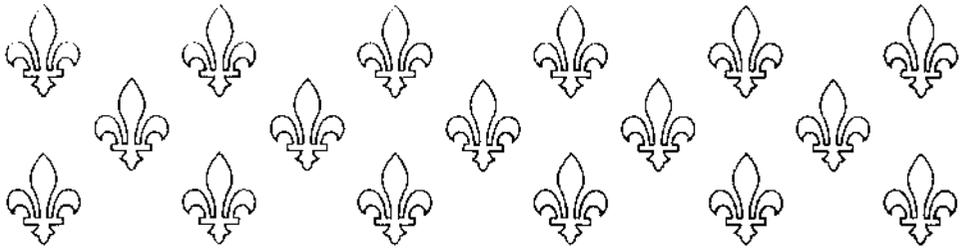


J.P.



# 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" (2)

Le mercredi 1er juin 1988 — No 11

Président : M. Pierre Lorrain

*26/04/88*

*U*

QUÉBEC

**Table des matières**

|   |         |
|---|---------|
| Association des experts en sinistres indépendants du Québec         | CBA-379 |
| Association des consommateurs du Québec                             | CBA-389 |
| Instituts d'assurance du Canada et du Québec                        | CBA-399 |
| Commission des valeurs mobilières du Québec (CVMQ)                  | CBA-404 |
| Gescour inc.  | CBA-416 |
| Geoffrion, Leclerc inc.   | CBA-425 |
| Association des banquiers canadiens                                 | CBA-434 |
| Association canadienne des compagnies d'assurance de personnes inc. | CBA-443 |
| Groupe Investors  | CBA-449 |

**Intervenants**

Mme France Dionne, présidente

M. Lawrence Cannon, président suppléant

M. Pierre-C. Fortier

M. Jean Garon

M. Michel Després

M. Jean-Pierre Bélisle

\* M. René Godin, Association des experts en sinistres indépendants du Québec

\* M. Clermont Chantai, idem

\* M. Pierre Bédard, idem

\* Mme Solange Guillot-Lemelin, Association des consommateurs du Québec

\* M. Sylvain Fortier, idem

\* Mme Anne Laroche, idem

\* M. Michel Ranger, Instituts d'assurance du Canada et du Québec

\* M. Paul Guy, Commission des valeurs mobilières du Québec

\* M. Jacques Lévesque, Gescour inc.

\* M. Bernard Bleau, idem

\* M. Louis Bourassa, Geoffrion, Leclerc inc.

\* M. Raymond Gagnon, idem

\* M. Martin L. Dufresne, Association des banquiers canadiens

\* M. Marc Duquette, idem

\* M. Daniel Ferron, idem

\* M. Yves Millette, Association canadienne des compagnies d'assurance de personnes inc.

\* M. Claude Ferron, idem

\* M. Réal Raymond, idem

\* M. Charles Coveney, Groupe Investors

\* M. Lucien Laroche, idem

\* Témoins interrogés par les membres de la commission

Le mercredi 1er juin 1988

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

(Dix heures huit minutes)

La Présidente (Mme Dionne): À l'ordre, s'il vous plaît!

Je déclare la séance de la commission du budget et de l'administration ouverte. Comme vous le savez, le mandat de la commission est de poursuivre sa consultation générale sur le document intitulé "Décloisonnement des intermédiaires".

M. le secrétaire, est-ce qu'on a des remplacements ce matin?

Le **Secrétaire**: Oui, Mme la Présidente. Mme Dionne (Kamouraska-Témiscouata) remplace M. Gobé (Lafontaine).

**La Présidente (Mme Dionne)**: Merci, M. le secrétaire. Si vous me le permettez, je vais faire la lecture de l'ordre du jour pour aujourd'hui. À 10 heures, nous entendrons l'Association des consommateurs du Québec, à 11 heures, l'Association des experts en sinistres indépendants du Québec, à 12 heures, les Instituts d'assurance, à 13 heures, nous suspendrons les travaux jusqu'à 16 heures. À 16 heures, nous entendrons la Commission des valeurs mobilières du Québec, à 17 heures, Gescour inc, à 18 heures, nous suspendrons les travaux jusqu'à 20 heures. À 20 heures, nous entendrons Geoffrion, Leclerc, à 21 heures, l'Association des banquiers canadiens, à 22 heures, l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes, à 23 heures, Groupe Investors. Est-ce que cet ordre du jour est adopté?

**M. Fortier**: Adopté.

**M. Garon**: Adopté.

**La Présidente (Mme Dionne)**: Adopté. Alors, maintenant j'inviterais l'Association des consommateurs du Québec à s'avancer à la table des témoins. Ils ne sont pas arrivés?

**M. Fortier**: Prenez les suivants.

**La Présidente (Mme Dionne)**: M. le député de Lévis.

**M. Garon**: J'ai entendu dire que l'Association des consommateurs, faute de fonds, avait fermé ses bureaux pour une période de temps. Je ne sais pas si cela a été annoncé ou non. J'ai entendu dire cela.

**La Présidente (Mme Dionne)**: M. le ministre.

**M. Fortier**: Demandez au secrétariat de vérifier, mais entre-temps, je proposerais qu'on

procède selon le même échéancier, mais avancé d'une heure.

**La Présidente (Mme Dionne)**: Est-ce qu'il y a consentement pour avancer d'une heure?

**M. Garon**: Est-ce qu'ils ont été avisés? On devrait essayer de communiquer avec eux.

**M. Fortier**: C'est malheureux, parce que j'aurais bien aimé les entendre en commission parlementaire.

**La Présidente (Mme Dionne)**: On pourrait demander à M. le secrétaire de vérifier.

**M. Garon**: C'est parce que le gouvernement coupe partout.

**M. Fortier**: Vous n'en avez pas entendu parler? C'est le secrétariat qui fait les contacts habituellement. Ils avaient confirmé.

**M. Garon**: Le gouvernement coupe les subventions, cela fait que les associations de consommateurs ferment.

**La Présidente (Mme Dionne)**: Bon. Alors, je pense qu'on pourrait demander au secrétariat de vérifier ce qui est arrivé. Entre-temps, étant donné qu'on a consentement, je demanderais à l'Association des experts en sinistres indépendants du Québec de bien vouloir s'avancer.

**La Présidente (Mme Dionne)**: J'aimerais vous souhaiter la bienvenue en commission parlementaire et demander au porte-parole de bien vouloir s'identifier et de présenter les personnes qui l'accompagnent.

**Association des experts en  
sinistres indépendants du Québec**

**M. Godin (René)**: Bonjour. René Godin, président de l'Association des experts en sinistres indépendants du Québec. Je voudrais vous présenter à l'extrême gauche, M. Brian Harris, président de l'Association canadienne des experts indépendants; M. Pierre Bédard, expert en sinistres limités à l'estimation; à l'extrême droite, M. Arthur Fleury, vice-président du Bureau d'expertises des assureurs Itée; M. Clermont Chantai, vice-président du Bureau d'expertises des assureurs Itée; M. Pierre Campeau, expert en sinistres limités à l'estimation; à ma gauche, Me Guy Marcotte, conseiller juridique.

**La Présidente (Mme Dionne)**: Merci, M.

Godin. J'aimerais vous rappeler les règles de procédure. Vous avez 20 minutes pour votre exposé. Par la suite, nous procédons à des échanges de vues pour 40 minutes. La parole est à vous, M. Godin.

**M. Godin (René):** Merci, Mme la Présidente. M. le ministre, M. Jean-Marie Bouchard, surintendant des institutions financières, MM. les députés, nous avons pris connaissance et étudié le document de consultation sur le décloisonnement des intermédiaires. Nous sommes heureux d'être ici ce matin afin de vous soumettre le fruit de notre réflexion.

Permettez-moi de vous lire notre résumé. Je voudrais vous souligner que le présent mémoire représente la position conjointe de l'Association des experts en sinistres indépendants du Québec, de l'Association canadienne des experts indépendants et du Bureau d'expertises des assureurs ltée, lesquels regroupent la majorité des experts en sinistres agissant dans la province de Québec.

Le but du présent mémoire vise la création d'une corporation professionnelle regroupant obligatoirement tous les experts en sinistres indépendants oeuvrant au Québec, avec les pouvoirs nécessaires à l'admission des membres, leur formation permanente, l'inspection professionnelle et la surveillance du respect de la déontologie, de façon à pouvoir assurer au public des services compétents.

Dans le cadre législatif actuel, les experts en sinistres possèdent un champ d'exercice et un titre qui leur sont exclusifs, conformément aux dispositions de la Loi sur les assurances. Il est à noter que les experts en sinistres, employés d'assureurs, font l'objet des dispositions d'exception dans le règlement. Toutefois, ce règlement n'a rien prévu quant à la formation continue des experts en sinistres, quant au contrôle, au moyen d'une inspection professionnelle de la qualité de l'acte posé, quant à l'inspection des dossiers d'experts en sinistres ou à la tenue de ces dossiers.

L'expert en sinistres indépendant est un professionnel qui fait *carrière* dans le domaine de l'enquête, de l'estimation des dommages et du règlement des sinistres. En outre, il s'occupe de la gestion de la situation après sinistre, en prenant les mesures utiles lui permettant de contrôler les pertes résultant du sinistre. L'expert en sinistres devient donc un coordinateur, un gestionnaire d'enquêtes spécialisées.

Distinctions fondamentales entre l'expert en sinistres à l'emploi des assureurs et l'expert en sinistres indépendant. En tant qu'expert en sinistres indépendant, il offre à sa clientèle des services de gestion, d'enquête, d'estimation et de négociation en matière de sinistres, tout comme l'avocat, le notaire, le comptable, et les autres professionnels semblables le font à leur façon et dans leur domaine respectif. L'expert en sinistres à l'emploi des assureurs est un employé qui est le prolongement de l'assureur lui-même. C'est en

fait l'assureur qui, par son employé expert en sinistres, enquête, estime, évalue et négocie pour lui-même et pour nul autre.

Tel que mentionné dans le préambule, les recommandations du présent mémoire se limitent aux experts en sinistres indépendants. Permettez-moi de faire une distinction fondamentale entre les experts en sinistres indépendants et les ajusteurs dits publics. L'ajusteur public reçoit un mandat d'un assuré et est rémunéré à commission. Il évalue une perte pécuniaire et négocie pour cet assuré le montant de sa réclamation. Il ne fait aucune enquête en vue d'établir la responsabilité de quiconque à l'égard du sinistre. Son rôle est donc à l'opposé de celui de l'expert en sinistres indépendant.

Donc, la démarcation entre l'expert en sinistres et les intermédiaires financiers se situe dans le champ d'exercice de l'expert, tel que défini par la Loi sur les assurances, et en est exclusivement un de service. L'expert en sinistres ne vend aucun produit, ni ne tire aucune commission de ses activités. Nous voyons mal comment il peut être assimilé à un commerçant comme le courtier d'assurances, le courtier en valeurs mobilières ou l'assureur. Ces personnes font commerce d'assurances ou de valeurs mobilières. Au contraire, l'expert en sinistres, lui, ne fait aucun commerce. Il ne tire aucune commission, mais reçoit des honoraires en fonction des actes posés. Il ressort de ceci que le rôle se démarque nettement de celui des intermédiaires financiers.

Les objectifs des experts en sinistres. Nous affirmons que nous sommes prêts à assumer la lourde responsabilité de nous autogérer et de nous autodiscipliner de façon à assurer au public des services compétents et le protéger contre l'incompétence et le manque de probité. Nous demandons donc que nous soyons regroupés sous une même corporation professionnelle.

Cependant, les enquêteurs régleurs à l'emploi d'assureurs demeureront sous la juridiction et la surveillance exclusives de l'inspecteur général.

Nous répondrons maintenant aux questions qui nous sont posées dans le livre vert. À la première question, nous pourrions répondre comme suit: "Comme nous l'avons soutenu, l'expert en sinistres, à l'emploi d'un assureur, est le prolongement de l'assureur lui-même. Étant déjà encadré par une industrie qui assume d'ailleurs sa responsabilité entière, il n'a pas, contrairement à l'expert en sinistres indépendant, à répondre vis-à-vis du public de son éthique ni des conséquences de ses actes.

À la deuxième question: "La seule voie pour accomplir ces objectifs est la création d'une corporation professionnelle d'experts en sinistres indépendants, avec champ d'exercice et titre exclusifs.

À la troisième question: "Nous croyons qu'il y a lieu d'élargir le champ d'activité des experts en sinistres, c'est-à-dire non pas le limiter aux

réclamations, mais l'étendre à tout ce qui est afférent à une réclamation quelconque ainsi qu'à la gestion du risque et du sinistre.

À la quatrième question: "Comme nous l'avons dit plus haut, le système professionnel a, dans la province, fait ses preuves. Les corporations professionnelles, sous l'autorité de l'Office des professions, ont assumé le lourd fardeau de voir à la compétence et à l'éthique de leurs membres. Ces corporations s'autofinancent, s'autoréglementent et voient elles-mêmes à l'éducation continue de leurs membres, à l'inspection professionnelle et à l'application des règles de déontologie. L'État en est déchargé d'autant d'un fardeau financier.

À la cinquième question: "Sans aucun doute, comme nous l'avons dit, et nous le répétons ici, il est essentiel, si l'on veut assurer au public la protection qu'il est en droit d'attendre pour les services qu'offrent les experts en sinistres indépendants, qu'une corporation puisse être formée qui regrouperait obligatoirement tous les experts en sinistres indépendants oeuvrant dans la province de Québec.

À la sixième question: "Le courtier d'assurances transigeant avec les Uyod's est un cas d'exception, spécialement prévu à l'article 146 du Règlement d'application de la Loi sur les assurances: ce statut exceptionnel limité aux seuls sinistres découlant des polices d'assurances couvertes par les Uyod's s'expliquent par le statut ancien au Québec et unique d'ailleurs des Llyod's dans le domaine des assurances: leurs courtiers agissent comme assureurs, comme s'ils étaient les Uyod's au Québec. À notre avis, il n'a pas lieu d'étendre ce statut exceptionnel et historique à quiconque.

En dernier lieu, tel que nous l'avons exposé aux pages précédentes de ce mémoire, l'expert en sinistres indépendant offre un service. Il ne vend ni ne distribue des produits financiers, ni des produits d'assurances. Il n'y a donc aucun point commun avec les intermédiaires financiers ou les intermédiaires intéressés à la vente de produits d'assurances.

En conclusion, les experts en sinistres indépendants soumettent respectueusement au ministre délégué aux Finances et à la Privatisation, ainsi qu'à cette commission, qu'ils désirent former une corporation professionnelle. À cet effet, ils ont déjà élaboré des projets de règlements touchant les exigences académiques à l'admission, les normes de pratique et de tenue des dossiers ainsi qu'un code de déontologie. Merci à cette commission.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. Godin. M. le ministre.

**M. Fortier:** Merci. Merci aussi d'être venus en commission parlementaire. Vous êtes les bienvenus et vous vous exprimez sur un sujet qui vous intéresse et qui nous intéresse. D'ailleurs, j'avais l'occasion de vous adresser la

parole la semaine dernière. On a pris contact. J'ose espérer qu'on pourra faire un bout de chemin ensemble. La première question, je pense, qui serait d'intérêt pour tous les parlementaires ici, c'est de faire la distinction entre les différentes associations. Vous dites que votre mémoire a été préparé par l'Association des experts en sinistres indépendants du Québec. Dans le texte, vous dites que vous êtes environ 450 membres.

**M. Godin (René):** Exactement, M. le ministre.

**M. Fortier:** Donc, vous représentez des experts en sinistres qui travaillent en cabinet et qui, très souvent, pour ne pas dire tout le temps, travaillent pour les compagnies d'assurances générales. Est-ce qu'on peut résumer cela comme cela?

**M. Godin (René):** Appelez cela comme cela, M. le ministre, pour l'ensemble.

**M. Fortier:** L'Association canadienne des experts indépendants, est-ce une association dont vous faites partie en tant qu'association? Autrement dit, est-ce que quelqu'un qui est membre de votre association est automatiquement membre de l'association canadienne?

**M. Godin (René):** La situation actuelle n'est pas de ce fait, sauf qu'il y a certains membres de l'association québécoise qui sont membres de l'association canadienne, et inversement. Le Bureau d'expertises des assureurs ltée fait aussi partie de l'association canadienne. Parce que l'on travaille tous dans le même but, nous avons pu, par cette commission et ce travail, réunir le fruit de nos efforts et de nos réflexions pour vous présenter actuellement la situation des experts en sinistres au Québec.

**M. Fortier:** Le Bureau d'expertises, est-ce que c'est une association pancanadienne ou uniquement au Québec?

**M. Chantai (Clermont):** Le Bureau d'expertises est une compagnie d'expertise en sinistres qui fonctionne dans tout le Canada. Au Québec, nous avons 38 succursales et 135 détenteurs de permis d'experts en sinistres. Nous avons un siège social à Montréal et le président est à Montréal.

