentement pour le député de Viger qui veut poser une question?

**M. Fortier:** Consentement.

**Le Président (M. Baril):** Consentement. M. le député de Viger, s'il vous plaît.

**M. Maciocia:** Je voudrais poser à nouveau la question qui a été posée par le ministre tantôt, en ce sens que vous faites la recommandation suivante: Allstate appuie l'initiative du gouvernement de vouloir augmenter les possibilités aux agents, aux courtiers indépendants et aux agents captifs de fournir un vaste choix de produits et des services financiers aux consommateurs du Québec. Par conséquent, nous recommandons d'inclure la prise de dépôt, des arrangements de prêts personnels et d'hypothèques à leur gamme de produits et des services financiers. Or, ma question est la suivante: Est-ce que Allstate offre déjà ces services? Si Allstate ne les offre pas, comment justifier cette demande en considérant que vos agents sont des employés de la compagnie?

**M. O'Brien:** Disons qu'on n'offre pas ces services présentement. Peut-être qu'un jour on pourrait les offrir. On croit que dans le marché, pour qu'il y ait une bonne compétition, ce n'est pas nécessairement pour nous qu'on a mis cela, c'est pour l'ensemble du marché. On est d'accord avec le principe voulant que, si les gens ont l'expertise ils puissent vendre les différents produits disponibles. En faisant cela on ne

recherchait pas un atout particulier pour nous. (22 h 45)

**M. Maciocia:** Je comprends, mais étant donné que la compagnie ne les offre pas actuellement, cela veut dire que la compagnie envisage la possibilité d'offrir ces gammes de services.

**M. O'Brien:** Pas nécessairement. On ne s'est pas fixé de faire cela, mais il peut arriver qu'on veuille le faire à l'avenir. Nous croyons que dans l'industrie, il devrait y avoir une bonne concurrence, une bonne compétition. Plus il y en a, meilleur c'est pour tout le monde. On est prêt à faire la concurrence aux autres sur leur terrain.

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

**M. Garon:** Il y a quelque chose qui me frappe dans tout cela. J'écoute tout cela et je remarque qu'on dit que s'il n'est pas bien payé, il va s'en aller ailleurs, on va perdre la clientèle, etc. On a dit tantôt de quelqu'un qui allait s'assurer dans une caisse populaire, qu'il allait se faire organiser pour rester là. À un moment donné il va y avoir moins de concurrence, les primes vont monter et il va rester là, bien organisé par sa caisse. Je trouve qu'il y a quelque chose qui ne marche pas.

**M. O'Brien:** Je ne peux parler pour les caisses populaires. Peut-être que ce à quoi on voulait faire référence, je ne voudrais pas parler pour les autres, c'est qu'il est pris là parce que son prêt est là et le gérant lui dit: Tu gardes ton assurance chez nous, c'est bien de valeur. Je ne veux pas suggérer des idées à personne. Je ne suis peut-être même pas dans la position pour répondre à cette question. Ce sont les gens des caisses populaires qui devraient répondre à cela.

**M. Garon:** Dans une caisse, un client est en même temps un membre.

**M. O'Brien:** Oui.

**M. Garon:** Il a encore plus le droit de parole. Ce qui me frappe, dans le fond, ce n'est pas cela. C'est quand le courtier dit: Si je ne le traite pas bien, je vais le perdre comme client. Vous dites, comme compagnie: Si je ne le paie pas bien, je ne l'indemnise pas bien, je vais le perdre comme client.

**M. O'Brien:** C'est cela.

**M. Garon:** Depuis le début j'entends parler des caisses populaires. On dit: La caisse populaire va créer un monopole et quand on aura disparu elle va augmenter les prix et tout le monde va être content quand même. Cela ne marche pas. S'il est mal traité par sa caisse il va réagir de la même façon qu'il réagit vis-à-vis

vous ou vis-à-vis le courtier d'assurances. Si la caisse ne paie pas assez quand il y a un dommage, vous dites qu'il n'aura pas nos services...

**M. O'Brien:** Il va venir s'assurer chez nous. J'espère.

**M. Garon:** S'il est mal traité. Mais s'il est bien traité, il va le dire à d'autres.

**M. O'Brien:** C'est exact.

**M. Garon:** S'il est mal traité, il va le dire à d'autres aussi.

**M. O'Brien:** C'est cela.

**M. Garon:** C'est bon. Vous dites que si votre client connaissait les primes, les taux, il serait mal pris. Vous dites: "La divulgation des commissions présume que le consommateur est en mesure de décider qu'est-ce qu'une rémunération "juste". Un peu plus loin, vous dites: "La provision pour des rabais de prime pourrait être la cause de faillite de plusieurs agences au détriment du consommateur plutôt que de créer un environnement concurrentiel." Cela veut dire que si un produit coûte moins cher, cela va être dangereux pour lui. C'est ce que vous dites. "Le rabais de prime pourrait aussi mener à l'anti-sélection dans le processus de souscription par l'agent ou le courtier si les bonis sont payés sur la base des niveaux de production." J'avoue que j'ai mal compris, "...ce qui mènerait à son tour à des primes plus élevées pour tous les consommateurs." Je comprends mal le principe voulant que si le consommateur sait combien coûte la commission et il peut avoir un rabais de prime, il va être plus malheureux que s'il est au courant. Je ne comprends pas trop.

**M. O'Brien:** Il y a beaucoup de choses qui font que si le consommateur regarde la prime qu'il va payer et s'informe de la commission du représentant, de l'agent, de quoi que soit, pour décider ce que l'intermédiaire mérite comme rémunération... Comme on dit dans l'exemple ici si on parle d'une prime de 60 \$ et que la commission est 10 \$, je ne sais pas combien de temps il va penser à cela et je ne pense pas qu'il n'y ait personne dans les intermédiaires qui va être vraiment intéressé à en parler non plus. Cependant, ce qu'on dit dans l'exemple, c'est que si c'était tous des cas comme cela, un courtier ou un agent ne pourrait pas fonctionner. Il faut faire des profits. Si c'était tous des cas où, sur les primes, c'était plus élevé et qu'il aurait à baisser la prime, éventuellement il aurait de la difficulté à survivre dans le domaine. Le courtier, l'agent, l'intermédiaire en somme, ceux qui font leur vie avec cela comme il a été mentionné tantôt, sont rémunérés sur une base différente, basé un peu sur le travail qu'ils font. Il y a certains intermédiaires qui font plus de travail

que d'autres. En d'autres mots, il y en a qui émettent les polices, il y en a qui ne les émettent pas. Tout le processus est assez complexe. Il y a donc différentes façons de rémunérer des gens, des intermédiaires. Il y en a qui sont à salaire, il y en a qui sont à salaire plus bonis, il y en a qui sont seulement à commission. Comment le consommateur pourrait comparer cela? Dans le fin fond de la situation, il perdrait plus son temps qu'autre chose. En somme, le consommateur, ce qui l'intéresse, s'il est pour acheter pour 500 \$ chez nous ou au Groupe Commerce, si l'employé du Groupe Commerce reçoit 10 \$ et que le mien en reçoit 50 \$, si le prix est de 500 \$ dans les deux places, quelle différence cela peut-il lui faire? Sauf qu'il dit: Le service est peut-être meilleur d'une place à l'autre. Ce n'est pas le montant de la commission qui importe vraiment au consommateur, c'est le prix qu'il paye.