**M. Fortier:** Qui est propriétaire de cette compagnie?

**M. Chantai:** Quarante-sept compagnies d'assurances sont actionnaires du Bureau d'expertises des assureurs ltée.

**M. Fortier:** Alors, vous êtes la propriété de compagnies d'assurances comme telles.

**M. Chantai:** Nous sommes la propriété des compagnies d'assurances.

**M. Fortier:** D'accord. Pour faire des travaux d'expertise en sinistres. Bien sûr, lorsqu'on parle d'experts en sinistres - on parle de consommateurs - j'imagine que dans le travail que vous faites, on peut parler de gros feux et de petits feux. Autrement dit, il peut y avoir une usine qui passe au feu complètement et dont les dommages sont évalués à plusieurs millions de dollars. Cela demande alors une expertise beaucoup plus sophistiquée. À l'autre bout de l'échelle, quelqu'un à sa demeure peut être victime d'un feu dont les dommages sont évalués à 300 \$ ou 400 \$. Alors, cela ne demande pas tout à fait la même expertise.

Même en prenant cela en considération, la question que j'aimerais vous poser... Vous nous dites et je suis bien prêt à vous croire - mais j'aimerais que vous me l'expliquiez ou que vous l'expliquiez aux membres de la commission - lorsque vous parlez de déontologie, voir la jonction avec la compagnie d'assurances. Au début, il y a un courtier d'assurances ou un agent d'assurances qui vend une police d'assurance. Il y a un contrat qui est passé entre un client et la compagnie. Bien sûr, on assure sa maison ou son usine au cas où il y aurait un sinistre. Un sinistre survient. Vous contactez votre courtier ou votre compagnie d'assurances et la compagnie d'assurances délègue un expert en sinistres. Vous êtes payé à ce moment-là. Vos honoraires sont payés par la compagnie d'assurances. J'aimerais que vous m'expliquiez le rôle du consommateur. Quelle jonction faites-vous avec le consommateur? De quelle façon voyez-vous votre rôle? Lorsque vous parlez de déontologie - vous travaillez pour la compagnie - est-ce que vous voulez dire que votre code de déontologie devrait s'assurer, malgré le fait que vous êtes payés en honoraires par la compagnie, que le client soit quand même protégé ou qu'il y ait des règles d'éthique qu'on devrait énoncer ou faire respecter pour s'assurer que celui qui a acheté une police d'assurance soit quand même protégé? On serait porté à croire, dans un premier temps, étant donné que vos honoraires sont payés par la compagnie, que votre rôle est de faire en sorte que la compagnie paie le moins possible.

**M. Godin (René):** M. le ministre, on peut particulièrement partir du premier point. Notre mandat initial est d'établir l'application d'un contrat d'assurance, dont copie est entre les mains du consommateur, en vertu du sinistre créé dont il est victime. Le deuxième point est d'établir les faits et circonstances du sinistre, encore là pour faire agir le contrat d'assurance dans son amplitude. Par la suite, il y a lieu d'établir le quantum ou les dommages, afin d'en contrôler l'exactitude et ainsi faire appliquer dans son entier aussi la police d'assurance.

Lorsqu'on établit aussi les faits et les circonstances, il est important de voir la possibilité de recours, dans les termes ou dans notre langage, de subrogation, ou encore de recours possible contre un tiers qui serait à l'origine du dommage et faire ainsi établir sur l'ensemble des consommateurs la perte et ainsi contrôler la prime équitablement parmi tous les consommateurs. Donc, en principe, si le travail est fait avec équité, selon l'application d'un code de déontologie, on est à même d'établir que la prime payée par le consommateur est en vertu d'une réclamation bien présentée et qui représente les faits et circonstances exacts.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. Godin. M. le ministre.

**M. Fortier:** Dans le fond, ce que vous dites, c'est qu'au début, lorsqu'on vous appelle, vous prenez acte de la police d'assurance qui a été achetée, de la protection qui a été achetée, et vous essayez alors d'établir les faits. Donc, vous êtes une jonction importante entre le client, la compagnie et l'établissement des faits, des responsabilités en cas de recours à une tierce partie. Vous dites que pour la compagnie d'assurances, c'est bien important, parce que s'il y a recours à une tierce partie, c'est payé par l'ensemble des consommateurs. Donc, il y a une jonction importante entre le travail que vous faites et la police d'assurance qui a été achetée à l'origine, par l'entremise d'un courtier ou d'un agent d'assurances. C'est la raison pour laquelle j'ai de la misère à comprendre votre réponse à 3.5, ou votre réponse dans laquelle vous parlez du Conseil des assurances. Notre désir par cela serait de faire en sorte que les gens qui vivent des problèmes différents, mais dans un même milieu de travail... Vous savez, si on prend le simple mortel, les gens ordinaires, qui ne connaissent rien à nos délibérations et pour qui le décloisonnement et une police d'assurance sont des choses qu'ils ne lisent jamais ou à peu près, tout ce qu'ils savent, c'est qu'ils appellent leur courtier et qu'ils achètent une police d'assurance. Quand il y a un feu, il y a quelqu'un qui vient. Le gars dit: Moi, je suis un expert en sinistres. Ils ne savent pas d'où il vient, qui l'envoie. Ils ne savent rien.

(10 h 30)

Pour le monde ordinaire, c'est un univers qui est un peu mêlé. Pour lui, c'est un peu le même monde. S'il croit qu'il est lésé dans ses droits ou qu'il n'a pas obtenu de bons services, il n'est pas en mesure de faire la distinction entre la responsabilité de l'expert en sinistres, celle du courtier d'assurances ou celle de la compagnie qui a donné des instructions aux experts en sinistres.

Dans une certaine mesure, ce que nous suggérons dans le document de consultation, c'est de faire en sorte que les gens qui vivent dans le même milieu de travail puissent se parler,

échanger et établir des normes de déontologie. Bien sûr qu'elles seraient différentes et que ce ne serait pas les mêmes règles de déontologie pour le courtier que pour l'expert en sinistres, mais il faudrait qu'elles soient compatibles les unes avec les autres.

Étant donné la réponse que vous m'avez donnée sur votre rôle lorsqu'un sinistre survient et qu'il y a une jonction importante avec les faits antérieurs qui ont été posés, pour quelle raison ne croyez-vous pas que ce serait une bonne chose de faire en sorte... quitte à ce qu'il y ait une association spécifique? Je l'ai dit hier et j'aimerais le redire aujourd'hui. Si on a lu mon texte, j'ai dit que le Conseil des assurances pourrait permettre une délégation de certaines responsabilités. Il n'y a rien qui empêcherait le Conseil des assurances de déléguer des fonctions importantes à l'Association des courtiers d'assurances. Et il n'y a rien qui empêcherait le Conseil des assurances de déléguer des responsabilités importantes à une association d'experts en sinistres, ce dont on pourra discuter dans un instant. J'aimerais avoir vos commentaires là-dessus.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Godin.

**M. Godin (René):** En tout premier lieu, j'aimerais établir une chose. Lorsqu'on fait une enquête, on essaie d'établir l'heure juste d'une situation. Que l'association ou quelque autre terme pour désigner le regroupement des experts en sinistres fasse partie de l'ensemble du conseil, nous n'avons aucune restriction à cet égard. Quand on a répondu à ces questions, nous ne pouvons pas déterminer avec exactitude quels étaient les buts exacts du gouvernement. Ce sur quoi on s'est basé - on l'a déjà répété - c'est sur le fait que nous ne vendions aucun produit et que le Conseil des assurances était composé, pour la majeure partie, de gens qui vendaient un produit. C'est là-dessus qu'on a essayé de faire la distinction et que l'on a suggéré à la commission d'aller directement à une surveillance du surintendant des assurances.

Il est absolument vrai que ce genre de conseil pourrait amener une source de renseignements extraordinaires, une collaboration dans les deux sens entre celui qui vend le produit et celui qui l'applique. Cependant, nous aimerions garder notre indépendance envers ces institutions, envers les assureurs, pour bien contrôler la qualité de notre travail.

**M. Fortier:** J'y reviendrai.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. Godin. M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Mme la Présidente, je vais demander quelle différence ils font entre - on a un autre groupe qui doit venir nous rencontrer - l'Association des experts en sinistres

indépendants et le Regroupement des experts en sinistres pour l'assuré?

**M. Godin (René):** Je vais laisser mon confrère répondre.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Bédard? Allez-y, M. Bédard.

**M. Bédard (Pierre):** Dans le contexte actuel, selon la façon dont on doit travailler et d'après les lois qui sont établies, les buts sont vraiment différents entre ce que l'on fait et ce que fait celui qu'on appelle dans le jargon l'"ajusteur public". Ce sont actuellement deux buts vraiment différents. Peut-être qu'éventuellement, il y aura des changements selon les polices d'assurance ou quoi que ce soit dans les lois. Mais actuellement, pour expliquer la différence, c'est que le but de l'ajusteur public est, je dirais quasiment, d'exagérer les coûts. Souvent, nous devons nous accommoder de cela. Nous, indépendants, quel que soit le but, nous établissons le plus justement possible le coût réel de remplacement de l'article ou du bien quelconque.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. Bédard. M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Il y a un groupe qui doit venir nous voir demain et qui s'appelle le Regroupement des experts en sinistres pour l'assuré. Ils ne disent pas qu'ils sont des ajusteurs publics. Ils sont des experts en sinistres comme vous, d'après ce que j'ai compris, mais eux représentent uniquement l'assuré. Ils ne représentent pas les compagnies d'assurances. Ne pensez-vous pas qu'il est plus satisfaisant pour un assuré de savoir qu'un expert en sinistres travaille seulement pour les assurés que de savoir que son expert en sinistres peut travailler demain pour la compagnie et qu'il va plutôt essayer de réduire les dommages. Autrefois, en Angleterre, vous savez que, dans le domaine de la justice, les juges n'étaient pas payés par l'État, ils étaient payés par ceux qui étaient devant eux. Il y en a qui avaient le moyen de payer et d'autres n'avaient pas le moyen de payer. Mais, apparemment, ceux qui les payaient avaient tendance à avoir une justice qui était plus pour eux tandis que les pauvres qui ne payaient pas...

**M. Fortier:** ...chez les Britanniques, c'est la meilleure.

**M. Garon:** Ce n'est pas sûr. On a vu ça dans le cas du Labrador pour les conflits d'intérêts qu'il y avait devant le tribunal. C'est peut-être la plus hypocrite.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Bédard.

**M. Bédard:** Sur ce que vous dites actuellement, M. Garon, vous avez raison en partie. Ces

gens doivent exister, c'est certain. On doit absolument travailler avec ces gens-là. Vous mélangez peut-être un peu en disant qu'en travaillant pour les assureurs, on doit automatiquement couper les coûts. Peut-être que cela existait dans le temps de vos juges qui avaient parti pris mais comme on se dit indépendants maintenant, c'est qu'on est indépendants. L'argent payé par l'assureur ne sort pas de mes poches. Je n'en gagne pas plus à le couper, comme vous dites, ou à lui en donner plus. Je ne suis pas payé au pourcentage, moi, tandis que l'ajusteur public est payé au pourcentage. Donc, en étant payé au pourcentage, l'intérêt est de gonfler les coûts parce que plus c'est cher, plus le pourcentage est élevé. Mais cela ne nous dérange pas tout cela. Il s'agit de donner le juste coût. C'est ce qu'on essaie de faire.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. Bédard. Je crois que quelqu'un d'autre voulait parler. Je crois que c'est M. Chantai qui voulait compléter.

**M. Chantai:** Merci. Je pense qu'il faut définir le rôle des deux intervenants, si on peut dire. L'ajusteur public, pour bien comprendre, a bien le permis comme nous d'expert en sinistres indépendant. Mais par la nature de son travail, l'expert en sinistres indépendant qu'on nomme ajusteur public a un mandat limité. Par exemple, établir des dommages et présenter une réclamation. Il ne requiert pas, selon nous, de détenir un permis d'expert en sinistres indépendant comme nous le concevons alors que notre mandat à nous est d'enquêter, d'évaluer et de rapporter.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Quand vous dites que vous êtes neutres, objectifs mais que, par ailleurs, vous êtes payés uniquement par l'assureur au fond, cela fait drôle. De dire alors que vous êtes complètement neutres alors que vous êtes payés par l'assureur qui, demain matin, peut dire: Je ne vous choisis pas. Vous ne sentez pas une pression comme quoi si vous faites à l'assureur des rapports trop favorables à l'assuré, qu'à un moment donné, il va changer d'expert en sinistres indépendant pour l'assureur.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Chantai.

**M. Chantai:** Nous avons l'obligation de donner l'heure juste à l'assureur. Par ce fait, nous permettrons à l'assureur de prendre la bonne décision.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** L'assureur n'a pas nécessairement

intérêt, parce que c'est comme un acheteur et un vendeur, l'assureur va chercher à payer le moins possible. Il n'essayera pas de payer le plus possible, normalement. Mais vous, là-dedans, étant payé uniquement par une partie, vous n'avez pas l'impression que cela fait une curieuse de situation.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Chantai.

**M. Chantai:** Le mandat que l'on reçoit est d'enquêter, d'évaluer et de rapporter. C'est notre mandat. En étant objectif, nous enquêtons, nous établissons tous les faits et nous les rapporterons aux assureurs comme tels. On admet qu'on est payé par les assureurs. Certains pourraient prétendre qu'on n'a pas d'objectivité. Mais dans notre travail, pour avoir une conclusion logique et économique pour toutes les parties, nous nous devons de donner l'heure juste.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Que pensez-vous de la suggestion de permettre aux courtiers d'agir comme experts en sinistres?

**M. Chantai:** À quel titre?

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Le courtier...

**M. Chantai:** D'accord.

**M. Garon:** ...quand il arrive un dommage, souvent l'assuré appelle son courtier pour régler la question. Alors, il a été suggéré de permettre aux courtiers d'agir comme experts en sinistres. Que pensez-vous de cela?

**M. Chantai:** M. le député...

**M. Garon:** Le courtier a quand même un argument qui est fort, il dit: Moi, dans le fond, celui qui m'engage, c'est l'assuré.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Godin.

**M. Godin (René):** M. le député, j'aimerais vous référer à la page 15 de notre mémoire où le type de travail est mentionné. Le courtier d'assurances qui vend le produit, advenant le fait où il ferait le règlement des sinistres, pourrait être pris dans une situation de conflit d'intérêts dans le cas où, par une omission de sa part, il n'aurait pas émis une couverture suffisante ou aurait eu une interprétation erronée de la demande de son client. Il serait dans une position intermédiaire sur une balance, quitte à employer le terme de conflit d'intérêts.

Pour notre part, nous ne sommes pas dans cette situation. En établissant, par nature, les faits et circonstances, nous interprétons aussi ce que l'assuré a comme couverture d'assurance et ce qu'il devrait avoir comme montant d'assurance. Donc, nous ne sommes pas en conflit, ce n'est pas nous qui avons vendu ou traité avec ce client. À 99,9 %, nous ne connaissons le sinistré, pour la première fois, que lorsqu'on le rencontre. Nous n'avons jamais eu de relations bien amicales ou autres relations d'affaires avec ce client, ce qui nous met dans une position beaucoup plus neutre pour exprimer les faits et circonstances et exprimer s'il est adéquatement couvert par le contrat d'assurance qu'il possède et si ce contrat d'assurance s'applique dans son entier ou en partie, selon les faits et selon l'origine du sinistre. Maintenant, avec les nouveaux contrats d'assurances où il y a beaucoup de valeur à neuf, nécessairement le consommateur est gratifié d'avoir un remplacement intégral de son objet. S'il a un appareil électrique, il est remplacé par la même marque et la même qualité que ce qu'il avait. Donc, pour nous, en partant, notre travail se limite à rapporter vraiment des faits et circonstances et de suggérer une possibilité de règlement, mais ce n'est pas l'expert en sinistres indépendant qui fait le règlement. Nous n'avons pas de chèque en main au nom des assureurs que nous représentons. C'est la grande distinction.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. Godin. M. le ministre.

**M. Fortier:** Seulement pour continuer dans la même veine parce que je pense que les points du député de Lévis sont importants. J'imagine que si on acceptait votre recommandation d'avoir une association disons fermée et que vous vous donniez un code de déontologie, est-ce que ce serait une bonne hypothèse, de ma part, que de croire qu'une des règles déontologiques serait d'exiger de vos membres ou des membres des experts en sinistres qu'ils ne soient pas payés à la commission? D'après ce que vous dites, votre code de déontologie dirait-il cela spécifiquement?

**M. Godin (René):** Pour notre part...

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Godin.

**M. Godin (René):** Je m'excuse. Pour notre part, en tant qu'experts en sinistres indépendants présents ici, les associations, effectivement nous ne sommes jamais payés à la commission, mais bien par des honoraires professionnels.

**M. Fortier:** Mais est-ce que ma conclusion est vraie? Si on acceptait votre recommandation, est-ce que votre code de déontologie irait dans cette direction?

**M. Godin (René):** Donc, oui, M. le ministre.

**M. Fortier:** Maintenant-

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le ministre.