**M. Garon:** Oui, mais on pourrait le laisser évaluer cela.

**M. O'Brien:** Pardon?

**M. Garon:** On pourrait laisser le consommateur... Là, vous dites: On ne veut pas lui dire combien sont les commissions, parce qu'il pourrait penser trop à cela.

**M. O'Brien:** Non, non, c'est que...

**M. Garon:** On pourrait le laisser réfléchir. Le consommateur, c'est nous tous au fond.

**M. O'Brien:** Oui, oui.

**M. Garon:** Alors, pourquoi serait-il malheureux s'il savait combien cela lui coûte de commission?

**M. O'Brien:** Ce n'est pas qu'il serait malheureux, c'est qu'il aurait de la difficulté à comparer entre les différents intermédiaires; combien est payé à un et combien est payé à un autre. En réalité, on dit aussi dans le mémoire qu'on n'est pas totalement à rencontre de ceci. Si on a une base où on peut évaluer et comparer la même chose, on compare des patates avec des patates, on est certainement d'accord pour le faire. Mais ce qu'on dit aussi, c'est que c'est tellement compliqué à cause des systèmes de rémunération, que de comparer cela sur une base égale prendrait une bureaucratie énorme. Donc si le consommateur pouvait épargner 10 \$ quelque part, cela lui coûterait plus cher seulement pour payer les gens qui ont à administrer ce système; pour arriver à déterminer si c'est un employé de la caisse qui est payé 100 \$ par semaine ou un agent qui est payé 30 \$ pour cette commission; est-ce égal, un versus l'autre.

**M. Garon:** Mais sur le compte, maintenant,

vous dites: C'est 9 % pour la taxe. Ce ne serait pas compliqué de dire: La commission, c'est 20 %.

**M. O'Brien:** Ce n'est pas que c'est compliqué. Excusez-moi, ce n'est pas compliqué du tout. C'est seulement que, par rapport aux 20 %, si on les comparait à un autre qui aurait 5 %, mais qui aurait un boni et un salaire en plus qui feraient que sa commission deviendrait 22 %, comment est-ce qu'on pourrait établir cela pour leur montrer? Si c'était simplement cela, on serait entièrement d'accord avec cela. Il n'y aurait aucun problème. Mais comment mettre cela sur une base égale pour que le client, quand il compare, il compare la même chose à une place avec la même chose à une autre place. Ce n'est pas seulement la commission qui entre en ligne de compte, loin de là. La commission est un des facteurs de la rémunération d'un intermédiaire. Il y a beaucoup d'autres facteurs. Prenons les caisses populaires encore. Qu'est-ce qu'eux vont indiquer comme pourcentage de commission? 0 %? Ce n'est pas vraiment un pourcentage de 0 % de commission à un intermédiaire.

**M. Garon:** Oui, mais...

**M. O'Brien:** Ils ont des frais à payer pour payer les salaires des gens qui sont là, etc. Cela fait que ce ne serait pas comparer la même chose dans les deux situations.

**Le Président (M. Baril):** Merci.

**M. Garon:** Ce n'est pas plus compliqué qu'une compagnie qui, par exemple, fait 1000 produits différents et doit savoir ses coûts de production. Là-dedans, j'imagine que quand vous avez le coûts des ventes, il y a tant pour les salaires, tant pour l'administration, tant pour la matière première, tant pour ceci et tant pour cela. Beaucoup d'entreprises doivent être toutes décortiquées comme cela, justement pour pouvoir les contrôler. Je suis convaincu que vous savez tout cela. Vous savez tous cela.

**Le Président (M. Baril):** Alors, merci, M. le député de Lévis. M. le ministre.

**M. Fortier:** Non, j'ai à peu près terminé...

**Le Président (M. Baril):** Vous aviez à peu près terminé?

**M. Fortier:** ...mes commentaires. Merci.

**Le Président (M. Baril):** Est-ce que vous avez des remarques finales?

**M. Fortier:** Non.

**M. Garon:** Non? Je voudrais remercier...

**M. Fortier:** J'aimerais remercier le groupe Allstate d'être venu. Il donne un appui au décloisonnement. Je crois qu'il est fier de sa formation interne pour ses experts, ses agents. Vous avez une formule gagnante pour votre compagnie. Ce que vous nous dites, dans le fond, c'est: Laissez-nous les coudées franches, on fait un bon travail. En fait, c'est le message que vous nous avez livré. On vous remercie d'être venus témoigner de votre expérience au Québec. Merci.

**Le Président (M. Baril):** Merci. M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Moi aussi, je vous remercie d'avoir accepté de répondre à nos questions et de vous être présentés pour donner votre opinion par rapport au livre qui avait été déposé par le ministre au mois d'avril.

**Le Président (M. Baril):** Merci. Je remercie le groupe Allstate et lui souhaite un bon voyage de retour.

**M. O'Brien:** Merci beaucoup.

#### **Regroupement d'experts en sinistres pour l'assuré**

**Le Président (M. Baril):** J'invite immédiatement le Regroupement d'experts en sinistres pour l'assuré. Bonsoir, messieurs. Si vous voulez vous présenter, s'il vous plaît, et présenter vos invités.

**M. Labelle (Robert):** Je m'excuse de vous retenir comme cela, à la onzième heure. Nous tenterons d'être brefs. Je me présente: Robert Labelle, président du Regroupement d'experts en sinistres pour l'assuré. Je suis accompagné, à mon extrême gauche, de Jean-Pierre Lefebvre, trésorier de Clairmont Perreault, immédiatement à ma gauche, secrétaire, et à ma droite, de Jacques Mochon, conseiller juridique de notre regroupement.

Si vous me permettez, un petit préambule. En avril dernier, on a reçu une lettre du président de l'Association des experts en sinistres indépendants, M. René Godin, mentionnant qu'un mémoire relativement au décloisonnement des intermédiaires devait être présenté à la commission du budget et de l'administration avant le 20 mai 1988.

Cette lettre mentionnait également que nos intérêts étant différents, nous devons faire nos propres revendications devant cette commission, même si plusieurs de nos membres faisaient partie de cette association depuis longtemps et qu'ils en font encore partie à l'heure actuelle. C'est la raison de notre présence ce soir.

Le mémoire que nous avons déposé étant assez court, vous me permettez d'en faire la lecture. Je vous fais grâce de la table des

matières et du résumé de ce mémoire.

Le Regroupement d'experts en sinistres pour l'assuré représente dix bureaux de l'agglomération montréalaise, dont certains avec bureaux dans d'autres villes du Québec, ainsi que quelque 45 experts en sinistres qui, dans leur pratique quotidienne, agissent prioritairement pour l'assuré, le consommateur.

Il existe des similitudes avec l'expert en sinistres dit indépendant, qui agit pour l'assureur. Nous détenons le même certificat d'exercice que les experts en sinistres dits indépendants, lesquels agissent prioritairement pour les assureurs. En effet, sur le plan légal, les deux groupes ont le même statut et sont régis par la Loi sur les assurances et les Règlements d'application de cette loi. S'il en est ainsi, c'est que les forces du marché font que le premier groupe se lie prioritairement à l'assuré, alors que le deuxième groupe se lie prioritairement à l'assureur, tout comme c'est souvent le cas pour les avocats en matière d'assurances ou de relations de travail.