**M. Fortier:** ...étant donné que le député de Lévis posait des questions sur ce qu'on appelle en mauvais français les "ajusteurs publics", je pense bien qu'on doit préciser que, dans un cas comme dans l'autre, ils obtiennent et vous obtenez un permis de l'Inspecteur général des institutions financières. Donc sur la base du permis comme tel, il n'y a pas de distinction, ce n'est que dans la vocation que les gens se donnent, que vous vous appelez experts indépendants, vous travaillez pour les compagnies d'assurances tandis que l'ajusteur public, lui, tente d'obtenir un mandat d'un client, de la même façon qu'un avocat va dire à son client: Bon, ne me paie pas d'honoraires, si je gagne ma cause tu me paieras des commissions. (10 h 45)

Si je comprends bien ce que vous nous dites, l'expert en sinistres qui travaille à la commission plaide dans ce sens. Si on acceptait votre recommandation de déléguer à un corps organisé le contrôle déontologique et le "membership" en même temps, j'imagine qu'il n'y aurait pas beaucoup de place pour deux ou trois associations. Il y en aurait une. Il y aurait seulement un corps. Donc, ce serait la vôtre ou la vôtre modifiée ou enfin un autre corps ou le Conseil des assurances comme tel. Ce que je veux faire valoir c'est qu'il n'y aurait qu'une seule organisation comme il y a une seule association des courtiers d'assurances dans le moment et que ce serait les mêmes règles pour tous. Est-ce cela que vous avez en tête? Et est-ce dans cette direction que votre recommandation est faite?

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Godin.

**M. Godin (René):** C'est exact, M. le ministre, en ce sens que la présence des trois associations à cette table détermine bien le but pratique qui a été réalisé. Nous voulons réunir tous les experts en sinistres indépendants.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le ministre.

**M. Fortier:** Maintenant sur l'autre point, en ce qui concerne les courtiers d'assurances, ce que j'aimerais préciser c'est que dans notre document on invoque cette possibilité mais pas dans le sens que les courtiers d'assurances auraient le droit de faire tout votre travail mais on parle selon certaines modalités. Donc, selon certaines modalités cela peut être pour des plus petits sinistres ou pour des ajustements plus faciles. Il ne faut pas se le cacher, cela se fait dans une certaine mesure dans le moment, et on viendrait peut-être légaliser un état de fait à bien des égards. Alors, si c'était de la même façon que dans le domaine des valeurs mobilières

il y a des courtiers de plein exercice et il y a d'autres représentants qui ont des responsabilités moins lourdes. On pourrait aller dans une direction où un courtier d'assurances pourrait obtenir un permis que j'appellerais "restreint" pour certains ajustements dans le domaine de l'ajustement. Autrement dit, je ne sais pas moi, je ne suis pas expert dans ce domaine, cela pourrait être pour des petits sinistres jusqu'à 1000 \$ ou je ne sais quel montant qui serait raisonnable. Il est bien entendu que, comme de raison quand on parle de nous, on parle toujours de nos maisons privées, mais vous êtes surtout des experts, j'imagine que votre travail ne vient pas tellement des feux dans les maisons privées; votre travail vient surtout des domaines commercial et industriel. Votre volume d'affaires doit être plutôt dans les secteurs commercial et industriel que dans le secteur résidentiel, n'est-ce pas?

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Godin.

**M. Godin (René):** Notre pourcentage je dirais qu'il est inversé. Il vient beaucoup plus du secteur personnel que celui des secteurs industriel ou commercial lorsqu'on regarde en pratique le nombre de sinistres encourus. Le petit sinistre est d'autant plus important pour la personne qui le subit lorsqu'elle est dans une situation financière très basse ou même supérieure. Elle l'affecte de façon personnelle et psychologique. Donc, il est aussi important pour nous de régler avec probité le petit sinistre que le gros sinistre. C'est la raison d'être de notre vocation.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le ministre.

**M. Fortier:** Le fait que le pourcentage est plutôt vers les petits sinistres, est-ce parce que le volume est moindre ou est-ce du fait que les compagnies d'assurances se gardent pour elles-mêmes l'ajustement des gros ou autrement dit les compagnies d'assurances vont utiliser leurs propres experts internes pour s'occuper des gros sinistres et elles vont vous déléguer les plus petits? Quelle est la pratique courante?

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Godin.

**M. Godin (René):** Mme la Présidente, la pratique courante vient d'un phénomène de volume. Lorsque la compagnie d'assurances a certains employés pour faire ses réclamations, ils vont nous confier en somme un volume excédentaire et de ceci nécessairement va découler de petites réclamations et aussi de plus gros dossiers. Il est vrai que les plus gros dossiers nous sont plutôt confiés en pratique mais même avec cette distinction le volume est aussi important pour les petites réclamations qu'on reçoit des compagnies d'assurances que pour les gros dommages ou les gros risques.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le ministre.

**M. Fortier:** Une dernière question serait dans le sens qu'on a parlé jusqu'à maintenant, entre nous, du fait que vous interveniez après le feu. Est-ce que, dans une certaine mesure, vous êtes impliqué dans ce que j'appellerais la prévention? Parce que, tout le monde sait que l'Inspecteur général des institutions financières publie annuellement les statistiques de feux. On s'aperçoit que les gens se plaignent que cela coûte plus cher au Québec qu'en Ontario. Mais il est vrai que nous avons plus de sinistres au Québec qu'en Ontario. Donc, cela coûte plus cher aux compagnies d'assurances. En définitive, ce sont les gens ordinaires qui paient davantage pour les feux.

Dans quelle mesure êtes-vous impliqué dans ce que j'appellerais de la prévention? Est-ce que les compagnies d'assurances vous utilisent pour faire de la prévention? Est-ce que votre association est impliquée dans des programmes de prévention? Est-ce que vous vous êtes donné la prévention comme étant un de vos objectifs?

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Godin.

**M. Godin (René):** M. le ministre, lorsque vous parlez de la situation actuelle, en pratique, nous n'avons pas ce champ d'activité permis clairement au sens de la loi. Donc, nous n'avons pas ce type de travail. Cependant, à l'intérieur d'une enquête que l'on fait, on peut faire remarquer une situation existante à l'assureur et, à partir d'un petit sinistre, prévenir un plus grand sinistre en lui demandant de faire des recommandations de couvertures d'assurances ou de protection physique du bâtiment ou des lieux que l'on voit à partir de notre travail.

Lorsque vous parlez de nos buts futurs, nous mentionnons également dans le mémoire qu'il y aurait possibilité que l'on puisse étendre notre champ d'activité à ce point de vue et être appuyés par des gens ou encore certains membres qui ont la qualification d'un TPI, parce que lorsque vous arrivez dans des risques industriels, par exemple, il s'agit toujours de matières combustibles et il faut, tout de même, avoir un prérequis d'éducation et de connaissances et ne pas avancer une théorie exploratoire seulement, mais une théorie pratique selon les composantes qu'on a.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le ministre.

**M. Fortier:** Est-ce que, dans votre mémoire - je ne m'en souviens pas - vous recommandez qu'il y ait deux types de permis, un type pour les petits sinistres... Non, ce n'est pas votre mémoire qui fait allusion à cela. Mais, dans les faits, est-ce que vous recommanderiez... Quel est le niveau d'éducation exigé dans le moment? C'est un cours secondaire? Est-ce que le cours secondaire est exigé pour obtenir un permis de

l'inspecteur? Est-ce que vous recommanderiez un niveau d'éducation plus élevé? Surtout si on faisait la distinction entre les petits et les grands sinistres, j'imagine que pour les grands sinistres, il faudrait que la personne ait des connaissances économiques ou, du moins, dans le secteur des incendies d'une façon beaucoup plus importante.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Godin.

**M. Godin (René):** Nous commençons actuellement à la base - c'est la première partie de votre question - avec, à tout le moins, un cégep. Nous ne voulons pas faire de distinction, par la suite, à l'intérieur de permis. Mais nous voulons augmenter le taux de connaissances par les diplômés déjà existants et qui sont émis, par exemple, par l'Institut d'assurances du Canada à la suite de cours qui sont donnés en collaboration, avec le ministère de l'Éducation et poursuivre encore plus loin ces données pour que tous ceux qui manipulent petits ou gros dossiers... Il faut faire la distinction. C'est le consommateur qui doit avoir devant lui un type connaissant aussi bien toute la matière d'assurances dans son entier et ne pas être en face de quelqu'un qui se qualifie "moi je suis expert pour les petits sinistres". Ce n'est pas le but de l'association. Son but, c'est d'avoir une éducation égale pour tout le monde pour être capable de donner le meilleur des services au consommateur.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. Godin. M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Il y a une question qui me chicote quoique je l'aie posée mais je voudrais vous la reposer. Je vois que l'Association des experts en sinistres indépendants du Québec et l'Association canadienne des experts indépendants, vous avez pu vous entendre avec le Bureau d'expertise des assureurs, mais qu'il y a un autre groupe qui vient, qui s'appelle le Regroupement des experts en sinistres pour l'assuré. Comment se fait-il que vous avez pu vous entendre avec le groupe qui travaille avec les assureurs et que vous n'avez pas pu vous entendre avec le groupe qui travaille pour les assurés?

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Bédard.

**M. Garon:** Si j'avais la réponse, je ne poserais pas la question. Je ne sais pas la réponse.

**M. Bédard:** Exact.

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

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Bédard.

**M. Bédard:** C'est qu'actuellement, les

mandats sont vraiment différents les uns des autres, vraiment différents actuellement. Si la corporation existait, si on pouvait avoir une corporation, on pourrait englober tout le monde, parce qu'à ce moment-là, on aurait un code de déontologie. Actuellement, c'est plus ou moins de laisser-aller. Il y a plus ou moins de surveillance dans ce domaine. Il y a un manque quelconque. Ce que vous dites, pourquoi on ne s'est pas entendus avec eux, naturellement on s'entend avec ces gens-là. On les voit, on leur parle tous les jours. Ce ne sont pas des monstres. Mais les buts sont vraiment différents de l'un à l'autre. Comme on vous l'a dit tout à l'heure, la rémunération est différente aussi. La rémunération, les honoraires sont basés différemment parce que nous avons un tarif horaire, comme je vous l'expliquais tout à l'heure, tandis qu'eux ont un tarif de commission. Ils fonctionnent à la commission. Alors, ce sont vraiment deux buts différents. Je ne dis pas que ces gens-là ne doivent pas exister, mais pour le moment on n'a pas le même but du tout.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. Bédard.

**M. Garon:** J'aime quasiment mieux que quelqu'un qui me défend soit à commission.

**M. Bédard:** Pardon?

**M. Garon:** J'aime quasiment mieux que quelqu'un qui me défend soit à commission, parce qu'il a intérêt à ce que j'aie le plus gros montant possible.

**M. Bédard:** De là, ce que vous me dites maintenant est vrai. Mais si tous les sinistres sont augmentés de 100 \$, si vous voulez, qui va payer la prime? Vous, moi, tout le monde. Alors, tous les consommateurs vont payer pour. À ce moment-là, ce ne serait pas logique. À ce moment-là, on va donner à tous les gens ce qu'ils veulent, mais cela va coûter 3 000 000 \$ tout à l'heure pour assurer une grange de 100 \$, parce que tout le monde va avoir abusé. Alors, dans un sens, on est là... Notre but, on vous l'a dit tout à l'heure, est de donner la juste équité des choses, sans exagération d'une part ou diminution de l'autre. On n'est pas payé à la commission en sens inverse, comme vous êtes portés à le croire, moins on paie, plus on gagne d'argent. Ce n'est pas le cas. Ce n'est absolument pas le cas. Alors, pour nous, il faut être indépendants, vraiment indépendants, pas de fortune, mais indépendants.

**La Présidente (Mme Dionne):** Je pense qu'il y a M. Campeau ou M. Godin qui voulait ajouter quelque chose. M. Godin.

**M. Godin (René):** M. le député, au tout début, j'aimerais bien préciser une chose. Lors-

qu'on a été invités, avec le livre vert, en commission parlementaire, on a rencontré nos confrères experts en sinistres au service du public et on leur a fait part de la situation, et des points sur lesquels nous achoppons, en disant: Vous recevez le mandat directement des assurés, contrairement à nous qui recevons le mandat de l'assureur. Aussi, au point de vue de la rémunération, vous recevez une rémunération sur une base de commission et nous la recevons sur une base d'honoraires. Donc, d'un commun accord dans une réunion, nous avons rencontré ces gens-là et il fut décidé qu'eux-mêmes présenteraient leur mémoire pour bien vous exprimer le point de vue de leur travail et que nous pourrions vous expliquer aussi notre point de vue de travail.

Leur mission est valable. C'est d'établir un quantum, c'est-à-dire d'établir des chiffres pour présenter une réclamation. Nous, de par notre mandat des assureurs, on va beaucoup plus loin en établissant les faits, en établissant la possibilité d'un recouvrement en responsabilité et la couverture d'assurances par la suite, et cela se fait nécessairement dans le même temps, mais je vous donne des étapes; nous établissons le contrôle du quantum pour remettre l'assuré dans l'état où il était avant avec l'application du contrat d'assurance. Eux ne font strictement que cette section-là actuellement dans leur mandat. Nous, nous devons aller plus loin. C'est la grosse distinction. C'est pour cela que nous les avons, en fin de compte, informés de la situation et nous avons jugé bon, d'un commun accord, qu'ils présentent eux-mêmes un mémoire pour vous exprimer leur point de vue et que nous vous exprimions aussi notre point de vue.

Donc, il ne faut pas partir avec l'idée que nous sommes en conflit ou en guerre avec eux. Absolument pas. Mais, ils ont vraiment, dans le contexte actuel, un type de travail particulier, contrairement au nôtre. Ils en viennent, à un certain moment, à l'élément de quantum. Il y a un mariage qui se fait, mais en dehors de cela, il n'y en a pas. Alors, c'est absolument vrai que leur présence est bien, dans notre société, parce qu'il y a des assurés qui demandent une explication plus personnalisée. Eux, étant peut-être plus près du consommateur, lorsqu'ils s'avancent vers lui, ils peuvent faire ce type de travail. Nous le faisons, mais par contre, dans certaines circonstances, il est vrai que vous avez dans une contrepartie, un type qui connaît les bases de l'assurance et qu'il y a communion entre nous deux pour la négociation. Cela va beaucoup mieux, à un certain moment, d'appliquer un contrat d'assurance avec un type qui peut expliquer très longuement à son client par la suite la décision ou la possibilité de règlement. (11 heures)

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Novus status dans le sens de...

Quand on regarde pour les avocats, vous n'avez pas un Barreau pour ceux qui travaillent pour les patrons, un Barreau pour ceux qui travaillent pour les syndicats et un Barreau pour ceux qui sont indépendants. C'est le même. Vous parlez de la formule de corporation professionnelle. Elle devrait regrouper, j'imagine, tout ce monde dans la même association que les uns travaillent pour les uns ou pour les autres, sauf que les règles de déontologie sont différentes. Par exemple, un avocat qui fait un règlement dans une question d'accident d'automobile, s'il reçoit un montant de la compagnie, il doit le dire. Je ne dis pas qu'ils le disent tout le temps mais il est supposé dire à son client, normalement, qu'il va recevoir quelque chose de la compagnie.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Godin.

**M. Godin (René):** M. le député, c'est absolument vrai ce que vous dites. On ne réfute pas la possibilité d'avenir, par le moyen d'une corporation ou d'un regroupement, d'intégrer ces gens au moyen de la déontologie, de comités de discipline, d'inspection, de contrôler la qualité de l'ensemble de ceux qui détenaient dans le passé - dans la situation actuelle, lorsqu'on parle du passé - un permis d'expert en sinistres. Rien ne nous en empêche. Cependant, nous devons toujours garder - c'est notre but - la compétence, l'éducation et en référence nécessairement avec le public pour qu'il ait le maximum à partir d'un contrat d'assurance existant.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. Godin. M. le ministre, en conclusion.

**M. Fortier:** J'aimerais remercier M. Godin, de l'Association des experts en sinistres indépendants. Je pense que vous avez fait une contribution importante pour vous-mêmes. J'oserais espérer qu'à la fin de la commission, on puisse conclure que certaines de vos recommandations vont être prises très sérieusement en considération. Je vous remercie beaucoup.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci. M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Je vous remercie également d'être venus nous présenter votre point de vue. Si on vous pose des questions, ce n'est pas parce qu'on a une idée faite d'avance, c'est plutôt pour vous permettre d'exprimer encore plus précisément comment vous voyez les choses. Merci.

**M. Godin (René):** Merci beaucoup.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. le député de Lévis. M. Godin, ainsi que votre équipe, j'aimerais au nom des membres de cette commission vous remercier de vous être présentés à cette table ce matin. Je veux vous souhaiter un bon voyage de retour.

**M. Godin (René):** Merci beaucoup.

**La Présidente (Mme Dionne):** Maintenant, j'aimerais demander à l'Association des consommateurs du Québec de bien vouloir s'avancer.

**M. Fortier (Sylvain):** Notre présidente est avec un journaliste pour une minute environ, si vous permettez.

**M. Fortier:** La présidente n'est pas là, elle s'en vient.

**La Présidente (Mme Dionne):** Est-ce qu'on peut commencer?

**M. Fortier (Sylvain):** Ce ne sera plus très long, elle arrive.

**La Présidente (Mme Dionne):** Est-ce que c'est vous qui présentez le rapport?

**M. Fortier (Sylvain):** Non, c'est Mme Solange Guillot qui devrait arriver dans trente secondes environ. On s'excuse.

**La Présidente (Mme Dionne):** D'abord, au nom de cette commission, j'aimerais présenter mes excuses à l'Association des consommateurs du Québec. L'ordre du jour avait prévu que vous deviez être entendus à 10 heures ce matin, en raison d'un problème d'aiguillage au secrétariat. Nous vous présentons nos excuses.