Il existe également des différences entre ces groupes. Les experts en sinistres agissant pour l'assuré ne sont pas liés par contrat, mandat ou entente avec un assureur, et ne sont pas payés non plus par cet assureur. Ils sont liés par contrat écrit ou verbal avec l'assuré, et ils sont payés par ce consommateur.

Les experts en sinistres agissant pour l'assureur sont liés par emploi, contrat, mandat ou entente avec l'assureur. Ils sont payés également par l'assureur. En conclusion, l'expert en sinistres agissant pour l'assuré est donc celui qui peut le mieux et de façon la plus indépendante représenter l'assuré face à l'immense industrie qu'est l'assurance, dont le consommateur ne comprend ou ne soupçonne même pas tous les rouages et toutes les interrelations existant entre tous les intermédiaires.

Qui est propriétaire de qui? Qui est mandataire de qui? En vertu de quelle filiation, entente, contrat ou mandat? Qui paiera l'intermédiaire se présentant à l'assuré, c'est-à-dire au consommateur?

Il faut aussi ajouter qu'il y a des experts en sinistres au service des assureurs. Ceux-ci ne sont pas tenus de détenir un certificat d'expert en sinistres. Ils sont formés par les assureurs. Ils sont eux aussi payés par l'assureur-employeur. Dans le milieu, on les appelle des "captifs". (23 heures)

On a également des courtiers qui règlent des sinistres. Les courtiers, comme les experts en sinistres agissant pour les assureurs, sont liés aux assureurs pour leurs revenus par contrat d'agence, contrat de souscription, etc., et par leur intérêt dans les commissions contingentes qui leur sont payées par les assureurs, selon des volumes de primes et selon des "lost ratios", c'est-à-dire des volumes de pertes payées par rapport au volume de primes encaissées.

Ils ne sont donc pas totalement indépen-

dants, bien qu'ils soient des entrepreneurs autonomes. Ils sont en fait des entrepreneurs autonomes sur le plan des affaires, mais leurs revenus proviennent de leurs commissions payées par les assureurs en vertu de contrats d'agence les liant à divers assureurs. L'assuré ne sait pas combien le courtier reçoit de l'assureur, rien n'obligeant le courtier à le dévoiler. Cela peut créer des conflits d'intérêts également, parce que qui paie, dicte.

Pour les raisons ci-dessus mentionnées, nous sommes convaincus que si un assureur et tout autre intermédiaire se liant à lui et se faisant payer par lui, prétendent pouvoir représenter à la fois leurs intérêts corporatifs propres, soit le profit, en même temps que l'intérêt de l'assuré-sinistré, à qui l'assureur remet toujours une partie plus ou moins grande de ses profits lorsqu'il l'indemnise de son sinistre, cet assureur et tout autre intermédiaire lié à lui sont en conflit d'intérêts, car, selon nous, qui paie, dicte.

À notre avis, cela pourrait entraîner une perte de confiance du public envers les assureurs ainsi qu'envers le gouvernement qui permettrait la survenance d'une telle situation, alors que l'on sait que le gouvernement a toujours eu pour principale préoccupation la protection du consommateur. Il a déclaré dans son livre vert ne pas vouloir abandonner cet objectif, ni abdiquer ses responsabilités à cet égard.

**Le Président (M. Baril):** Vous pouvez continuer.

**M. Perreau (Clairmont):** On a décidé de diviser la présentation du mémoire en deux. Je vais donc continuer. Les objectifs du décloisonnement des intermédiaires. Le décloisonnement des intermédiaires doit atteindre trois objectifs principaux qui sont, par ordre d'importance selon nous: la protection du consommateur, le bénéfice du décloisonnement, c'est-à-dire l'obtention par le consommateur d'une plus grande variété de services et de produits, même en régions, et la préservation et l'amélioration de la confiance du public envers les institutions financières concernées, dont les assureurs.

Les réseaux interreliant les quatre piliers financiers et les intermédiaires par le biais de filiales ou par des contrats de toutes sortes (contrat d'agence, contrat de service, mandat, contrat de souscription) feront surgir des conflits d'intérêts. Pour les éviter, des dispositions précises aux lois et règlements devront être élaborées pour obliger ces institutions, intermédiaires et réseaux à divulguer aux consommateurs leurs liens de propriété, de filiation, de dépendance ou leurs liens contractuels entre eux, qu'ils soient écrits ou verbaux, leur mode de rémunération, leur rémunération, qui les paie directement en remontant jusqu'à l'émetteur du produit vendu et avec qui ils partagent leurs revenus, le cas échéant, le nom et les coordon-

nées de l'organisme de surveillance et de contrôle quant à la déontologie qui les gouverne, c'est-à-dire à qui le consommateur pourra porter plainte.

Concernant la formation et la compétence. Tout en protégeant les droits acquis des experts en sinistres détenant un certificat ou déjà au service d'un assureur à titre d'experts en sinistres ou des courtiers qui actuellement régissent des sinistres pour les Lloyd's, toutes les personnes désirant à l'avenir faire de l'expertise en sinistres devraient obtenir un DEC et faire une année de stage avant de recevoir leur certificat d'expert en sinistres. Cette formation ne devrait plus être laissée aux compagnies d'assurances et aux importantes firmes de courtage, mais plutôt être faite par l'encadrement des différentes institutions d'enseignement du Québec, puisque, par ailleurs, et tel qu'il appert du livre vert, les assureurs cherchent des personnes compétentes et orientent davantage leur choix vers des représentants ayant des qualifications supérieures pour se les associer dans la mise en marché de produits sophistiqués. Les exceptions prévues à l'article 349 de la Loi sur les assurances peuvent, quant à nous, continuer d'exister.

Champ de pratique des experts en sinistres et exclusion des autres intermédiaires. Actuel: Le champ de pratique de l'expert en sinistres devrait demeurer celui énoncé à l'article 1 de la Loi sur les assurances à l'exclusion de tous les autres intermédiaires.

Élargi: Ce champ, en vertu du même certificat, pourrait être élargi permettant aux experts en sinistres d'agir dans une situation "avant sinistre" ou dans une situation de responsabilité civile non couverte par les assurances.

Non un intermédiaire des marchés, mais un maillon important. Nous croyons que si l'expert en sinistres n'est pas un intermédiaire de marché quant à la vente, il demeure un maillon important de la chaîne des assurances face aux consommateurs quand il y a réalisation du risque, c'est-à-dire sinistre, auquel cas il y a consommation du produit au moment du règlement du sinistre.

Liberté d'action et de représentation. Certains experts choisiront d'agir pour l'assureur et d'autres pour l'assuré.

Obligation de divulgation au consommateur. Pourvu que chacun divulgue qui lui a donné son mandat, qui le paie, combien et de quelle façon, le consommateur sera plus en mesure d'apprécier et de comprendre les interrelations avec les intermédiaires et les réseaux, et il sera mieux placé pour choisir: de se faire représenter par un expert en sinistres qu'il paiera lui-même ou de se représenter lui-même face à son assureur et à l'expert en sinistres mandaté par l'assureur, qu'il soit au service de l'assureur ou un mandataire dit indépendant de l'assureur.