J'aimerais demander d'abord au porte-parole de s'identifier et de présenter les personnes qui l'accompagnent.

#### Association des consommateurs du Québec

**Mme Guillot-Lemelin (Solange):** Mme la Présidente, M. le ministre, les personnes qui m'accompagnent sont, à ma droite, Mme Anne Laroché, qui est recherchiste à l'Association des consommateurs du Québec et qui est conseillère en consommation. À ma gauche, M. Sylvain Fortier, qui est un membre actif et trésorier de l'Association des consommateurs du Québec.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, Mme Guillot-Lemelin. J'aimerais d'abord vous rappeler les règles de cette commission. Vous avez 20 minutes pour présenter votre exposé. Par la suite, il y aura 40 minutes d'échange de vues. Vous avez la parole, Mme Guillot-Lemelin.

**Mme Guillot-Lemelin:** Nous remercions le gouvernement de nous avoir invités à cette commission pour faire surtout entendre le point de vue des consommateurs car, d'après nous, il est important que la voix des consommateurs soit entendue au sein de cette commission. C'est avec grand intérêt que l'on participe à cette consulta-

L'Association des consommateurs du Québec est présente au Québec depuis 40 ans. J'aimerais peut-être préciser le profil socio-économique de nos membres. Ce sont des membres à revenu moyen et à revenu supérieur. Il y a donc plus de chance, parmi cette clientèle, que des gens aient à utiliser la majorité des services offerts par les intermédiaires. Je pense en particulier aux courtiers en valeurs mobilières et aux autres.

Au départ, nous appuyons en principe le décloisonnement des intermédiaires car nous croyons que le consommateur en retirera plus d'avantages que de désavantages. Précisons que cela devrait favoriser la concurrence. Cela devrait permettre au consommateur de se procurer ces services plus facilement et en particulier, les consommateurs qui demeurent en régions. Nous tenons quand même à préciser certains points du document de consultation qui nous amènent à porter notre attention sur les points suivants: la compétence des intermédiaires qui est, pour nous, un point très important, le mode de rémunération, les conflits d'intérêt, la protection du consommateur et la publicité des professionnels.

En ce qui concerne la compétence, un des points que l'on privilégie, c'est une formation obligatoire, adéquate et continue. Cette formation doit être assurée à tous les intermédiaires. D'ailleurs, nous appuyons cette demande sur une étude qui a été faite parmi ceux qui forment les assureurs, entre autres, les formateurs en assurance-vie, qui estiment que moins de 60 % de ces assureurs sont professionnels. On se dit que si les formateurs font cette observation, il y a sûrement place à amélioration pour tout ce qui concerne la formation des intermédiaires.

Pour ce qui est des permis, l'ACQ demande que tous les intermédiaires aient un permis pour obtenir un droit de pratique et ce, sans exception pour tous les intermédiaires. Pour faire un lien justement avec la formation, il est très important pour nous que l'obtention du permis soit soutenue par des examens rigoureux. Une révision à la hausse même des critères de passage d'examen favorisera, selon nous, une meilleure confiance de la part des consommateurs. Cela devrait être sans aucun doute. Il est certain que si on améliore la formation, ce sera préférable pour les consommateurs.

L'ACQ propose également dans ce sens l'élaboration d'échelons qui identifieraient les niveaux de compétence ou de spécialisation. Entre autres, pour les conseillers en planification financière, si une personne est junior ou senior, il y a une différence pour nous et cela devrait être déterminé. Comme nous priorisons la compétence, nous favorisons le principe des cabinets multidisciplinaires plutôt que la voie de multiplication des permis parce que, qu'il s'agisse des intermédiaires dans ce domaine ou de tout autre professionnel, à un moment donné on a nos limites; on ne peut pas faire 150 professions. C'est donc toute l'importance de privilégier cette

façon de faire.

Également, qu'il y ait des mesures mises en place pour faciliter l'indemnisation des victimes de fautes professionnelles attribuables aux intermédiaires. Que la notion de responsabilité soit étendue à plusieurs intervenants, comme le cite le document. Et on insiste, quant à nous, pour que les institutions financières soient aussi soumises au même cadre de responsabilité. C'est-à-dire qu'on disait que les corporations d'agents et de courtiers ainsi que les cabinets multidisciplinaires, incluant les dirigeants des dites corporations, devraient être tenus responsables au même titre que les agents des dommages causés à la suite de fautes professionnelles d'un de leurs employés. Je précise que nous voulons aussi que les institutions soient mises au même cadre de responsabilités.

En ce qui concerne la rémunération, on demande que le consommateur soit informé du mode de rémunération et du pourcentage exigé lors de la conclusion du contrat avec un intermédiaire. Cela va dans le sens de nos revendications, c'est-à-dire qu'une facture détaillée en général des services professionnels devrait être donnée au consommateur et dans ce cas également. De toute façon, je crois que l'association des courtiers le précise dans son mémoire.

On s'oppose, par contre, au mode de rémunération par boni parce que, pour nous, on trouve que dans la notion de l'intermédiaire qui est un conseiller au départ et non pas un vendeur, le fait de proposer un boni, accentue peut-être plus le côté vente que le côté conseiller. On dit dans notre mémoire comment un courtier peut remplir convenablement son obligation d'aider l'assuré lors d'un sinistre quand la compagnie d'assurances lui offre un boni selon les montants de réclamations de ses clients.

Le point des conflits d'intérêts, c'est un autre des points sur lesquels on insiste particulièrement et on demande une divulgation obligatoire au consommateur des liens de dépendance entre les intermédiaires et les institutions. Finalement, c'est toute l'identification claire du fournisseur des produits.

D'ailleurs, on parle de cela tout au long de notre mémoire. C'est inhérent à plusieurs aspects, entre autres lorsqu'on parle de rémunération, lorsqu'on parle du code de déontologie, des liens de dépendance et également des ventes liées.

Le droit à l'information. C'est évidemment l'un des droits proclamés par John F. Kennedy dans les années soixante. C'est d'ailleurs pourquoi on insiste toujours sur ces droits et le droit à l'information, dans ce secteur comme dans d'autres, devrait être pris en considération par le gouvernement. Entre autres, dans le cas spécifique des planificateurs financiers, l'ACQ tient à apporter des modifications quant aux éléments divulgués par écrit cités aux pages 131 et 132 du document de consultation. On parle dans le document des planificateurs financiers mais, pour

nous, cela devrait être tous les intermédiaires.

Nous appuyons les quatre premiers points proposés dans le document mais nous modifions, par contre, les éléments qui suivent: l'intérêt direct et indirect qu'il possède ainsi que son employeur dans le fournisseur des produits qu'il recommande. C'est-à-dire non seulement l'intermédiaire, mais l'employeur également.

L'autre point va dans le même sens: le fait que lui-même, son employeur ou quelque associé touche une commission de la vente du produit. Donc, on ajoutait la question de l'employeur en termes de responsabilité et son mode de rémunération et celui de l'employeur pour connaître les revenus que retire l'employeur s'il y a lieu. Pour nous, ces divers éléments doivent également s'appliquer, je le précise à tous les intermédiaires.

La protection des renseignements personnels. Nous croyons que nous n'avons pas accordé assez d'importance dans le document à ce sujet. Nous insistons, entre autres, pour que le chapitre du Code civil du Québec relatif au respect de la réputation et de la vie privée, soit mis en vigueur. Cela a été adopté et on ne comprend pas pourquoi on prend tant de temps à mettre en vigueur ce principe. En particulier, pour nous, le droit d'accès à ces renseignements pour le consommateur est très important et le droit de correction également.

La représentation des consommateurs au sein des conseils. Nous nous disons que les principaux acteurs dans la société actuellement sont l'État, les syndicats, le patronat et, également, les consommateurs. Donc, étant donné qu'on n'est pas suffisamment représentés dans la majorité des milieux, nous tenons à ce que la représentation des consommateurs au sein des conseils soit prise en considération.

(11 h 15)

La publicité des professionnels. L'Association des consommateurs du Québec, en janvier 1988, a fait une étude sur la publicité des professionnels. Il est clair que ce qui ressort là-dedans - d'ailleurs cela s'applique au décloisonnement que l'on veut faire - c'est que les consommateurs, dans l'ensemble, veulent être informés et veulent avoir l'affichage des prix et des services des différents professionnels, puisque dans le sondage que nous avons fait, 90 % de l'ensemble des répondants trouvent qu'il serait utile que les professionnels affichent le prix de leurs services et 94 % de l'ensemble des répondants n'avaient aucune objection à ce que les professionnels affichent leurs prix. 98 % de l'ensemble des répondants croient à l'importance de l'affichage de la spécialisation des professionnels, donc, dans le cas qui nous concerne aujourd'hui, c'est très important. 60 % trouvent aussi qu'il serait utile que les professionnels fassent de la publicité sur leurs prix. Certains vont dire: Bon, c'est sûr que la publicité peut amener une augmentation des coûts pour les consommateurs, mais nous trouvons que, dans

l'ensemble, le consommateur serait plus gagnant parce que cela lui permettrait de magasiner et par la concurrence qui serait accrue, ce serait à son avantage. Donc, nous trouvons que la publicité des professionnels, dans ce dossier, doit être aussi prise en considération encore une fois.

Il y avait un schéma qui était proposé illustrant une hypothèse des contrôles qui pourraient être exercés sur les intermédiaires regroupés en cabinets multidisciplinaires. C'est un document qui avait été proposé par le gouvernement. On dit dans ce schéma que le conseil de la planification financière n'a pas de contrôle direct sur l'application de la déontologie, celle-ci serait du ressort de chacun des groupes membres du conseil. Par contre, les normes de pratique d'éducation et de déontologie sont édictées par le conseil de la planification financière. D'après nous, ce serait inefficace que ce ne soit pas la même personne, finalement, qui édicte les normes, que ce ne soit pas le même groupement qui ait le contrôle sur l'application. Donc, nous considérons que ce devrait être du ressort du même groupe.

Pour terminer, nous espérons que notre étude saura fournir des éléments d'orientation pour mettre en place un décloisonnement des intermédiaires qui réponde vraiment aux besoins des consommateurs. Je vous remercie de votre attention.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, Mme Guillot-Lemelin. Maintenant, M. le ministre.

**M. Fortier:** Mme la présidente, je vous remercie beaucoup d'être venue en commission parlementaire. Je crois que lorsque les gens de mon ministère avaient pris contact avec votre association, nous espérions que, malgré les technicités du secteur de l'assurance et des institutions financières, vous trouviez le temps de venir nous exprimer votre point de vue et je vous en remercie. Je vous remercie parce que vous avez fait une analyse indépendante et vous semblez donner un appui important au décloisonnement. Nous, lorsque nous avons conçu cette politique, nous croyions que, malgré certains problèmes, les consommateurs en sortiraient gagnants. L'appui que vous nous donnez à ce sujet, je crois, est très important pour nous. Soyez assurés que vos commentaires vont être pris e/i très sérieuse considération.

En ce qui concerne la rémunération, c'est un point important. Hier, nous entendions des courtiers d'assurances par le biais de leur regroupement. Le problème qu'ils ont évoqué était celui-ci: Comme vous le savez, si on prend l'assurance générale les statistiques nous disent que 15 % de l'assurance générale est achetée auprès de compagnies d'assurances qui vendent directement et 85 % par le biais de courtiers d'assurances. Bien sûr, ceux qui vendent directement ont des frais administratifs qui sont inclus

dans leurs coûts de fonctionnement, tandis que lorsqu'une compagnie d'assurances passe par le biais d'un courtier d'assurances, il y a un pourcentage qui est payé, mais ce n'est pas uniquement des profits, il y a des frais administratifs rattachés à cela et il y a des frais administratifs que la compagnie n'a pas, par ailleurs, à payer elle-même. Ces frais administratifs peuvent être en moyenne de 15 %. Dans le cas des Ljyod's qui délèguent davantage et qui demandent à leurs courtiers d'être également experts en sinistres, le pourcentage est plus élevé, mais cela couvre un champ d'activité plus large. J'imagine que la variation des pourcentages peut aller de 10 % à 40 %. Ce que les courtiers nous disaient et c'est un argument qui m'a frappé - c'est: Est-ce qu'il n'y aura pas danger pour le consommateur qu'il y ait une publicité trompeuse dans le sens que certaines compagnies qui vendent directement diraient: Écoutez, si vous achetez de nous, vous sauvez tous ces frais de courtage, alors que, dans les faits, il est vrai qu'une partie de ces frais va se retrouver dans la prime d'assurance elle-même. Autrement dit, ne croyez-vous pas que, étant donné qu'il y a une concurrence qui se fait et qui va être de plus en plus vigoureuse, je crois, entre ceux qui vendent directement et ceux qui vendent par les courtiers d'assurances, que la publicité ou la divulgation du pourcentage pourrait induire en erreur le client croyant que, dans un cas, les frais d'administration d'intermédiaires sont zéro, alors qu'ils sont réellement inclus dans les frais de la compagnie, et dans le cas des courtiers, cela pointerait du doigt des frais qui pourraient être tout à fait raisonnables, par ailleurs.

Autrement dit, il y aurait une publicité où on dirait: Venez acheter chez nous. Il n'y a pas de frais de courtage, donc, c'est zéro. Ne croyez-vous pas que le consommateur, en définitive, aurait de la difficulté à faire la différence entre les deux systèmes, alors que, dans le fond, on peut croire que les coûts d'intermédiation pourraient être à peu près les mêmes en définitive?

**La Présidente (Mme Dionne):** Mme Guillot-Lemelin.

**Mme Guillot-Lemelin:** Je crois que ce sera justement le rôle des courtiers d'expliquer cette différence aux consommateurs, si, effectivement, il y a une différence quant au pourcentage, afin que le consommateur ne croie pas qu'il a un meilleur pourcentage à une place qu'à une autre, si ce n'est pas le taux réel qui est demandé. Je pense que ce sera assez facile pour les courtiers d'expliquer cette différence.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le ministre.

**M. Fortier:** Votre réponse va dans le sens de dire qu'il reviendra au courtier d'expliquer aux clients...

**Mme Guillot-Lemelin:** Exactement.

**M. Fortier:** Autrement dit, cela dépend de l'hypothèse qu'on fait: Est-ce qu'on fait l'hypothèse que le consommateur comprend ou ne comprend pas? Alors, votre hypothèse à vous, c'est que le consommateur, si on lui donne l'information, il va faire la distinction.

**La Présidente (Mme Dionne):** Mme Guillot-Lemelin.

**Mme Guillot-Lemelin:** En général, c'est le rôle du courtier de bien conseiller le consommateur dans tout ce qu'il offre au consommateur, par rapport à sa façon d'évaluer ses besoins, par rapport aux services qu'il lui offre et par rapport, également, à une façon détaillée d'expliquer la rémunération, donc, d'expliquer... Oui, je dis que ce serait le rôle du courtier de vraiment expliquer la différence.

**M. Fortier:** M. Fortier.

**M. Fortier (Sylvain):** Il faut comprendre que ce que recherche le consommateur, c'est évidemment le meilleur prix. Si les institutions qui vendent directement offrent un meilleur prix que les courtiers, ce sera aux courtiers de se réajuster en conséquence. Je pense que, comme consommateurs, nous, ce qu'on veut, c'est de bénéficier du prix. Ce qu'on revendique, en fait, plus spécifiquement... Il faut peut-être éviter de faire la comparaison entre ce que va offrir les compagnies et les institutions directement et les courtiers.

Ce qu'on a besoin de savoir, comme consommateurs, c'est que la personne qu'on a devant nous nous offre - le courtier, disons - bien le produit qui est le meilleur pour nous, plutôt que le produit sur lequel elle fait une meilleure commission. C'était plus dans ce sens, dans le sens étroit du courtier qu'on dit: Là, on devrait connaître le mode de rémunération pour les types de polices qui s'appliquent de façon à pouvoir vérifier, comme consommateur, si je n'ai pas intérêt à choisir une autre compagnie d'assurances plutôt que celle qu'il m'offre, étant donné qu'il se paie peut-être une meilleure commission.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le ministre.

**M. Fortier:** Une autre remarque que vous avez faite et qui m'a frappé touche votre recommandation qui disait: Il faudrait bien que les mêmes règles s'appliquent aux institutions elles-mêmes. Comme vous l'avez vu dans le document, dans le cas du conseil de l'assurance de personnes - d'ailleurs, cela a été accepté par les compagnies d'assurances de personnes et par les intermédiaires. Alors, ce cas-là est réglé. Un des problèmes auxquels on faisait face, c'était ce qu'on appelait la substitution de polices. Pas

dans la majorité des cas, mais certains intermédiaires se permettaient, deux ans après avoir vendu une police, s'ils changeaient de compagnie, d'aller revoir le même client en disant: Changez de police. La police que je vous ai vendue n'est pas aussi bonne que celle que je vous offre maintenant.