Revenus des experts en sinistres. Nous suggérons que les revenus d'un expert en sinis-

tres puisse être un salaire ou des honoraires à l'heure, à forfait ou à pourcentage, laissant au marché et à la libre concurrence le soin de l'établir.

Encadrement, contrôle, surveillance, déontologie et autoréglementation. Encadrement et contrôle: conseil d'expertise en sinistres. Tous les experts en sinistres devraient être astreints à faire partie d'une association professionnelle qui contrôlerait les activités des experts en sinistres employés des assureurs, des experts en sinistres autonomes agissant pour l'assureur, des experts en sinistres autonomes agissant pour l'assuré et des courtiers réglant des sinistres pour les Uyod's.

Surveillance, déontologie et autoréglementation. Cette association devrait être contrôlée et dirigée par des experts en sinistres seulement. Tous les paliers décisionnels de direction devraient être composés d'un nombre égal d'experts en sinistres agissant pour l'assureur, employés ou mandataires, et d'experts en sinistres agissant pour l'assuré.

Le conseil d'experts en sinistres autoréglementerait ses membres quant à leur pratique professionnelle, c'est-à-dire définirait les règles relatives à l'éthique de la profession, les actes dérogatoires et la discipline, et déterminerait les conditions d'admission, de suspension, de radiation et de réinsertion de ses membres. Ce conseil en outre verrait à l'établissement et au bon fonctionnement d'un comité d'éthique, d'un bureau de discipline et de tout autre comité jugé nécessaire ou utile au bon fonctionnement de la profession d'expert en sinistres.

Indépendance d'exercice et restrictions. Les experts en sinistres agissant pour l'assuré ne pourraient pas faire partie d'un réseau ou d'un bureau multidisciplinaire et ne pourraient pas être, directement ou indirectement, ou de quelque manière, la propriété totale ou même partielle d'un assureur ou d'une personne reliée à un assureur.

Les experts en sinistres autonomes, ne faisant pas partie d'un bureau multidisciplinaire ou d'un réseau, pourraient agir parfois pour l'assureur, parfois pour l'assuré, pourvu évidemment qu'ils n'agissent pas pour les deux dans le même cas, dans le même sinistre; et pourvu qu'ils se soumettent aux obligations de divulgation ci-dessus relatées auprès du consommateur.

Un expert en sinistres qui ferait partie d'un bureau multidisciplinaire ou d'un réseau ne pourrait plus agir pour l'assuré tant et aussi longtemps qu'il serait dans cette situation.

Je cède la parole, si vous me le permettez, au président pour conclure.

**M. Labelle:** Système d'indemnisation. Le livre vert déplore le défaut d'indemnisation au niveau de tous les intermédiaires. Nous sommes d'avis qu'un système d'indemnisation par cautionnement, par assurance ou par un fonds d'indemnisation devrait être établi. Nous soulignons

toutefois à la commission qu'en vertu de la Loi sur les assurances, les experts en sinistres ont un système d'indemnisation par le moyen du cautionnement et ce, en vertu de l'article 353 alors que, par exemple, un tel système d'indemnisation n'existe pas pour les agents et les courtiers, parce que les articles 337 à 339 ne sont pas en vigueur.

De plus, l'article 352 de la Loi sur les assurances dit:

"Les administrateurs de toute corporation agissant à titre d'experts en sinistres ainsi que les dirigeants et employés d'une telle corporation qui sont en même temps des actionnaires sont, dans tous les cas où ils possèdent un certificat, solidairement responsables avec la corporation de tous les dommages subis par des tiers et dont la corporation doit répondre par suite de la faute professionnelle d'une personne par le truchement de laquelle elle a agi".

Alors que cette responsabilité, pourtant prévue à l'article 339 de la Loi sur les assurances, n'existe pas pour les agents d'assurances, parce que ledit article n'est pas en vigueur.

Nous soumettons donc que lesdits experts en sinistres offrent dès lors une meilleure protection au chapitre de l'indemnisation que celle que tous les autres intermédiaires susmentionnés peuvent offrir.

Préservation et amélioration de la confiance du consommateur envers les assureurs. Nous suggérons que les assureurs, directement ou par l'intermédiaire des experts en sinistres à leur service, ou dit indépendants qui les représentent, soient obligés aux mêmes divulgations que celles relatives auparavant dans ce mémoire. Nous suggérons que cette obligation leur soit faite, tant lorsqu'ils font affaire avec le consommateur que dans toutes leurs campagnes publicitaires ou de marketing portant sur les sinistres ou leur règlement.

En conclusion, nous serions en conséquence d'accord avec la création d'un conseil d'expertise en sinistres, indépendant des autres conseils, mais se rapportant directement à l'Inspecteur général des institutions financières, dans la mesure où le conseil sera doté de pouvoirs réels sur ses membres, étant entendu que les règlements devront être approuvés par l'Inspecteur général des institutions financières. Ensemble, nous pourrions alors efficacement protéger le consommateur en matière de règlement de sinistres, les assureurs étant très bien structurés pour se protéger eux-mêmes.

Je vous invite à consulter le petit schéma qui est annexé au mémoire. Ce schéma illustre une hypothèse des contrôles qui pourraient être exercés sur les intermédiaires regroupés en cabinets multidisciplinaires. Si vous voyez, dans tout le tableau, il n'y a pas d'experts en sinistres. Nous suggérons que les experts en sinistres qui sont dans une boîte appelée "cabinet multidisciplinaire" donc, qui sont liés aux assureurs, puissent tout de même faire partie d'un conseil

d'expertise en sinistres qui regroupe également le "E" à la droite, en bas, soit des experts en sinistres qui représentent les assurés, mais se rapportant directement à l'Inspecteur général des institutions financières. Je vous remercie.

**Le Président (M. Baril):** Merci, M. Labelle. M. le ministre.

**M. Fortier:** Au début, vous dites que le Regroupement d'experts en sinistres pour l'assuré représente dix bureaux de l'agglomération montréalaise. Pourriez-vous nous donner un exemple d'un des bureaux? Combien y a-t-il de personnes qui y travaillent? Quelle est l'importance du bureau? On peut prendre un bureau moyen. Un bureau moyen est constitué de combien de personnes chez vous? Est-ce une, deux personnes?

**M. Labelle:** Un bureau moyen est d'environ cinq ou six personnes.

**M. Fortier:** Vous avez, quoi, 50 personnes dans votre association?

**M. Labelle:** Environ, M. le Président.

**M. Fortier:** À l'occasion, est-ce que vous travaillez pour l'assureur ou est-ce que vous travaillez uniquement pour l'assuré?

**M. Labelle:** Non, nous travaillons exclusivement pour l'assuré. On me fait remarquer que la plupart des experts en sinistres qui représentent les assurés ont déjà une expérience basée sur le travail qu'ils ont effectué antérieurement pour les assureurs.  
(23 h 15)

**M. Fortier:** Prenons un cas spécifique. Dans quel genre de cas spécifique pouvez-vous travailler pour un assuré? Autrement dit, j'ai un feu chez moi. Quelle est l'importance? J'imagine que s'il s'agit d'un petit feu de 300 \$, cela ne vaut pas grand-chose. Donnez-moi donc un exemple de cas précis où vous intervenez et de quelle façon vous le faites.