Un des incitatifs était le fait que la prime ou la commission était de 120 % à 150 % de ce qui était payé la première année. Alors, je ne veux pas laisser entendre que c'était généralisé, mais cela a été un problème vécu. Donc, je crois que les recommandations que nous avons faites allaient dans le sens d'avoir un conseil de l'assurance de personnes pour que, s'il y a des problèmes de déontologie, on puisse remonter même jusqu'au vice-président ou au directeur du marketing de la compagnie, parce que ces règles ou les instructions viennent des compagnies lorsqu'il y a des problèmes comme ceux-là. Ce n'est pas toujours la faute de l'intermédiaire lui-même.

C'est la raison pour laquelle on croyait que, dans le cas de l'assurance générale, on pourrait vivre la même chose, bien qu'on n'ait jamais eu de plainte aussi spécifique que dans le cas de l'assurance de personnes, et que ce serait peut-être une bonne chose que les compagnies ou les intermédiaires se retrouvent dans le même bain ou qu'ils se donnent des règles de déontologie.

Est-ce que vous avez regardé ce problème plus particulier dans le cas de l'assurance générale et quelle est votre opinion à ce sujet?

**La Présidente (Mme Dionne):** Mme Guillot-Lemelin.

**Mme Guillot-Lemelin:** Nous, finalement, on avait noté le problème qui se présentait du fait qu'on allait chercher d'autres clients pour offrir un meilleur taux. On trouve que c'est un principe qui devrait cesser, parce que le consommateur est perdant dans ce dossier-là du fait que, dès qu'un agent, par exemple, change de compagnie d'assurances, il essaie d'aller récupérer ses clients et il essaie de leur vendre à un meilleur prix. Pour nous, le point de départ, c'est d'offrir au consommateur la protection à laquelle il a droit. Donc, on voudrait justement que cette pratique cesse pour éviter qu'on essaie de récupérer des clients seulement pour les récupérer.

**M. Fortier:** C'était surtout dans le cas de l'assurance de personnes. Mais, écoutez, je vais me limiter à cela, M. le député de Lévis.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Je vous remercie d'être venus finalement nous rejoindre. J'aimerais vous demander d'abord, concernant les conflits d'intérêts, à la page 5, vous exprimez des

craintes certainement fondées. Mais quelles sont, selon vous, les principales mesures à prendre pour éviter que des conflits d'intérêts ne nuisent aux consommateurs?

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Fortier.

**M. Fortier (Sylvain):** En fait, un certain nombre de mesures qu'on recommande ou qu'on appuie face au document ne sont peut-être pas présentées exactement sous le chapitre "Conflits d'intérêts" dans notre mémoire, mais recourent effectivement plusieurs éléments. Tout d'abord, pour nous, on a une vision des consommateurs où le consommateur a la responsabilité de faire ses choix. Mais, ce qu'on considère comme très important, c'est qu'il ait justement l'information pour faire ses choix. Un des principes de base qu'on veut sur la question des conflits d'intérêts, est que justement le consommateur sache exactement ce qui se produit quand il se présente pour acheter un service financier. Donc, cela vise justement à appuyer fortement les mesures qui touchent la question de divulgation, la partie qu'on appelle contrat, en disant: Voici, la personne qui est devant un produit financier est liée à quel autre? Est-elle liée à une institution financière ou aussi est-ce qu'elle a une participation? C'est là qu'on parle de mode de rémunération, mode de rémunération qui peut être intéressant par rapport à cette institution qu'elle représente comparativement à une autre qui pourrait offrir le même service. Donc, c'est d'essayer d'avoir la preuve, comme consommateurs, de l'intérêt que l'intermédiaire a dans une institution financière. Alors, pour nous, c'est un élément très important dans la question des conflits d'intérêts.

Autre point: on appuie également l'aspect où l'on dit que les bureaux de courtiers, ou ce qu'on va appeler éventuellement les cabinets, lorsqu'ils ont eux-mêmes un intérêt comme entité, comme corporation, dans une institution financière, qu'ils le divulguent clairement aux consommateurs, à même la marque de commerce de l'entreprise, qu'ils sont membres du groupe X, par exemple. La règle des 10 % nous apparaît acceptable. C'est ce genre de chose, des éléments comme cela, qui permettent, effectivement, au consommateur de savoir s'il est dans une situation de conflit d'intérêts.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. Fortier. M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Comme Association des consommateurs du Québec, vous travaillez avec les ACEF. Vous travaillez ensemble. Quels sont les cas que vous voyez le plus souvent, parmi les consommateurs qui viennent vous voir, que vous avez observés dans votre pratique?

**Mme Guillot-Lemelin:** Des cas où le consommateur aurait eu un mauvais service?

**M. Garon:** Oui. Où vous avez le sentiment que le consommateur s'est fait organiser, quelle que soit la cause?

**Mme Guillot-Lemelin:** Ce qu'on semble percevoir surtout, il y a eu les problèmes de l'importance de la divulgation du mode de rémunération et toute la question qui concerne les frais. Entre autres, dans les institutions financières, on sait que les consommateurs manquent d'information pour connaître les frais qui lui sont demandés pour les différents services qu'il veut obtenir. Donc, on trouve qu'il y a beaucoup de problèmes en ce qui concerne la publicité même des services offerts auprès du consommateur.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Avez-vous le sentiment, dans votre pratique, que le rôle que joue un courtier par rapport au rôle d'un agent dans le domaine de l'assurance, par exemple, est bien compris ou que ce n'est pas compris du tout?

**Mme Guillot-Lemelin:** D'accord. J'aime la précision de votre question, dans le sens que si on parle plus précisément du secteur des assurances, on sait qu'en général il y a des consommateurs qui n'ont pas nécessairement... De toute façon, on a un service spécialisé en assurances. On a produit un guide, le **Guide canadien des assurances**. On n'a pas remarqué dans ce guide, par exemple, que c'est pire pour le consommateur par rapport au service qu'il obtient de l'agent direct ou du courtier d'assurances. Mais, on sait, par contre, que certains courtiers ne répondent pas nécessairement aux besoins du consommateur, dans le sens qu'on va lui vendre une assurance et on va réentendre parler du courtier au bout de cinq ou six ans, ou beaucoup plus que cela. La police se renouvelle sans même que le courtier prenne la peine d'aller rencontrer le consommateur et d'évaluer avec lui ses besoins. Donc, on trouve qu'il y a un manque d'information qui s'adresse aux consommateurs pour le choix de ces services.

(11 h 30)

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Est-ce que vous avez le sentiment, dans votre pratique, que les fonctions que joue chacun - l'agent, l'expert en sinistres, le courtier, l'ajusteur public - les différents groupes d'intervenants dans le secteur des institutions financières, est-ce bien ou mal connu? Est-ce pour cela que vous parlez des avantages de faire de la publicité pour que les gens connaissent mieux les fonctions de chacun?

**La Présidente (Mme Dionne):** Mme Guillot-

Lemelin.

**Mme Guillot-Lemelin:** Oui, effectivement, il y a un besoin d'information pour que les gens connaissent mieux la formation de chacun et quels sont les services qu'ils offrent. C'est un besoin flagrant.

Vous parliez aussi - je voudrais ajouter - concernant les principaux problèmes, en ce qui concerne la performance dans le règlement des sinistres. Souvent, les consommateurs se plaignent auprès de nous que cela prend beaucoup de temps avant d'obtenir l'indemnisation demandée. Le règlement des sinistres est une chose qu'on est en train de travailler justement pour connaître la performance des compagnies à régler les cas de sinistres.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Fortier, vous vouliez ajouter quelque chose? Cela va?  
M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Dans le débat qu'il y a actuellement concernant la vente au comptoir de produits d'assurances dans les caisses populaires et la position des courtiers d'assurances, vous, dans l'optique du consommateur, comment voyez-vous cela?

**Mme Guillot-Lemelin:** Nous, pour le consommateur, on voit cela d'une façon... Je pense que ce qu'il faut obtenir, c'est que le consommateur obtienne le meilleur produit et le meilleur service possible au meilleur coût possible. Donc, si le consommateur obtient ce service et un très bon service au sein d'une institution financière par une agence directe, prenons l'exemple des produits Desjardins, tant mieux pour le consommateur!

On trouve que ce sera au courtier de bien démontrer pourquoi le consommateur aura besoin de lui et qu'il prenne sa place dans le nouveau système. Je pense, de toute façon, que les courtiers en assurances sont capables de démontrer leur importance dans ce sens. Pour nous, en résumé, ce qui est important pour le consommateur, c'est la meilleure façon pour lui, la plus facile et la plus avantageuse d'obtenir ces services. On ne privilégie pas une façon plus qu'une autre.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Quand vous pariez des ventes liées, je ne suis pas certain que vous pensez qu'elles doivent être empêchées complètement. Dans le document du ministre, on dit qu'on doit les empêcher complètement. J'ai eu le sentiment, en lisant votre mémoire - je vais voir si j'ai bien compris ce que vous disiez - qu'idéalement, cela devrait être "empêché", mais on n'est pas certain que cela pourra être "empêché". Vous référez à la protection par rapport aux vendeurs

itinérants. Est-ce que je suis correct quand j'interprète votre pensée de cette façon? Pensez-vous qu'une protection comme celle des vendeurs itinérants serait suffisante pour le contrôle des ventes liées?

**La Présidente (Mme Dionne):** Mme Guillot-Lemelin.

**Mme Guillot-Lemelin:** Pour ce qui est de la question des ventes liées, vous disiez qu'on n'était pas certains. On appréhende évidemment qu'un décroissement entraîne ce genre de situation. C'est toute la question de s'assurer que si on offre un produit au consommateur, on ne lui fasse pas en même temps une espèce de "package deal" - si vous me permettez l'expression - pour essayer de lui vendre un tas de choses. On veut éviter que cela se produise. Il faudra que le consommateur ait la possibilité, s'il veut obtenir une police d'assurance au sein d'une institution financière - nous, on donnait le cas d'une police d'assurance contractée en même temps qu'un prêt dans une institution financière - de l'annuler sans sentir une pression.

Vous savez comme moi que, quand on se retrouve dans une institution financière, on nous donne l'impression d'être un peu quêtés parce qu'on veut obtenir un prêt. Dans le fond, c'est nous qui rendons service à l'institution en y allant. Pour nous empêcher d'avoir ce sentiment et de nous forcer finalement en disant: Vous devriez obtenir en même temps la police... On veut éviter que cela se produise.

On demande cela. Dans les faits, est-ce que cela se fera plus? Y aura-t-il vraiment un bon contrôle? Je ne peux pas vraiment répondre à cette question. Pour ce qui concerne plus précisément la vente itinérante, j'aimerais que vous me précisiez votre question s'il vous plaît?

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Vous dites, à la page 7: "L'annulation de la police devrait être possible dans un délai raisonnable - sous la section des ventes liées - sans entraîner le rappel du prêt consenti et s'inspirer de la Loi sur la protection du consommateur en matière de vente itinérante. Cette mesure devrait être incorporée à la Loi sur les assurances." C'est pour cela que je vous demande si vous estimez que, dans ce domaine, par rapport aux ventes liées, la protection du consommateur en matière de vente itinérante et de dispositions analogues serait suffisante ou si cela ne devrait pas aller plus loin par exemple, dans le cas où il n'y aurait pas de divulgation. S'il y a divulgation, évidemment vous pouvez réagir. C'est à cela que je pensais comme dans le cas du vendeur itinérant, mais s'il n'y a pas divulgation des rapports qu'il peut y avoir, des commissions, etc., entre les deux, là cela peut prendre un certain temps avant que le consom-

mateur dise: Moi, je n'aurais pas voulu transiger dans ces conditions. C'est un peu pour cela que...

**Mme Guillot-Lemelin:** C'est cela, d'où l'importance de le préciser dans le contrat, que ce soit clairement déterminé dans le contrat - c'est ce que tu voulais dire - donc, ce sera notre protection. Pour nous, pour avoir la meilleure protection possible, il faut que ce soit inclus dans le contrat qu'on a cette possibilité d'annuler. On faisait référence à la vente itinérante, si c'est un vendeur qui se présente chez vous pour vous vendre une police...

**M. Garon:** Ce que je veux dire au fond c'est que, si celui qui avait à divulguer a divulgué correctement tout ce qu'il avait à divulguer pour des commissions, etc., il devrait y avoir une certaine sécurité du contrat plus grande que s'il n'avait pas divulgué, ou la sécurité du contrat devrait être moins grande, mais en faveur du consommateur.

**Mme Guillot-Lemelin:** Oui, même la possibilité d'annulation, si l'on veut.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, Mme Guillot-Lemelin. M. le député de Limoilou.

**M. Després:** Merci, Mme la Présidente. Remarquez bien que ces questions vous ont peut-être été posées, mais combien y a-t-il de membres dans l'association?

**Mme Guillot-Lemelin:** Actuellement, il y a 2500 membres.

**M. Després:** 2500 membres qui sont répartis dans tout le Québec ou qui sont plus concentrés...

**Mme Guillot-Lemelin:** C'est dans tout le Québec, mais nous sommes surtout concentrés à Montréal, Trois-Rivières, Sorel, Québec, Chicoutimi et La Tuque.

**M. Després:** D'accord.

**Mme Guillot-Lemelin:** Mais il y a des gens un peu de l'Est et dans l'Outaouais également.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Limoilou.

**M. Després:** Elle existe depuis quand cette association?

**Mme Guillot-Lemelin:** L'Association des consommateurs du Québec existe depuis 40 ans. Jusqu'en 1978, on faisait partie de l'Association des consommateurs du Canada. D'ailleurs, c'est peut-être pour cela que ce matin il y a une confusion disant qu'on fermait nos bureaux. Ceux qui ferment leur bureau c'est l'Association des

consommateurs du Canada, région de Québec. Mais maintenant, depuis 1978, on est incorporé, on s'appelle l'Association des consommateurs du Québec. Il y a des gens qui sont avec nous depuis plus de quinze ans. Donc, cela remonte à 1948.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Limoilou.

**M. Després:** C'est un peu plus clair pour nous. Qu'est-ce qui fait qu'on est membre de votre association? Vous dites que vous avez 2500 membres.

**Mme Guillot-Lemelin:** Qu'est-ce qui fait que...

**M. Després:** Comment fait-on pour être membre de l'Association des consommateurs? Où recrutez-vous votre monde?

**Mme Guillot-Lemelin:** Ce qu'on fait finalement c'est qu'on devient membre. En devenant membre, on obtient des services particuliers de notre association et précisément des services en assurances, comme je l'ai mentionné tout à l'heure.

**M. Després:** D'accord.

**Mme Guillot-Lemelin:** Il y a un service en habitation, il y a un service de traitement de plaintes où vous êtes informés. Si vous voulez vous acheter un produit, on vous renseigne. Vous recevez des publications qui viennent de notre association. Alors, les gens ont une cotisation annuelle à payer et ils deviennent membres comme cela. Les membres corporatifs ce sont des corporations, c'est-à-dire un regroupement de membres, par exemple, les coopératives d'alimentation dans la région de Québec qui font partie de notre association et qui offrent des services. Finalement ce sont des échanges de services entre corporations.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Limoilou.

**M. Després:** Vous accordez beaucoup d'importance à la protection des renseignements personnels concernant le consommateur. J'aimerais vous entendre parler sur cela. Au fond, qu'est-ce que vous voulez exactement? Qu'est-ce qui peut être divulgué ou non divulgué et de quelle façon on devrait procéder pour assurer justement cette protection en ce qui a trait aux renseignements personnels du consommateur?

**Mme Guillot-Lemelin:** Je vais laisser la parole à Mme Laroche sur ce sujet puisqu'elle a travaillé beaucoup sur cette section.

**La Présidente (Mme Dionne):** Mme Laroche.

**Mme Laroche (Anne):** Alors, bonjour. Le dossier de la protection des renseignements personnels, cela nous a déçus un peu dans le document de consultation parce qu'on en a peu parlé. C'est pourquoi on le ramenait dans notre mémoire. Les éléments qu'il faut retenir, c'est que les éléments qui étaient déjà mentionnés dans le document de consultation à savoir d'avoir un consentement écrit du client après avoir indiqué les raisons pour lesquelles un tel transfert d'information est requis lors de la divulgation de toute information financière, c'est important. Nous nous opposons également à tout échange de liste de clientèle. Mais on va plus loin dans nos demandes au gouvernement, c'est-à-dire que, tout dernièrement, on a demandé au ministre de la Justice, M. Marx, de mettre en vigueur le plus rapidement possible le chapitre du Code civil du Québec relatif au respect de la réputation et de la vie privée. Ce chapitre du Code civil du Québec a été adopté mais n'est pas en vigueur. Nous trouvons qu'il est d'une grande importance de le mettre en vigueur. Pourquoi? Justement parce que, dans le secteur privé, il n'y a aucune règle qui a été prévue pour protéger le consommateur. On sait que, dans le secteur public, existe la Loi sur l'accès à l'information qui est déjà en place. Cependant, dans le secteur privé, il n'existe aucune mesure. Alors, c'est vraiment une urgence de mettre en vigueur ce chapitre du Code civil qui apporterait d'abord un droit d'accès à ces renseignements personnels. On sait qu'il y a beaucoup d'informations qui circulent sans qu'on sache ce qui circule à notre égard. Si on y a d'abord accès, on pourra ensuite avoir un droit de correction sur les renseignements qui circulent. On veut surtout éviter que ne soient prises des décisions automatiques à notre égard, sans qu'on considère l'état réel des renseignements sur la personne concernée.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, Mme Laroche. M. le député de Limoilou.

**M. Després:** D'accord, cela me va, Mme la Présidente. Attendez, seulement une autre courte question. À la page 8 de votre mémoire, vous parlez de la représentation des consommateurs. Je voudrais que vous me précisiez un peu ce que vous entendez par cette représentation. Pour moi ce n'est pas clair.

**La Présidente (Mme Dionne):** Mme Guillot-Lemelin.

**Mme Guillot-Lemelin:** Comme je le disais tout à l'heure, dans la société actuellement on entend de plus en plus le point de vue du patronat, on entend de plus en plus le point de vue des syndicats. Évidemment, l'État a sa présence, mais nous disons que les consommateurs devraient avoir leur place de plus en plus et partout. Donc, sur cela, on se dit qu'en

ce qui concerne la création des différents conseils: le conseil des assurances de dommages, le conseil de l'éducation financière et, enfin, les conseils présentés dans le document, les consommateurs devraient avoir leur place là sans se poser de questions et que le gouvernement devrait remarquer notre demande et vraiment la mettre en application également. On demande toujours d'être présents, mais je pense qu'il va falloir qu'on commence quelque part à nous entendre et à nous donner notre place et, ce serait justement l'une des façons de nous donner notre place dans ces conseils.

**M. Després:** De vous intégrer. Cela va. Merci, Mme la Présidente.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci. M. le ministre.

**M. Fortier:** J'oserais croire, Mme la Présidente, que vous réalisez l'importance de votre témoignage ce matin pour une raison bien simple c'est que, sur certains problèmes comme celui de la vente au comptoir, on a eu des représentations diverses et, sans vouloir prêter d'intention à personne, il est certain qu'il y a des intérêts économiques en jeu. Il y a des compagnies d'assurances qui sont pour, il y a des compagnies d'assurances qui sont contre. Il est facile de croire qu'il y a une concurrence entre les compagnies d'assurances, donc, il y a des intérêts économiques en jeu. Il y a des intermédiaires qui sont pour et il y a des intermédiaires qui sont contre. Encore là, il y a des intérêts économiques en jeu, sans prêter aucune intention lorsque ces gens utilisent l'argument de la protection du consommateur. Mais étant donné que votre association, j'imagine, est tout à fait libre de tout lien commercial et financier, si le gouvernement va dans un sens ou dans l'autre, vous n'avez aucun bénéfice direct ou indirect. Donc, vous parlez au nom des consommateurs. Je prends note de votre commentaire à la page 7 en ce qui concerne les modalités de protection du consommateur. Si vous examinez, par ailleurs, notre document de consultation à la page 91, vous allez voir que c'est justement la recommandation que nous faisons de nous inspirer de la Loi sur la protection du consommateur en ce qui a trait aux vendeurs itinérants, lorsqu'il y a une vente au comptoir. C'est ce genre de protection et peut-être qu'on pourrait dialoguer ensemble, si nous allons dans cette direction, pour voir ce qu'on pourrait faire davantage. (11 h 45)

En ce qui concerne la divulgation de l'information, je crois que le décloisonnement va nous amener dans des circonstances plus complexes qu'auparavant parce que, de toute évidence, quand on parle de décloisonnement, on dit que plusieurs intermédiaires vont travailler ensemble et que plusieurs compagnies vont travailler ensemble et, bien sûr tout le contexte

du décloisonnement des institutions financières elles-mêmes fait en sorte que si le législateur a voulu, comme en 1983, permettre aux compagnies d'assurances de se décloisonner, c'était pour qu'il y ait une certaine synergie entre les compagnies de même groupe. Cela peut être le groupe La Laurentienne, le groupe des Coopérants, le groupe Desjardins, le groupe de la Mutuelle des fonctionnaires.

Alors, c'est sûr que la proposition qui est sur la table et celle qui existe dans les faits, c'est qu'on désire une certaine synergie. C'est tout le problème de la protection de l'information personnelle, parce qu'on ne voudrait pas, je pense bien, qu'une information sur le dossier de M. X ou de M. Y circule librement à travers toutes les compagnies de mêmes groupes, même s'il s'agit de mêmes groupes.

À la page 8, vous faites allusion au Code civil. J'en prends note. Comme de raison, vous savez que le ministre de la Justice a indiqué qu'il voulait promulguer toutes les nouvelles dispositions du Code civil en même temps, en 1990 je crois. C'est malheureux que ce soit reporté dans le temps, mais je pense que c'est une décision du ministre de la Justice. On va voir ce qu'on peut faire de ce côté-là.

Quant à nous, dans la mesure de nos moyens, nous pourrions - c'est là que mon commentaire devient intéressant - indiquer, dans le projet de loi sur les assurances, quel genre de protection nous voudrions voir quant à la protection de l'information des individus, sans attendre ce que le Code civil pourrait donner de plus et probablement que cela viendrait plus tard. Mais je prends note de votre commentaire à ce sujet.

Pour revenir sur la question que mon collègue vient de poser en ce qui concerne la représentation des consommateurs, comme vous l'avez noté, nous avons l'intention... C'est sur la table pour discussion et on n'a pas encore entendu tous les intervenants dans le cas du Conseil des assurances générales. On n'a pas encore entendu les représentants de compagnies, on n'a pas encore entendu l'Association des courtiers d'assurances. Alors, nous allons attendre avant de conclure. Mais dans la mesure où nous irions dans cette direction, ce que vous nous dites, c'est que vous aimeriez qu'à ces conseils, il y ait un représentant des consommateurs un peu, j'imagine, comme dans le cas des corporations professionnelles. Pourriez-vous me faire une recommandation sur la façon dont nous pourrions choisir cette personne-là?

Autrement dit, est-ce que c'est le gouvernement qui désignerait une personne après avoir consulté une association comme la vôtre ou quelle serait la modalité de recommandation que vous verriez pour que nous puissions désigner une personne qui, semble-t-il, pourrait représenter les consommateurs "à large"?

**La Présidente (Mme Dionne):** Mme Guillot-

Lemelin.

**Mme Guillot-Lemelin:** Je crois que toutes les fédérations de l'Association des consommateurs du Québec aujourd'hui seraient d'accord. D'ailleurs, on prône tous le fait d'être entendus le plus souvent et partout, comme je le disais tout à l'heure. Donc, je pense que la meilleure façon, ce serait justement de consulter les principales fédérations qui sont représentées ici au Québec et qu'au sein de ces gens-là, on choisisse une personne qui serait représentée au sein des conseils. D'après moi, ce serait la meilleure façon.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, Mme Guillot-Lemelin. M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Votre groupe, êtes-vous l'Association des consommateurs qui s'appelait autrefois l'Association des consommateurs du Canada, section Québec...

**Mme Guillot-Lemelin:** C'est cela.

**M. Garon:** ...et non pas la fédération des... l'association des... les ACEF?

**Mme Guillot-Lemelin:** Non, c'est différent. La Fédération des associations coopératives d'économie familiale, cela a toujours été très séparé des actions qu'on fait, même si on a des buts communs.

**M. Garon:** C'est parce que, avant, vous vous appeliez l'Association des consommateurs du Canada, section Québec. Là, vous avez changé de nom et...

**Mme Guillot-Lemelin:** L'Association des consommateurs du Canada a toujours sa section au Québec. Mais, elle, la section au Québec, c'est la province de Québec. C'est cela qu'il ne faut pas oublier. C'est elle qui a actuellement des problèmes et de qui on disait, ce matin, qu'elle fermerait son bureau. Nous, dès qu'on a changé de nom, c'est devenu l'Association des consommateurs du Québec, justement pour faire reconnaître les réalisations québécoises qui sont beaucoup plus spécifiques, beaucoup plus actives et qui diffèrent énormément de ce qui se passe en Alberta, par exemple.

**M. Garon:** Mais l'autre groupe, c'est la Fédération des ACEF?

**Mme Guillot-Lemelin:** Oui.

**M. Garon:** D'accord.

**Mme Guillot-Lemelin:** Et il y a la Fédération nationale des associations des consommateurs qui est une autre fédération. Ce sont ces trois fédérations qui représentent les principales

tendances des consommateurs au Québec.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Comment distinguez-vous les unes des autres?

**Mme Guillot-Lemelin:** La principale distinction est assez facile à préciser. Cela concerne les gens que l'on rejoint. En particulier, je pense aux ACEF qui s'adressent à des personnes à faible revenu, à des personnes défavorisées. Nous, comme je le précisais au début de notre présentation, ce sont des personnes à revenus plus moyens, des revenus moyens-supérieurs. Je pense que c'est une bonne chose qu'on ait des clientèles différentes parce que ce sont des consommateurs qui ont des besoins différents et cela permet, comme dans tout le reste, d'avoir une plus grande concurrence finalement.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Est-ce que le financement se fait de la même façon pour chacune des associations?

**Mme Guillot-Lemelin:** Passablement, sauf que nous n'avons pas de subventions de Centraide, par exemple, et que les ACEF reçoivent des subventions de ces organismes. Mais dans l'ensemble, nos subventions viennent du gouvernement fédéral, du ministère de Consommation et Corporations Canada - et malheureusement, elles diminuent d'année en année - et de l'Office de la protection du consommateur. À notre association en particulier, nous avons le "membership" parce qu'on travaille beaucoup à l'autofinancement. On en a de plus en plus. D'ailleurs, durant la dernière année, on s'est procuré un petit peu plus de revenus par l'augmentation de notre "membership".

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** En parlant de l'augmentation de votre "membership", combien avez-vous de membres au Québec?

**Mme Guillot-Lemelin:** On en a 2500. Pour vous donner un exemple, on en avait environ 800 à la même période l'année dernière. Quand je dis qu'on fait des efforts dans ce sens, c'est vrai.

**M. Garon:** Merci.

**La Présidente (Mme Dionne):** Mme Guillot-Lemelin, j'aurais peut-être une question plus générale à vous poser. Comment l'Association des consommateurs du Québec regarde-t-elle l'aspect du décloisonnement des intermédiaires et des institutions financières par rapport à l'informati-

que? Comme il y a de plus en plus d'ententes et vous parlez de divulgation de la vie privée ou de renseignements confidentiels tout à l'heure, est-ce que vous avez des inquiétudes concernant l'informatique ou les ententes?

**Mme Guillot-Lemelin:** C'est justement là-dessus qu'on a des inquiétudes. On l'a mentionné...

**La Présidente (Mme Dionne):** Comment abordez-vous cette question? Est-ce que vous avez des solutions? Parce que l'informatique va peut-être englober toutes les informations sur tout le monde, un jour.

**Mme Guillot-Lemelin:** Lorsque Anne a parlé tout à l'heure de l'importance que nous accordons à protéger les renseignements privés, c'est dans le cadre du décloisonnement des institutions financières et c'est finalement dans tout ce que vit la société actuellement, comme individus. On sait qu'on est fiché partout. Nous avons beaucoup accentué notre demande dans le sens des agences d'information. À cet égard, il faudrait qu'il y ait vraiment des mécanismes en place. Je ne peux pas vous suggérer tous les mécanismes ce matin, mais je pense que ceux qui ont à travailler avec cela doivent y penser. Ils doivent justement nous renseigner sur la façon qu'ils vont le faire. C'est dans ce sens.

**La Présidente (Mme Dionne):** D'accord. Mme Laroche.

**Mme Laroche:** Peut-être pour compléter l'information. Il est certain que la mise en vigueur du Code civil du Québec en matière de respect de la réputation des vies privées ne règlera pas tous les problèmes. Il faudra prévoir des lois sectorielles parce que chaque secteur est vraiment particulier. Il faudra voir à des mesures qui s'appliquent à chaque secteur. Je peux vous donner un exemple en matière d'assurance-vie. Si vous regardez à la fin de votre contrat, on donne une autorisation très large d'accès à toutes sortes d'informations médicales. Pourquoi ne pas limiter cet accès à l'information aux médecins que vous avez déjà consultés par exemple et pour un délai x? C'est un exemple pour clarifier votre inquiétude face à cela.

**La Présidente (Mme Dionne):** D'accord. Merci, Mme Laroche. M. le ministre, pour conclure.

**M. Fortier:** Oui. En terminant, je vous remercie d'être venus en commission parlementaire pour nous éclairer et donner le point de vue de votre association, l'Association des consommateurs du Québec. Soyez assurés que vos remarques vont être prises en sérieuse considération dans la formulation de nos politiques à l'avenir. Je vous remercie beaucoup.

La Présidente (**Mme Dionne**): M. le député de Lévis.

**M. Garon**: Je vous remercie également. J'imagine qu'éventuellement, lorsque le ministre proposera un projet de loi ou un avant-projet de loi au début de l'automne, vous serez invités à venir donner votre opinion concernant un projet concret. Parce qu'il est bien difficile... Vous avez un livre blanc, on reste au plan des principes généraux et ce n'est pas négligeable en termes d'orientation, mais dans l'application de la vertu, c'est toujours un peu plus compliqué. J'imagine qu'à ce moment-là...

**M. Fortier**: Voulez-vous que je passe au confessionnal?

**M. Garon**: ...que vous serez réinvités pour vous prononcer sur des mesures concrètes qui seront proposées par le gouvernement.

La Présidente (**Mme Dionne**): Merci, M. le député de Lévis. Alors, Mme Guillot-Lemelin, M. Fortier et Mme Laroche, au nom des membres de cette commission, je tiens à vous remercier de vous être présentés ce matin à la commission et je vous souhaite un bon voyage de retour.

**Mme Guillot-Lemelin**: Merci.

**M. Fortier**: Est-ce que votre bureau est à Montréal ou à Québec?

**Mme Guillot-Lemelin**: Je suis de Québec, mais Anne est de Montréal.

**M. Fortier**: Mais le bureau de l'association est-il à Québec?

**Mme Guillot-Lemelin**: Le siège social est à Montréal et on a des bureaux dans les régions comme je l'ai mentionné tout à l'heure.

**M. Fortier**: Merci.

### Instituts d'assurance du Canada et du Québec

La Présidente (**Mme Dionne**): Merci beaucoup. J'aimerais maintenant demander aux représentants des Instituts d'assurance de bien vouloir s'avancer. Je demande tout d'abord au porte-parole des Instituts d'assurance de bien vouloir se présenter ainsi que les gens qui l'accompagnent.

**M. Ranger** (Michel): Mme la Présidente de la commission, M. le ministre, distingués membres de la commission parlementaire, je me présente, je suis Michel Ranger, président de l'Institut d'assurance du Québec et vice-président du conseil des gouverneurs de l'Institut d'assurance du Canada. À ma gauche, M. Mohan Assandas, deuxième vice-président de l'Institut d'assurance

de l'Est du Québec. À ma droite, Mme Diane Laflamme, directrice régionale de l'Institut d'assurance du Canada et de l'Institut d'assurance du Québec.

La Présidente (**Mme Dionne**): Merci, M. Ranger. Avant de commencer votre présentation, j'aimerais vous rappeler les règles de cette commission. Vous avez 20 minutes pour la présentation de votre mémoire et, par la suite, il y aura 40 minutes d'échanges de propos entre les membres de la commission et votre organisme. M. Ranger, la parole est à vous.

**M. Ranger**: Merci, madame. Les Instituts d'assurance sont les organismes d'enseignement professionnel et de formation continue, dont s'est elle-même dotée l'industrie des assurances IARD, c'est-à-dire incendie, accident et risques divers.

Nous soumettons le présent mémoire dans le but de faire connaître les programmes d'enseignement que les Instituts d'assurance mettent à la disposition de tous les intermédiaires d'assurances qui oeuvrent au Québec et qui souhaitent obtenir le titre professionnel d'associé de l'Institut d'assurance du Canada ou de "fellow" de l'Institut d'assurance du Canada.

Les intermédiaires d'assurances peuvent aussi participer aux sessions de perfectionnement que nous offrons sous forme de séminaires d'une demi-journée ou d'une journée.

L'Institut d'assurance est un organisme d'enseignement professionnel au service de toute l'industrie des assurances de dommages. Au Québec, on retrouve deux instituts d'assurance, soit l'Institut d'assurance du Québec, créé en 1927 et l'Institut d'assurance de l'Est du Québec créé en 1973 afin de couvrir toutes les régions de la province et d'offrir des sessions de cours du soir et des séminaires de perfectionnement pour leurs membres. En 1952, tous les instituts d'assurance qui s'étaient successivement formés au pays depuis 1897 s'associèrent pour créer au palier national l'Institut d'assurance du Canada.

L'institut national a le mandat d'établir pour l'ensemble du pays des normes uniformes d'enseignement et d'examen. Il détermine la teneur des programmes de cours, publie les manuels, gère un service de cours par correspondance, prépare les examens et accorde les diplômes. Étant affiliés à l'Institut d'assurance du Canada, les instituts québécois sont, par le fait même, reliés à un vaste réseau d'établissements de formation en assurance de dommages. Cette même affiliation nous permet de jouir de relations enrichissantes dont le rayonnement s'étend à travers le monde et plus particulièrement avec nos voisins du sud et la Grande-Bretagne qui, eux également, dispensent des cours de formation dans le même domaine.