**M. Labelle:** Est-ce que vous permettez que je donne l'occasion de répondre à M. Lefebvre?

**M. Fortier:** Oui.

**M. Lefebvre (Jean-Pierre):** Notre intervention arrive assez rapidement, il faut le dire, parce que les obligations d'un assuré lors d'un sinistre... Il est sous le coup de l'émotion et du choc, et il faut faire face à des urgences primaires. Il faudrait peut-être enlever l'eau qui est dans le sous-sol, faire barricader, faire installer du chauffage temporaire. Ce sont des actes que l'on peut poser immédiatement au début, et ensuite protéger, tel que requis aussi par les assureurs, les biens dans la mesure du

possible. On peut les faire déménager et les faire envoyer en entreposage afin de les sauver ou en sauver une partie. Ce sont les premières approches qu'on va faire dans une réclamation; le guider, parfois même le loger. Cela peut arriver, surtout les fins de semaine, alors qu'il lui est impossible de rejoindre son assureur et encore moins son courtier et la compagnie d'assurances qui vont peut-être ne venir que le lundi ou le mardi. On fait les premières démarches. On le guide comme il faut. Nous avons généralement à notre emploi des experts pour barricader, par exemple, ou même des plombiers et des électriciens. Ensuite, lors de la préparation de l'estimation ou de la réclamation, on emploie aussi des experts en équipements, selon les besoins, qu'ils soient ingénieurs ou autres.

**M. Fortier:** Quelle est l'importance du sinistre qui fait que vous pouvez intervenir? Est-ce que vous parlez d'un gros feu, d'un petit feu?

**M. Lefebvre (Jean-Pierre):** Tous les feux. Si c'est un petit, comme vous avez dit tout à l'heure, de 300 \$, on peut le conseiller. Cela ne veut pas dire qu'on ne prendra pas son cas. On va même le rassurer, parce qu'on est l'un des premiers arrivés sur les lieux. Il a besoin d'informations sécurisantes. On va lui dire comment procéder. J'ai vu même des cas où le courtier dit: Ne touchez à rien. Si c'est un feu d'huile à patates frites sur un poêle, ils ont besoin de leur cuisinière. On prend le chaudron, on le met dans le garage et on lave un peu la cuisinière, car souvent elle peut fonctionner quand même. Il dit: Mon courtier m'a dit de ne toucher à rien. On arrive deux jours après et ils mangent au restaurant. Il peut se faire dire qu'il n'est pas assuré pour les frais de subsistance, parce qu'il aurait pu laver son poêle. Il faut les sécuriser. Il n'y a pas d'importance de sinistre.

Il y a les risques commerciaux. Si on agit rapidement, l'assuré va être capable de réinstaller son opération très rapidement, à moindre frais pour tout le monde, et même pour les assureurs. S'il reste là pour une fin de semaine - on a des cas à la tonne - qu'il attend les assureurs... Ils ne négligeront pas de venir, mais ils viendront quand le bureau sera ouvert. Cela peut dégénérer en plusieurs dommages.

**M. Fortier:** Comme vous êtes payés à la commission, si c'est un petit feu, si vous êtes payés 10 % de 300 \$, cela fait 30 \$, vous n'avez pas grand temps...

**M. Lefebvre (Jean-Pierre):** Non...

**M. Fortier:** ...à passer.

**M. Lefebvre (Jean-Pierre):** Vous avez raison, mais le fait de sécuriser quelqu'un qui vous appellera peut-être un jour pour quelque chose de

plus sérieux, c'est un service.

**M. Fortier:** Vous conseillez la personne en lui disant: Étant donné votre police d'assurances, allez à l'hôtel, etc. Vous lui conseillez d'engager des dépenses avant même que l'assureur l'ait approuvé?

**M. Lefebvre (Jean-Pierre):** Oui. Je vous parle surtout des cas qui arrivent le soir ou la fin de semaine. C'est comme la maladie, cela frappe à n'importe quelle heure. Il faut faire quelque chose. Durant les fêtes, quand les compagnies sont fermées pour quatre, cinq jours, et que vous avez besoin d'une génératrice; ce n'est pas tout le monde qui peut fournir une génératrice, le barricadage. Il a déjà fallu que je loue un motel à une famille. C'était la veille de Noël et il n'y avait absolument rien.

**M. Fortier:** C'est plus que des conseils professionnels, vous les dépanner.

**M. Lefebvre (Jean-Pierre):** Oui.

**M. Fortier:** Vous êtes des dépanneurs en plus.

**M. Lefebvre (Jean-Pierre):** Ce n'est pas cela, c'est peut-être un mot... Ayant l'expérience, comme on l'a dit tout à l'heure, ayant travaillé pour les assureurs avant, on n'engagera pas une dépense qui ne sera pas couverte. On connaît les polices d'assurances. On a la police d'assurance devant nous la plupart du temps. On va dire: Vous avez droit aux frais de subsistance. Vous avez droit à ceci, vous avez droit à cela.

**M. Labelle:** M. le ministre, si vous permettez.

**Le Président (M. Baril):** M. Labelle.

**M. Labelle:** M. Perreault aurait un petit point additionnel là-dessus.

**M. Perreault:** Oui. C'est ce que mentionnait M. Lefebvre. Nous intervenons très rapidement dans le but, évidemment, de protéger les biens de toute aggravation d'abord. Il y a plusieurs sortes de contrats d'assurance qui sont vendus, dans le résidentiel comme dans le commercial. Il y a des choses qui sont couvertes, et d'autres qui ne le sont pas. Il est bien sûr qu'on ne fera pas faire des choses à l'assuré, qu'il devrait faire ou qu'il pourrait faire, si elles ne sont pas couvertes en vertu du contrat. On n'engagera pas de dépenses qui ne sont pas assurées. Sauf qu'il peut arriver dans certains cas, s'il n'est pas couvert, par exemple, pour les frais additionnels de subsistance, qu'on s'organise pour le relocaliser. On va l'aviser évidemment qu'on ne peut pas engager de frais. Soit qu'il se relocalise chez des parents ou des amis pour quelques jours, et

les réparations devraient commencer rapidement.

**M. Labelle:** M. le ministre, du point de vue juridique, notre conseiller nous fait aussi remarquer une chose. Est-il possible de lui donner la parole?

**Le Président (M. Baril):** Oui, oui. Allez. Cela nous fait plaisir.

**M. Mochon (Jacques):** L'article 2589 du Code civil prévoit explicitement que "l'assuré doit faciliter le sauvetage de la chose assurée et les vérifications de l'assureur. Il doit notamment permettre à l'assureur et à ses représentants la visite des lieux et l'examen de la chose assurée".

On imagine un feu à la veille de Noël, comme l'a mentionné M. Lefebvre. Si la compagnie vient dans quatre jours et que les ouvertures ne sont pas bouchées, qu'il n'y a pas de génératrice, pas de chauffage, on peut imaginer une aggravation des dommages qui ne sont pas couverts, parce qu'on aurait pu faire barricader, faire chauffer et ainsi, la tuyauterie ne se serait pas brisée, entraînant d'autres dommages qui ne sont jamais couverts, ni en vertu de la loi, ni en vertu des dispositions qui sont dans les contrats d'assurance. C'est de prendre l'intérêt de l'assuré que de l'avertir rapidement. Peu d'assurés le savent, même si nul n'est censé ignorer la loi. Merci.

**Le Président (M. Baril):** Merci. M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Vous dites à la page 6 de votre mémoire que vous souhaitez qu'un diplôme d'études collégiales soit l'exigence de base pour devenir expert en sinistres. Quelle est l'exigence actuelle? Considérez-vous que la formation offerte actuellement est adéquate?

**M. Labelle:** Ici, à l'heure actuelle, les experts en sinistres sont quand même obligés d'avoir au moins un secondaire V et de suivre des cours de l'Institut d'assurance avant de pouvoir avoir un permis d'expert, classe II, comme on l'appelle. Ce que nous aimerions grandement, c'est que le niveau de scolarité soit haussé afin que, pour être expert en sinistres, on soit obligé d'avoir au moins un diplôme d'études collégiales. On suggère même de faire une année de stage dans un bureau d'experts en sinistres avant de pouvoir se dire expert en sinistres. Est-ce que cela répond à votre question?

**M. Garon:** Mais considérez-vous que la formation offerte actuellement à un expert en sinistres est suffisante? Si vous considérez que le niveau de formation doit être haussé, est-ce parce que vous considérez qu'il ne correspond plus aux besoins?

**M. Labelle:** C'est qu'à l'heure actuelle, il y a peut-être certaines déficiences, mais il y a place à l'amélioration dans un système.

**M. Mochon:** Si vous permettez.

**Le Président (M. Baril):** Allez, M. Mochon.

**M. Mochon:** C'est que même dans le livre vert, on décèle à la page 56, que certaines compagnies ou certains courtiers n'ont pas l'encadrement pour donner la formation, soit dans la vente des produits d'assurance. Ce doit être la même chose dans les produits d'expertise. Le constatant dans le livre vert, qui est une constatation générale de ce qui se passe, notre recommandation, d'après ce qui se fait dans le domaine, est d'aller vers le DEC, en utilisant le système d'éducation, comme cela a été demandé de le faire au Barreau, soit de changer leur école d'éducation pour une école de formation.

**M. Garon:** Vous parlez d'un DEC en quoi?

**M. Mochon:** Un DEC en assurances. Cela pourrait être une classe de tous les programmes. Je ne veux pas me poser en expert en assurance, mais cela pourrait être cela. Il y a plusieurs cours qui se donnent, mais on sent dans votre livre vert que vous constatez une disparité d'un endroit à l'autre. Alors, une uniformisation uniformiserait la formation de tout le monde, comme des ingénieurs, des avocats ou des comptables et serait à l'avantage de tout le monde, donc, du consommateur.

**M. Garon:** Vous dites que vous avez dix bureaux d'à peu près cinq personnes, donc, une cinquantaine de personnes. Vous existez depuis combien de temps et comment se fait-il que les experts en sinistres pour l'assuré ne se soient pas développés davantage? De quelle façon vous faites-vous connaître auprès de votre clientèle?

**M. Labelle:** La plupart des bureaux d'experts en sinistres sont quand même assez récents. Par contre, il y en a qui existent depuis 50 et 60 ans. Vous me demandez également quelle forme de publicité on peut...

**M. Garon:** Non, j'ai dit: Pour vous. Vous l'avez déjà été pour les assureurs. Donc, ce sont les assureurs qui vous engageaient. Là, vous êtes pour les assurés et vous réservez vos services pour les assurés. De quelle façon le transfert s'est-il fait et de quelle façon vous organisez-vous pour être engagés par les assurés?

**M. Labelle:** Je voudrais bien comprendre votre question. Est-ce que vous voulez connaître la façon dont on travaille? Non?

**M. Garon:** Vous êtes des experts en sinistres pour l'assuré.

**M. Labelle:** Oui.

**M. Garon:** Autrefois, vous étiez experts en sinistres indépendants pour les assureurs.

**M. Labelle:** Oui.

**M. Garon:** Vous avez décidé de spécialiser vos services pour l'assuré.

**M. Labelle:** C'est exact.

**M. Garon:** Vous dites qu'il y en a qui existe depuis 50 ans, mais la plupart, comme j'ai pu comprendre, n'existent pas depuis un très grand nombre d'années. De quelle façon...

**M. Labelle:** Le transfert s'est-il effectué?

**M. Garon:** Oui, c'est cela.

**M. Labelle:** On peut prendre comme exemple M. Lefebvre, moi-même ou M. Perreault. On a déjà travaillé pour les assureurs, 10, 15 ou 20 ans et on a été appelés à négocier avec des experts en sinistres au moment où on travaillait pour les assureurs, mais ces experts en sinistres représentaient l'assuré.

On a quand même cru déceler que c'était un besoin qui existait, que le consommateur soit représenté dans des sinistres d'importance. À ce moment-là, on nous a peut-être fait certaines approches pour qu'on puisse, sans changer notre permis d'experts en sinistres, travailler pour les assurés.

**M. Garon:** Pour le faire, selon la façon dont vous le faites maintenant pour les assurés, considérez-vous que l'assuré a un plus grand avantage que lorsqu'il vous engageait quand vous étiez experts en sinistres indépendants pour l'assureur?

**M. Labelle:** Sûrement qu'il y a un grand avantage pour le consommateur à faire appel aux services d'un expert qui va travailler exclusivement pour lui. Premièrement, il y a quand même la formation qui est là, la compétence, les services qui sont rattachés à cela, parce qu'on se dit peut-être qu'un expert en sinistres qui représente un assuré est rémunéré en commission. Mais cela englobe beaucoup de services dans cette commission. On offre les services d'expertise sur des bâtiments, d'expertise dans de l'équipement, d'expertise dans des biens personnels, d'une préparation de l'interruption des affaires par un service de comptabilité. Tous ces services sont inclus dans ce qu'on va offrir, en premier lieu, à un sinistré.

**M. Lefebvre (Jean-Pierre):** Si je peux ajouter quelque chose, il y a aussi le fait que l'assuré doit représenter sa réclamation et faire face à des moyens illimités qu'ont les assureurs

et aussi aux batteries d'experts. Il est tenu de représenter sa réclamation, mais comment fait-il pour faire cette réclamation? Il va voir un entrepreneur. D'après la Loi sur les assurances, vous avez des experts en sinistres mandatés seulement spécifiquement pour l'évaluation. Il ne peut pas retenir les services de cet expert parce que, 99 % du temps, il travaille pour l'assureur. Il est démuni, il est devant un contracteur qui n'a pas l'expérience ni l'expertise et qui va lui faire cela sur une page. Souvent les ajusteurs ou les experts en sinistres vont dire: Je ne peux pas régler votre cas avec cela, parce que...

**Le Président (M. Baril):** Je m'excuse, messieurs. Le devoir des députés c'est qu'à ce temps-ci de l'année on est obligé d'aller voter. On est appelés en Chambre, nous devons terminer la commission à cette heure.

**M. Garon:...**

**Le Président (M. Baril):** Je comprends, mais je ne sais pas combien de temps cela va prendre de l'autre côté avant que le vote se fasse. Est-ce que vous voulez faire attendre ces gens jusqu'à ce qu'on revienne?

**Une voix:** Allez remplir votre devoir, on va attendre.

**Le Président (M. Baril):** Nous allons suspendre les travaux jusqu'après le vote.

(Suspension de la séance à 23 h 31)

(Reprise à 23 h 42)

**Le Président (M. Baril) :** À l'ordre, s'il vous plaît!

La commission reprend ses travaux après avoir, encore une fois, gagné le vote.