Des représentants des assureurs et de toutes les catégories d'intermédiaires siègent bénévolement à nos conseils d'administration. En

effet, le conseil d'administration et les comités permanents de l'Institut d'assurance du Québec et celui de l'Institut d'assurance de l'Est du Québec sont composés de représentants de tous les secteurs, c'est-à-dire des cadres supérieurs délégués par leurs entreprises pour oeuvrer bénévolement au service des objectifs de formation professionnelle des instituts d'assurance. La plupart de ces personnes détiennent un titre professionnel, soit MAC ou FIAC ou leur équivalent. Vous y trouverez en appendice 1.21, 1.22 et 1.23 la liste des membres du conseil d'administration de nos deux instituts.

(12 heures)

L'Institut d'assurance du Québec et l'Institut d'assurance de l'Est du Québec se sont tous deux dotés d'un secrétariat permanent situé à Montréal et à Québec qui regroupe les ressources humaines et techniques nécessaires pour répondre aux besoins de formation des membres dans tout le territoire québécois. Selon les besoins de formation relevés dans un secteur, des coordonnateurs régionaux sont désignés. Par exemple, Rouyn, Saint-Hyacinthe, Trois-Rivières, Sherbrooke, Rimouski, le Bas-Saint-Laurent, Chicoutimi, Saguenay-Lac-Saint-Jean et ainsi de suite.

L'Institut d'assurance du Canada est une association sans but lucratif qui mène à bien ses activités grâce au fonds que ses membres souscripteurs lui versent volontairement chaque année. La liste des membres souscripteurs est présentée en appendice 1.24. Cette liste se compose d'assureurs et de réassureurs. On y trouve également les bureaux de courtiers et d'experts en sinistres qui exercent leurs activités commerciales dans tout le pays. Les instituts du Québec, qui sont aussi sans but lucratif, reçoivent chaque année des fonds versés par leurs membres souscripteurs tels que les agents, les courtiers, les conseillers juridiques et experts en sinistres qui font des affaires au Québec. Encore là, vous trouverez en appendice 1.25 la liste des membres souscripteurs de nos instituts pour l'année 1986-1987.

Les instituts d'assurance à Montréal et à Québec regroupent près de 6600 membres provenant de tous les secteurs de l'industrie des assurances de dommages. De ce nombre, nous comptons 1545 agents et courtiers et 754 experts en sinistres. L'adhésion ne se limite pas aux personnes oeuvrant dans l'industrie des assurances. Les instituts d'assurance du Québec créent une forte dynamique autour d'eux de différentes façons. Nous avons des bulletins périodiques d'information et d'enseignement. Nous avons la participation de gens de toutes les sphères de l'industrie des assurances de dommages à leurs conseils d'administration ou comme enseignants, animateurs de séminaires ou de séances de perfectionnement, surveillants et correcteurs d'examen. Nous avons une remise de nombreux prix d'excellence académique. Nous organisons un concours annuel d'art oratoire aux paliers régional, provincial et national pour préparer des

orateurs futurs qui représenteront notre industrie. Nous avons la tenue d'un gala annuel mettant à l'honneur le mérite de nos étudiants. Et enfin, nous sommes très fiers de dire que nous avons une remise annuelle de bourses d'études à la Chaire en assurances de l'Université Laval par l'Institut d'assurance du Canada.

Tous peuvent s'inscrire aux programmes de formation et de perfectionnement de l'Institut d'assurance du Québec.

Nous avons constaté avec satisfaction que les auteurs du document de consultation connaissent très bien l'existence des programmes de cours offerts par les instituts d'assurance. Nous tenons cependant à attirer l'attention de nos gouvernements sur l'ampleur des efforts volontaires consentis par ceux et celles qui veulent faire carrière dans l'industrie des assurances de dommages. Nous présentons aux appendices 2.11, 2.12 et 2.13 un texte des deux tableaux décrivant la structure de nos programmes de formation.

J'attire votre attention sur le fait que le programme d'associé représente 432 heures de cours tandis que le programme de "fellow" représente un montant additionnel de 450 heures de cours dans un établissement universitaire. Le programme d'associé se donne dans les cégeps du Québec. Considérant la diversité des emplois que nous retrouvons au sein de l'industrie des assurances de dommages, le programme d'associé et le programme de "fellow" comportent chacun des sous-programmes permettant à l'étudiant de se spécialiser dans le domaine afférent au type d'emploi.

Le programme d'associé compte 32 cours distincts. Pour obtenir leur diplôme, les étudiants doivent en réussir douze. Six des cours offerts sont obligatoires, mais les autres sont au choix des étudiants selon les spécialités suivantes: il y a la production, visant plus particulièrement le domaine de la distribution, soit le courtage ou la vente; il y a l'expertise des sinistres, la comptabilité des assurances, la prévention des sinistres, l'assurance maritime et la sélection des risques. Vous trouverez, à l'appendice 2.14, un tableau illustrant ces divers cheminements.

Au Québec, nous comptons près de 4000 inscriptions d'étudiants à temps partiel aux cours du programme d'associé dans les grands centres, dans les régions ou par correspondance. Le texte des cours du programme d'associé est rédigé par des spécialistes du monde de l'assurance, préparé pour publication par des membres du personnel de l'institut et publié pour enseignement partout au Canada. Les instituts du Québec intègrent ces cours à l'ensemble des services qu'ils prévoient offrir à leurs membres, de façon que ceux-ci puissent en bénéficier dans le cadre de sessions de cours du soir, le plus souvent possible et dans le plus grand nombre d'endroits possible. Les animateurs de ces cours du soir sont soigneusement choisis par les instituts du Québec. Ce sont des professionnels qui ont fait leurs preuves au sein de notre industrie, qui ont su mériter le

respect de leurs collègues et qui, en général, détiennent un des titres, associé ou "fellow". Nous organisons aussi des sessions de formation à l'intention de nos enseignants, afin de leur permettre de parfaire leurs compétences en andragogie.

En complément du vaste programme de cours du soir, l'institut offre également un service de cours par correspondance auquel collaborent des correcteurs d'exercices recrutés au Québec. Ces personnes fournissent une aide et une orientation à ceux et celles qui optent pour ce mode d'enseignement. Les étudiants des cours par correspondance ont accès à deux sessions d'examens par an.

Au cours de l'exercice 1987-1988, nous comptons 3857 inscriptions aux examens nationaux du programme d'associé dans les instituts du Québec pour les étudiants ayant suivi des cours du soir et 635 inscriptions pour ceux ayant pris des cours par correspondance.

Depuis bien des années, un programme en assurances fait partie des cours offerts par l'entremise du cégep de Sainte-Foy et du cégep du Vieux-Montréal. Il s'agit d'études à temps plein, d'une durée de trois ans, qui mènent à l'obtention d'un diplôme d'études collégiales. Le programme se compose d'un choix de cours portant sur les sciences administratives, les sciences humaines et l'assurance. Il nous est agréable de souligner que la structure des cours de spécialisation est inspirée directement des cours dispensés par les instituts. Les étudiants qui se prévalent des modalités ainsi offertes ont, à la fin de leurs études, un DEC auquel peuvent s'ajouter, s'ils ont réussi les examens de l'institut, jusqu'à neuf crédits admissibles dans le cadre du programme d'associé. Ainsi, il ne leur reste qu'à effectuer un stage et à suivre trois autres cours de l'institut pour devenir admissibles au titre professionnel d'associé de l'institut.

Nous retrouvons des étudiants au programme du "fellow" dans toutes les universités du Québec. Après l'obtention du diplôme d'associé, la formation se poursuit dans le cadre du programme de "fellow", couronné par le titre FIAC. Le programme de "fellow" est subdivisé en quatre sous-programmes conduisant à l'une des spécialisations suivantes:

- la gestion d'entreprise;
- le règlement des sinistres;
- la souscription;
- la gestion des risques.

Ce programme se compose de cours universitaires en administration et de cours avancés en assurance. Toutes les universités québécoises participent à ce programme pour les cours de la spécialisation en gestion d'entreprise. L'Institut d'assurance encourage les universités à mettre sur pied des cours spécialisés en assurance dans trois autres champs de spécialisation. Les instituts régionaux font ensuite connaître ces cours à leurs membres et les incitent à s'y inscrire. C'est ainsi que les quatre cours de la spécialisa-

tion de la gestion des risques sont offerts par la chaire en assurances, à l'Université Laval ainsi qu'à l'Université McGill. Les quatre cours de la spécialisation du règlement des sinistres sont dispensés par l'Université du Québec à Montréal, dans le cadre du certificat en administration des services. L'Institut d'assurance offre également des bourses d'études aux étudiants de la chaire en assurances de l'Université Laval.

De plus, les diplômés des instituts se regroupent pour constituer ce qu'on appelle la Société des "fellows", section de Québec et section de Montréal. Pour les instituts, la Société des "fellows" est une précieuse source d'appui, d'inspiration et de ressources humaines. Elle organise régulièrement des rencontres à caractère éducatif, des déjeuners-conférences, des séminaires, des sondages, etc.

Plus de mille personnes participent chaque année à nos séminaires de perfectionnement sur des sujets d'assurance. Nous mettons sur pied toute une gamme de séminaires d'une demi-journée ou d'une journée, portant sur des sujets précis et visant à aborder les questions d'actualité reliées à l'évolution du marché québécois des assurances ou des notions particulièrement complexes. Durant la période de l'automne 1987 au printemps 1988, 1216 personnes ont assisté à nos séminaires ainsi offerts par les deux instituts. Nous avons indiqué une liste de nos sujets que je ne répéterai pas; vous les avez sûrement regardés.

Dans un environnement décroissant, les instituts d'assurance demeureront à l'écoute des besoins de l'industrie et des préoccupations de ses gouvernants. Les instituts d'assurance qui oeuvrent au Québec ont déjà mis en place un réseau fonctionnel pour dispenser l'enseignement à leurs membres. Les services offerts au Québec, dans le domaine des assurances de dommages, fournissent une possibilité de formation aux diplômés du secondaire qui poursuivent leurs études au cégep avant d'entrer dans le marché du travail; à ceux qui détiennent un diplôme de niveau secondaire, collégial ou universitaire et qui, parce qu'ils entreprennent une carrière dans le domaine des assurances, souhaitent obtenir une formation technique; enfin, aux personnes qui travaillent déjà dans le domaine des assurances de dommages et qui souhaitent parfaire leurs connaissances professionnelles.

Nous croyons donc que les intermédiaires voudront continuer d'utiliser ces services. Si tel est le cas, la tâche à accomplir n'est pas énorme, il suffit d'amplifier et de promouvoir les services déjà offerts. Les instituts d'assurance devront peut-être élargir les services qu'ils offrent, obtenir la collaboration d'un plus grand nombre d'animateurs compétents pouvant enseigner à mi-temps dans diverses localités et, au besoin, fournir de la documentation en complément des manuels de cours.

Comme les instituts d'assurance sont des associations de personnes et des organismes sans

but lucratif, les services de formation demeureraient ainsi offerts à tous les membres à un coût raisonnable et abordable. Ils seraient en outre maintenus sous le contrôle et la surveillance de conseils d'administration choisis par l'industrie des assurances. Les frais d'adhésion sont minimes. Ils sont de l'ordre de 30 \$ par an, le montant précis étant déterminé par les membres du conseil d'administration des deux instituts du Québec.

Nous répétons que les instituts d'assurance qui oeuvrent au Québec demeureront à l'écoute des besoins des différentes associations d'intermédiaires. On retrouve déjà des diplômés de l'institut d'assurance dans toutes les associations regroupant des intermédiaires d'assurance qui oeuvrent au Québec. La compétence et le professionnalisme des intermédiaires sont des valeurs omniprésentes, véhiculées dans le document de consultation. Nous pensons que le domaine de la formation constitue l'une des clés importantes pour l'élaboration d'une solution efficace dans le domaine qui nous préoccupe actuellement. Dans ce contexte, les instituts d'assurance du Québec seront disposés à collaborer, le moment venu, et à apporter leur savoir-faire à l'intérieur de tout mécanisme de coordination et de supervision que le gouvernement pourrait mettre en place. En misant sur le réseau qu'ils ont déjà bâti, les instituts d'assurance du Québec sont disposés à considérer les besoins pour l'élaboration des programmes de formation jugés à propos pour les clientèles existantes et à venir.

Nous tenons cependant à redire publiquement que les instituts d'assurance sont essentiellement des organismes d'enseignement et qu'il n'entre pas dans leurs fonctions de jouer le rôle d'un organisme émetteur de permis. Nous avons pris connaissance de la question, à la page 57, et de l'hypothèse formulée, à la page 108 du document de consultation, quant à l'implantation éventuelle d'un système de permis par palier. Si cette hypothèse était retenue, les responsables voudront peut-être considérer comment les divers cours offerts par leurs instituts d'assurance pourraient répondre aux besoins des candidats pour chacun des paliers. La structure modulaire des cours du programme d'associé faciliterait d'ailleurs une telle démarche, surtout si ce système de permis par palier était établi selon les types de produits vendus ou selon les branches d'assurances.

(12 h 15)

En conclusion, la lecture du document de consultation sur le décloisonnement des intermédiaires nous confirme la volonté du gouvernement québécois d'améliorer la distribution des services financiers. En ce qui a trait plus particulièrement au domaine où nous oeuvrons à titre d'organisme de formation professionnelle, nous y avons relevé trois préoccupations majeures: Premièrement, la protection du consommateur québécois; deuxièmement, la compétence et le professionnalisme des divers intermédiaires;

troisièmement, le maintien de la confiance des consommateurs envers les services qui sont mis à leur disposition. Alors, les instituts d'assurance qui oeuvrent au Québec favorisent la concertation des ressources humaines et financières pour atteindre les objectifs que s'est fixés le gouvernement. Nous sommes disposés à étudier les modalités jugées souhaitables pour répondre adéquatement aux besoins de formation future dans le domaine d'activité financière qui nous est familier. Notons, cependant, que toutes les nouvelles priorités devront s'intégrer si possible au programme de formation actuelle de façon graduelle. Les conseils d'administration des instituts du Québec guideront ce processus.

Nous sommes déjà à la tâche depuis maintenant plus de 60 ans au Québec, et c'est là un avantage certain sur lequel fonder notre évolution face au défi de l'avenir. Il serait plus facile, à notre avis, d'améliorer et d'ajouter, selon le cas, des programmes de formation en se reposant sur une base solide telle que la nôtre au lieu de repartir sur des bases non éprouvées. Lorsque l'on aura identifié plus précisément les caractéristiques de la clientèle visée par les initiatives gouvernementales, il sera possible de voir comment les instituts d'assurance pourront apporter leur contribution en s'appuyant sur leur expérience, sur le réseau de services déjà en place pour rejoindre nos 6000 membres et, surtout, sur la compétence professionnelle de nos diplômés associés et "fellow" du Québec qui jouent un rôle fondamental à tous les paliers de la structure de fonctionnement des instituts d'assurance.

Merci, Mme la Présidente et membres distingués de cette commission d'avoir écouté les instituts d'assurance présenter leur mémoire.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. Ranger. M. le ministre.

**M. Fortier:** On a écouté votre présentation avec intérêt. Je pense que le message qui se dégage, c'est que vous avez pris note de notre désir de hausser le niveau de compétence chez tous les intermédiaires. Ce que vous nous avez dit, somme toute, c'est que votre institut, qui a joué un rôle depuis 60 ans au Québec, pourrait être un organisme attiré pour jouer ce rôle de formation accrue. Donc, je crois que votre message est clair. D'ailleurs, vous l'avez dit vous-même: ce n'est pas de votre ressort de faire des suggestions en ce qui concerne le décloisonnement des intermédiaires comme tel. Alors, c'était uniquement sur la question de la formation dans le domaine de l'assurance.

J'aurais seulement deux questions. Vos cours sont élaborés par votre conseil d'administration et c'est plutôt dirigé à partir de Toronto, quoique vous avez une section Québec. Alors, dans quelle mesure prenez-vous en considération les besoins du Québec comme tels, le Code civil, les particularités québécoises, et dans quelle

mesure ces particularités sont-elles prises en considération dans l'élaboration de vos programmes? La deuxième question serait quelle contribution apportez-vous pour la formation des agents et des courtiers d'assurances? Vous avez indiqué que certains prennent des cours chez vous, est-ce que c'est adapté aux agents ou aux courtiers, ou est-ce que c'est plutôt plus général? C'étaient les deux questions fondamentales que j'avais.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Ranger.