M. Labelle, allez.

**M. Labelle:** Est-ce que c'est possible de laisser la parole à M. Clairmont Perreault. Il aurait quelques petits points à éclairer.

**Le Président (M. Baril):** Allez.

**M. Perreault:** Bon, voici, M. le Président. Tantôt - je ne veux pas parler contre un assureur - on se sentait un peu mal à l'aise de parler contre les assureurs. On ne veut pas parler nécessairement contre les assureurs, sauf qu'à un moment donné ils ont dit qu'ils avaient réglé des sinistres d'inondation, à Montréal en particulier, et les gens ont été très rapidement réglés. Mais nous savons que les experts en sinistres captifs pour les assureurs avaient pour mission de régler sur place, de signer la preuve de perte et de donner un chèque immédiatement, rapidement, pour se faire du marketing, comme

d'ailleurs le représentant de Allstate l'a signalé. Mais, la ville de Montréal a retenu des experts en sinistres comme nous ou comme d'autres et on a fait l'évaluation de tous les dommages dans l'optique que le gouvernement verrait à indemniser ces gens-là plus tard, s'il décidait de les indemniser. Nous avons constaté, par exemple, que certaines gens ont été réglés rapidement, comme cela; ils ont eu 1800 \$ et ils étaient très heureux. Mais, après avoir passé avec nos évaluateurs, nos techniciens, nos ingénieurs en bâtiment ou des techniciens en équipement ou en contenu, on a réalisé que souvent les dommages étaient de 12 000 \$, 15 000 \$, 18 000 \$ ou 20 000 \$. Les gens avaient reçu d'eux 1000 \$, 1500 \$, 1800 \$, 2000 \$, mais, il y avait des dommages qui étaient cachés et qui n'étaient pas visibles. Les gens ont été réglés très rapidement, mais vous aviez, par exemple, des sous-sol finis où en dessous des planchers c'était pourri, même que les champignons sortaient. Vous aviez des isolations dans les murs à un moment donné ou l'eau... Vous savez que l'isolation sert de buvard, alors il fallait qu'ils défassent tous les murs. L'électricité était affectée et toutes ces choses-là. Les gens avaient été réglés très vite, mais après coup ils se sont rendu compte qu'il y avait parfois dix fois plus de dommages que ce pourquoi ils avaient été réglés. C'est ce point-là que je voulais apporter.

**Le Président (M. Baril):** M. le ministre.

**M. Fortier:** Cela va.

**Le Président (M. Baril):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Avez-vous d'autres cas?

**M. PerreauK:** Oui, on a d'autres cas bien particuliers. Notre intervention sur un sinistre est très rapide, comme le signalait tantôt mon confrère, dans le sens qu'on veut protéger les biens d'abord de toute aggravation de dommage et Informer le consommateur, l'assuré, de ses droits en vertu d'un contrat d'assurance. On sait que, comme tout le monde, quand on reçoit un contrat d'assurance on regarde la prime et personne ne se préoccupe, si vous voulez, des conditions de la police. On ne regarde pas cela, alors qu'on sait qu'il y a de multiples conditions dans un contrat d'assurance et il y a bien des choses que la personne ne sait pas qu'elle peut réclamer. Alors, nous, on l'informe de tous ses droits. Souvent des gens, pour la question d'avoir de l'argent rapidement, s'il n'y a pas d'intervenant ou de personne qui va les conseiller, vont accepter le règlement. Ils ne se plaignent pas, mais ils ont eu cela et ils vont dire à d'autres: On a eu un maudit règlement qui ne tient pas debout. Finalement, les gens disent: On va se reprendre sur un autre ou... Mais il y a toujours des dommages que les gens ne voient pas. Il y a

des clauses du contrat d'assurance dont les gens ne se prévalent pas. Nous sommes là pour les informer et pour les protéger, du fait qu'on a l'expérience du côté des assureurs, qu'on a en majeure partie, nous ici à la table, 10, 12, 15 ou 20 ans d'expérience du côté des assureurs. On a travaillé pour les assureurs et il est sûr, comme on le mentionne dans le mémoire, que "qui paie, dicte". On n'a pas intérêt, quand on représente un assureur, de nécessairement informer l'assuré et de lui dire: Tu as le droit de réclamer ceci ou cela. Au lieu de la personne ait droit à un montant de 100 \$ pour un meuble, l'assureur va dire: On t'offre 50 \$ ou 25 \$, basé sur une dépréciation; il y a tout l'aspect de la dépréciation. Enfin, il y a tellement de choses à considérer, quand il y a un règlement de sinistre, que l'assuré ne connaît pas, mais nous sommes là pour l'informer et réclamer le maximum. On essaie de lui faire avoir 100 \$ dans la piastre, ce à quoi il a droit en vertu des conditions de la police, avec nos experts, nos ingénieurs-comptables ou techniciens en équipement, en contenu, pour le diriger, l'orienter et monter son dossier. On le fait, évidemment, le plus rapidement possible; on dépose nos détails de perte le plus rapidement possible et on négocie le plus rapidement possible avec l'assureur.

**M. Labelle:** Est-ce que je peux ajouter un petit point, M. le Président?

**Le Président (M. Baril):** Allez, M. Labelle.

**M. Labelle:** Il y a quand même obligation dans le contrat d'assurance, pour un assuré, de prouver sa réclamation. C'est bien indiqué dans le contrat, selon les conditions, qu'il doit présenter et prouver sa réclamation. Mais souvent, l'assuré n'a pas la compétence de le faire, parce que subir un sinistre, cela n'arrive pas tous les jours à tout le monde. Lorsque cela arrive, il y a souvent l'aspect d'un homme qui est démuni ou d'un individu traumatisé qui ne sait pas quoi faire au juste. S'il voit arriver un représentant, qui doit quand même s'identifier en donnant une carte, qui lui dit: Moi, je travaille pour telle compagnie d'assurances. On sait que les compagnies d'assurances ont quand même les reins assez solides pour pouvoir quantifier une perte. L'assuré doit faire une entière confiance à l'assureur, mais il n'a pas de recours direct s'il ne s'engage pas un représentant qui va pouvoir établir avec lui sa perte, la négocier, l'aider et, comme on dit, aller chercher ce à quoi le client a droit. Souvent, quand un client est tout seul, il ne sait peut-être pas aller chercher les petits points sur sa police d'assurance qui lui donnent des garanties. Mais en termes de loi, l'ignorance n'est pas une excuse malheureusement. Je ne sais pas si cela peut éclairer la commission sur le travail qu'on fait.

**Le Président (M. Baril):** Bien sûr. M. le

député de Lévis.

**M. Garon:** Quelqu'un d'autre veut parler, je pense.

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

**M. Mochon:** Je voudrais ajouter une chose. C'est que l'article 356 même de la Loi sur les assurances parle des renseignements confidentiels et je vous le cite: "À moins que la loi ne les y oblige, l'expert en sinistres et ses employés ne doivent divulguer à des personnes autres que leur employeur ou commettant - on pense à l'assureur, disons - sans l'autorisation de ce dernier, aucun renseignement requis dans l'exercice de leurs fonctions." Alors ils ne peuvent pas prétendre agir pour l'assuré, cela est certain, puisque leur commettant, dans ce cas, est l'assureur, qu'il soit mandaté ou qu'il soit l'employé captif. C'est tout.

**M. Perreault:** Est-ce que je peux signaler un autre cas pratique aux membres de la commission? Souvent, on demande à l'assureur de nous montrer les chiffres qu'il a, parce que, parallèlement, s'il n'y a pas de représentant, l'assureur établit ses propres chiffres. Si l'assuré n'est pas représenté, il va dire: C'est cela qu'on t'offre. Mais le client ne sait même pas ce que sa réclamation vaut. Mais, comme on le sait, lorsqu'on va en soumission publique - le gouvernement va souvent en soumission publique - pour un contrat, si vous avez cinq ou dix soumissionnaires, pas un montant ne sera le même. L'assureur va dire: Voici, c'est ce qu'on t'offre. L'assureur a dans les quinze premiers jours, à la suite d'un avis de sinistre, le privilège de choisir de réparer. Il doit en aviser l'assuré, mais il ne le fait, en pratique, jamais, ou il doit l'indemniser en espèces. Il y a des jugements qui disent que l'assureur aurait fait une offre à un assuré que l'assuré avait refusée. L'assureur faisait, par exemple, une offre sur une base marchande, à la suite d'une perte totale, alors, qu'on sait que le contrat, ce n'est pas cela qu'il dit; il doit payer avec des matériaux de même espèce et de même valeur et on lui offrait une valeur marchande. Dans certains cas, les assureurs vont dire: On t'offre une valeur marchande, quand cela fait leur affaire, et dans d'autres cas ils vont dire: On t'offre le coût de la reconstruction, quand cela fait leur affaire. Aussi, le type dit: Moi, je ne veux pas réparer immédiatement. Ils vont lui dire: Répare, et on te paiera quand ce sera réparé. Dans d'autres cas, on a vu des pertes totales; j'ai en mémoire, un immeuble à logements multiples où le type était assuré pour 250 000 \$. L'assureur avait fait une estimation de 305 000 \$; nous avions une estimation dépréciée de 310 000 \$. L'assureur lui a dit: Tu ne rebâtis pas; on t'offre 187 000 \$. Alors, le client est venu nous voir. On leur a demandé sur quel principe; ils ont dit: On offre une valeur

marchande. Après s'être débattus et avoir fait les revendications nécessaires, l'assureur a payé 250 000 \$, mais cela a pris des mois et des mois. On en a beaucoup d'exemples comme cela.

**M. Fortier:** En somme, la valeur justement d'une propriété qui doit être assurée... Bien sûr, on peut faire faire une évaluation sur la valeur de remplacement, mais pourriez-vous m'expliquer la différence entre la valeur de remplacement et la valeur de remplacement amortie? Est-ce qu'il faut être assuré pour la valeur de remplacement amortie ou pour la valeur de remplacement non amortie?

**M. Perreault:** L'assureur n'indique jamais dans ses contrats d'assurance que c'est pour la valeur marchande. Il dit...

**M. Fortier:** La valeur de remplacement.

**M. Perreault:** La valeur de remplacement avec des matériaux de même valeur et de même qualité.

**M. Fortier:** Est-ce amorti ou non amorti?

**M. Perreault:** Dans certains cas il va avoir une valeur à neuf, s'il rebâtit. S'il ne rebâtit pas, c'est le coût de remplacement moins une dépréciation normale.

**M. Fortier:** S'il ne rebâtit pas...

**M. Perreault:** C'est selon la...

**M. Fortier:** ...c'est avec l'amortissement.

**M. Perreault:** On appelle cela une dépréciation.

**M. Fortier:** Elle va être dépréciée.

**M. Perreault:** Elle est dépréciée. Alors, là, il faut tout négocier selon ce principe de dépréciation.

**M. Fortier:** Ma question était: Quelle recommandation donnez-vous à quelqu'un qui s'assure? Doit-il s'assurer pour la pleine valeur de remplacement ou pour la valeur amortie, afin que l'assurance joue pleinement?

**M. Labelle:** Si je peux répondre à cela, c'est évident que la meilleure protection serait qu'il détienne une assurance pour la valeur de remplacement.

**M. Fortier:** Complète?

**M. Labelle:** Oui.

**M. Fortier:** Autrement dit, je fais évaluer ma maison; ils me disent: La valeur de remplace-

ment c'est 150 000 \$.

**M. Labelle:** C'est cela.

**M. Fortier:** Oui.

**M. Labelle:** Maintenant, pour établir des valeurs de remplacement par l'entremise de courtiers, on a des guides. Les courtiers ont des guides, je pense, qui sont fournis par le BAC pour établir par téléphone une valeur de remplacement sommaire, mais, tout de même, qui devrait donner une idée pour établir la valeur de remplacement. Maintenant, comme souvent les courtiers n'ont pas le privilège d'aller voir... On peut parler, par exemple, d'une maison qui se bâtit ici, dans la région de Québec. Le courtier, rarement, se déplace pour aller voir cela. Il va quand même demander des renseignements de base ou sa secrétaire va le faire. Puis, à partir de là, il va établir que cela prend 150 000 \$ ou 200 000 \$, disons 200 000 \$ en valeur de remplacement. Le courtier pense offrir une bonne protection à son client à partir des renseignements sommaires qu'il a eus. Mais si, parfois, il arrive une perte et que, sur les lieux, on s'aperçoit qu'il y a des additionnels dans cette maison qui font que la valeur de remplacement n'est pas de 200 000 \$ mais peut-être de 280 000 \$ - et cela arrive - à ce moment, le client, ne s'étant pas conformé à cette clause de valeur de remplacement, devra accepter un montant moindre.

**M. Fortier:** 50 % sur un sinistre.

**M. Labelle:** Il sera payé à la valeur actuelle ou à la valeur de remplacement au prorata des montants d'assurance pour lesquels il aurait dû être assuré.

**M. Fortier:** Je pense bien qu'on va vous remercier. Nous étions curieux, M. le député de Lévis et moi-même, de voir la distinction entre les experts en sinistres pour l'assuré et pour l'assureur. Je pense que votre témoignage nous a permis de faire la différence entre les deux. On vous en remercie.

**M. Labelle:** On vous remercie également.

**Le Président (M. Baril):** M. Mochon.

**M. Mochon:** Je voudrais seulement ajouter une chose. Il y a une distinction, mais il ne faudrait quand même pas penser qu'ils ne peuvent pas vivre ensemble, au contraire. On Rétablit dans le schéma. C'est un peu, disons, comme des avocats qui agissent pour des assureurs, à salaire ou indépendants, ou qui agissent pour des assurés; ils font tous partie du même Barreau. Alors, cela pourrait faire partie du même groupement, mais contrôlé comme on l'a préconisé dans le mémoire.

**M. Fortier:** Merci.

**M. Labelle:** Merci.

**M. Mochon:** Merci.

**Le Président (M. Baril):** Alors, je vous remercie beaucoup et je vous souhaite un bon voyage de retour.

**M. Fortier:** Et on ajourne?

**Le Président (M. Baril):** La commission ajourne ses travaux jusqu'à demain matin, après la période des affaires courantes c'est-à-dire vers 11 heures. Merci beaucoup et bonjour.

(Fin de la séance à 23 h 56)