**M. Ranger:** Oui, M. le ministre. Votre première question touchait l'aspect que la composition de nos cours a une portée nationale. Il est vrai que les cours que nous offrons, en général parlent de sujets d'assurance qui intéressent tous ceux qui oeuvrent au Canada, et même ceux qui travaillent ailleurs, parce que nous avons même des gens d'Afrique qui prennent nos cours par correspondance, probablement pour information personnelle ou pour se préparer à l'immigration, on ne sait pas trop. Mais nous savons ceci, c'est que les titres que nous décernons sont des titres qui sont acceptés sur une base nationale, c'est-à-dire que l'intermédiaire qui obtient le titre d'associé ou de "fellow" peut oeuvrer partout au Canada et se faire reconnaître comme ayant une compétence uniforme à travers le pays. Avec le libre-échange qui s'en vient et le décloisonnement, nous croyons qu'il est avantageux pour l'intermédiaire québécois d'avoir un titre professionnel avec une envergure internationale, parce que sa compétence pourra être reconnue internationalement.

Cependant, nous savons qu'il faut absolument respecter les besoins de nos membres québécois et, jusqu'à présent, nous avons toujours tenté de respecter ces besoins-là. Nous travaillons constamment au perfectionnement des produits et services que nous offrons et, si le besoin se fait sentir dans l'avenir, comme il est fort probable, nous sommes prêts à collaborer avec les autorités pour élaborer des programmes de formation qui auront une portée spécifiquement québécoise.

**M. Fortier:** Ma deuxième question avait trait, dans quelle mesure...

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le ministre..

**M. Fortier:** ...formez-vous des courtiers ou des agents.

**M. Ranger:** Voici, c'est que nos programmes de formation ont une portée qui couvre tous les sujets importants dans l'assurance des dommages. Nous avons mentionné tantôt qu'au delà de 1500 courtiers ont déjà suivi nos cours. Nous osons croire que les courtiers qui ont suivi nos cours sont très bien préparés pour mieux servir Je

consommateur. Cependant, nous savons que certains cours que nous offrons, tels que les cours de production et de vente, s'adressent spécifiquement aux agents et aux courtiers. Cependant, l'Association des courtiers a déjà mis au point certains cours qui se ressemblent. Alors, nous offrons cette option-là. Toutefois, le contenu précis de notre programme offre une formation générale dans les différents sujets qu'ont à traiter tous les intermédiaires dans notre industrie.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. Ranger. M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Je voudrais poser une question. Vous étiez sans doute présent tout à l'heure lorsque le groupe précédent représentant l'Association des consommateurs du Québec a dit qu'on estime que 60 % des gens oeuvrant dans l'assurance auraient une formation adéquate. Que pensez-vous de cela? Est-ce que vous pensez que les standards exigés au point de vue formation sont assez élevés, ou s'ils devraient être rehaussés? On a parlé dans certains cas, par exemple, qu'on exigeait uniquement un diplôme collégial. Pensez-vous que c'est suffisant, ou si vous pensez que les standards exigés devraient être maintenus ou rehaussés.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Ranger?

**M. Ranger:** À quels standards vous référez-vous, M. Garon? Les standards, je n'ai pas compris le début de votre question, vous avez parlé de l'Association des consommateurs...

**M. Garon:** Ils étaient ici tantôt, vous deviez être ici à ce moment-là. Je sais que j'en ai vu quelques-uns d'entre vous qui étaient ici. On dit que, selon eux, 60 % des gens oeuvrant dans le secteur de l'assurance auraient une formation adéquate. Donc, la formation devrait être améliorée ou encore Ses standards de connaissance devraient être haussés. J'aimerais savoir si vous pensez actuellement que la formation est suffisante ou si les exigences pour opérer dans différents secteurs de l'assurance sont suffisantes ou si elles devraient être modifiées?

**M. Ranger:** Je ne peux pas me prononcer sur les statistiques relevées par une autre association. Je ne sais pas d'où viennent ces statistiques. Je n'oserais pas commenter la compétence présente des intermédiaires. Mais je peux vous dire que nous sommes confiants que le programme de formation que nous offrons présentement offre une très bonne base de connaissance pour tout intermédiaire qui transigerait des affaires d'assurances avec le consommateur.

En d'autres mots, nous osons croire que le consommateur serait très bien protégé si les intermédiaires suivaient un programme de forma-

tion semblable au nôtre.

**La Présidente (Mme Oionne):** Merci, M. Ranger. M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Par rapport au mémoire du ministre, parce que vous y avez fait allusion à la page 57... Pour le reste du mémoire, vous ne vous êtes pas prononcés sur quoi que ce soit. Qu'est-ce que vous pensez du livre sur le décloisonnement des intermédiaires qui a été déposé au début d'avril par le ministre? Avez-vous une opinion ou si vous dites: quoi que ce soit que le gouvernement adopte, on est prêts à enseigner?

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Ranger.

**M. Ranger:** C'est une question à laquelle il est difficile de répondre. Je ne voudrais pas insulter qui que ce soit. Je crois que le document présenté par le gouvernement est un document dont la réflexion est évidente. Ceux qui l'ont préparé ont tenté de couvrir tous les aspects possibles dans le contexte du décloisonnement. Comme je l'ai mentionné tantôt, il ne revient pas aux deux instituts d'assurance du Québec de critiquer un projet de loi car ce projet de loi va affecter les intermédiaires qui sont nos membres, existants et futurs. Mais nous disons simplement ceci: nous avons toujours répondu aux besoins de nos membres et nous sommes prêts à répondre à leurs besoins futurs, selon les exigences de la loi qui existera éventuellement.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. Ranger. M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Cela va.

**La Présidente (Mme Dionne):** Cela va. M. le ministre.

**M. Fortier:** Je vous remercie de votre présentation et de votre offre de collaboration.

**M. Garon:** Merci.

**M. Ranger:** Je vous remercie, Mme la Présidente, ainsi que les membres distingués de la commission.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Ranger, ainsi que vos collègues, j'aimerais, au nom des membres de cette commission, vous remercier de vous être présentés ici ce matin, et vous souhaiter un bon voyage de retour.

**M. Ranger:** Merci, madame.

**La Présidente (Mme Dionne):** Sur ce, la commission suspend ses travaux jusqu'à 16 heures.

(Suspension de la séance à 12 h 29)

(Reprise à 16 h 38)

**La Présidente (Mme Dionne):** À l'ordre, s'il vous plaît!

Je déclare la séance de la commission du budget et de l'administration ouverte. Comme vous le savez, le mandat de la commission est de poursuivre sa consultation générale sur le document intitulé "Décloisonnement des intermédiaires". J'aimerais demander au premier organisme, soit la Commission des valeurs mobilières du Québec, de bien vouloir s'avancer. Tout d'abord, je demande au porte-parole de bien vouloir s'identifier et de présenter les gens qui l'accompagnent.

**CVMQ**

**M. Guy (Paul):** Alors, Mme la Présidente, mon nom est Paul Guy, président de la Commission des valeurs mobilières du Québec. À ma droite immédiate, M. Pierre Lizé, directeur de l'encadrement du marché de la commission; à sa droite, M. Daniel Dorion, chef du service de l'inscription à la commission; à ma gauche, M. Jean-Pierre Cristel, conseiller juridique à la commission.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. Guy. J'aimerais vous rappeler les règles de la commission. Vous avez 20 minutes pour la présentation de votre mémoire et, par la suite, nous procéderons à 40 minutes d'échange de vues avec les membres de la commission. Alors, la parole est à vous, M. Guy.

**M. Guy:** Mme la Présidente, le rapport de M. Fortier sur le décloisonnement des intermédiaires traite de questions importantes qui affectent la réglementation des valeurs mobilières au Québec. La commission estime qu'il est de son devoir de se prononcer sur ces questions. Elle remercie les membres de la commission parlementaire de lui avoir permis de se faire entendre.

Au départ, il est important de préciser la terminologie utilisée dans le cadre de la réforme des institutions financières, de manière à assurer une compréhension adéquate de tous les intervenants. Le mot "décloisonnement" est clair: il réfère à l'élimination des barrières juridiques entre les divers secteurs financiers. Sa traduction anglaise "deregulation" présente une ambiguïté de taille puisqu'elle semble signifier en même temps la "déréglementation". On devrait éviter l'emploi de ce terme car la protection des épargnants et l'encadrement du secteur financier nécessitent une réglementation adéquate; il faudrait parler d'adaptation de la réglementation.

Dans le secteur des valeurs mobilières, le courtier en valeurs est la personne morale qui exerce l'activité d'intermédiaire dans les opérations sur valeurs, qui fait des opérations de contrepartie ou qui effectue le placement de

valeurs. La personne physique qui exerce l'activité pour le compte d'un courtier ou d'un conseiller en valeurs auprès du public reçoit l'inscription de la commission à titre de représentant du courtier ou du conseiller. C'est pourquoi le mot "représentant" est utilisé dans le mémoire de la commission.

Le secteur des valeurs mobilières diffère des autres secteurs financiers par la nature et la complexité des produits offerts, et par le risque que l'épargnant assume lorsqu'il acquiert des valeurs mobilières.

La valeur marchande d'une valeur mobilière varie en fonction de plusieurs facteurs, qu'il s'agisse des résultats de la société émettrice ou d'événements externes qui influencent le secteur d'activité de la société et le marché des valeurs dans son ensemble. De plus, l'effet de levier utilisé dans le cas d'option ou de contrat à terme, ou simplement un emprunt ou un compte sur marge, augmente significativement le niveau de risque assumé par l'épargnant.

La complexité du produit est parfois un facteur déterminant qui distingue une valeur mobilière d'un autre produit financier. Notamment dans le cas d'option ou de contrat à terme, l'épargnant peut dépendre totalement du représentant inscrit pour apprécier la qualité, les caractéristiques, la valeur et les risques de l'investissement proposé. Pour sa part, le représentant doit avoir atteint un niveau de spécialisation élevé afin de bien connaître les produits qu'il offre, leurs mécanismes particuliers de marché, et de s'assurer qu'ils correspondent aux besoins et aux objectifs de placement de son client, compte tenu de sa situation particulière.

En outre, la globalisation des marchés et la création de nouveaux produits dérivés ont apporté à l'épargnant la possibilité de diversifier encore davantage son portefeuille. Il doit alors être bien informé et conseillé quant aux risques additionnels résultant tant des fluctuations du taux de change que de leurs caractéristiques propres.

Ainsi, c'est avec prudence que doit être considéré le décloisonnement des champs d'activité dans le domaine des valeurs mobilières, notamment en ce qui concerne la sollicitation et le conseil. Le représentant d'un courtier en valeurs peut exercer une activité restreinte en épargne collective, en contrats d'investissement, en plans de bourses d'études ou une activité dite de plein exercice. Le représentant d'exercice restreint peut présentement cumuler l'épargne collective et les contrats d'investissement, l'épargne collective et l'assurance de personnes, ou les plans de bourse d'études et l'assurance de personnes. Il doit être disponible et exercer ses fonctions à temps plein, compte tenu des cumuls d'activités permis.

L'élargissement des champs d'exercice devrait permettre à l'épargnant de bénéficier de services financiers plus accessibles et de meilleur

leur qualité. Le représentant en valeurs pourrait, pour sa part, élargir la gamme de produits qu'il peut offrir. Toutefois, l'élargissement consenti doit être réalisé en tenant compte de la complémentarité des produits. De plus, il ne doit pas se faire au détriment de la protection des épargnants. Il faut également considérer les situations de conflit d'intérêts qui pourraient se présenter.

Le cumul d'inscriptions devrait être orienté en tenant compte de la complémentarité des produits financiers, ainsi que du niveau de préparation professionnelle requis du représentant pour assumer adéquatement sa fonction.

La possibilité de cumuler des inscriptions pour les représentants de plein exercice ne paraît pas souhaitable, vu le degré de connaissance et de spécialisation requis, ainsi que la complexité des produits offerts par ces intervenants. La protection des épargnants pourrait être diminuée s'il y avait possibilité pour ces personnes de cumuler d'autres fonctions. Cependant, un représentant de plein exercice pourrait faire partie d'un cabinet multidisciplinaire où il exercerait son activité sous la direction du courtier. Déjà, très peu de représentants ont la formation voulue pour conseiller leurs clients sur des options ou sur des contrats à terme. Par contre, le cumul d'inscriptions peut être envisagé lorsqu'il s'agit d'un représentant d'exercice restreint. À titre d'exemple, un représentant en contrats d'investissement pourra cumuler les fonctions d'agent d'immeubles tout comme un représentant en épargne collective ou en plans de bourses d'étude peut cumuler les fonctions d'assurance-vie, maladie et contre les accidents.

Le nombre d'inscriptions détenues par un représentant doit être limité, car il ne peut exercer convenablement toutes les fonctions, d'autant plus que les produits financiers sont d'une complexité de plus en plus élevée et qu'il est nécessaire pour un représentant d'être sans cesse informé des nouveautés. Comme le mentionnait Henry Kaufman dans **The New York Times** en 1985: "Sur la scène financière, comme dans la vie de tous les jours, personne ne peut exceller dans tous les rôles."

Finalement des situations de conflits d'intérêts doivent faire l'objet de règles déontologiques, notamment lorsque le représentant peut recommander un produit en fonction de sa rémunération plutôt que selon les besoins de l'épargnant.

Le regroupement de personnes provenant des divers champs d'activité en cabinet multidisciplinaire devrait permettre à l'épargnant de bénéficier d'une réduction des coûts des services financiers.

Une entente entre les institutions financières de qui relèvent les représentants pourrait être conclue en ce qui a trait au partage des locaux et des services administratifs. Toutefois, un représentant en valeurs qui exerce son

activité au sein d'un cabinet multidisciplinaire doit nécessairement le faire par l'entremise du courtier en valeurs qui demeure directement responsable de l'activité de son représentant. Notamment, ce dernier ne peut offrir de valeurs mobilières que le courtier ne peut négocier lui-même.

La notion de cabinet multidisciplinaire soulève des préoccupations importantes. Un contrôle adéquat de l'activité des représentants par les organismes régulateurs repose essentiellement sur l'unité de la responsabilité financière et déontologique du courtier et du représentant à l'égard des clients.

Par exemple, c'est le courtier qui prête à son client dans le cas de comptes sur marge et c'est lui qui garde, à sa demande, les titres et les sommes en surplus qui lui appartiennent. De même c'est le courtier inscrit qui assume la responsabilité de la surveillance du respect des obligations de ses représentants à l'égard de leurs clients.

L'établissement de franchises multidisciplinaires comporterait également des inconvénients majeurs. En effet, la conformité aux exigences financières devient pratiquement incontrôlable, compte tenu des particularités de chacune des activités qui y sont exercées. De plus, l'autonomie assurée par le statut du franchisé qui possède son entreprise propre prévient le contrôle et la surveillance nécessaires à assurer la protection des épargnants. Un plus grand nombre d'abus pourraient être commis. Les contrôles internes, mis en place par les courtiers, jouent un rôle important à cet égard.

La responsabilité d'actes illicites commis par les intervenants serait plus difficile à établir parce que les diverses étapes d'une opération relèveraient de personnes morales distinctes.

Pour ces raisons, il n'apparaît pas souhaitable qu'un tel cabinet puisse obtenir l'inscription à titre de courtier en valeurs mobilières.

Il serait également inopportun de permettre le regroupement en multidisciplinarité de fonctions de type conseiller et de type fournisseur de produits. En effet, la relation entre les conseils donnés et l'acquisition des produits ferait en sorte que les deux intermédiaires seraient placés dans une situation immédiate de non-neutralité dans leurs décisions professionnelles et même d'influence induue, surtout s'il y a un partage des commissions.

La Commission des valeurs mobilières croit que le partage des commissions gagnées par les membres d'un cabinet multidisciplinaire qui n'exercent pas dans le même secteur devrait être interdit. Seule une rémunération sous forme de frais de référence devrait être permise entre les représentants en valeurs et les autres intervenants professionnels, de façon à éviter qu'une personne non inscrite fasse du démarchage auprès de clients par la suite référés à une personne inscrite qui n'assure que la signature des documents nécessaires à réaliser l'opération.

Le démarchage en vue d'une opération sur valeurs est une activité réservée au représentant inscrit.

Les dossiers des clients devraient être de nature confidentielle et ne devraient pas être remis à d'autres intervenants exerçant leurs fonctions au sein d'un même cabinet multidisciplinaire. De plus, ils devraient être conservés de manière distincte. En effet, l'épargnant doit être protégé en ce qui a trait aux informations qu'il donne aux représentants en valeurs dans le but d'obtenir les recommandations appropriées à sa situation personnelle.

Le cabinet multidisciplinaire devrait être tenu de remettre un document d'information à ses clients. Il s'agirait en quelque sorte d'une déclaration des liens qui existent entre les intervenants au sein du cabinet de même que ceux qui existent entre le cabinet et les institutions financières qui lui fournissent leurs produits. Cette déclaration devrait également indiquer les frais de référence perçus. Ainsi, le client du cabinet peut évaluer de façon éclairée les produits proposés et les conseils fournis, compte tenu des conflits d'intérêts possibles.

Une proposition concernant les ententes de réseau a déjà été formulée dans le projet de règlement publié le 20 janvier 1988. L'entente de réseau offrira aux institutions financières la possibilité d'élargir le réseau de distribution de leurs produits financiers aux courtiers en valeurs et leurs représentants et de bénéficier d'un accroissement de leur clientèle. Des dispositions y ont également été prévues en matière de conflits d'intérêts. De plus, toute rémunération attribuée à celui qui réfère un client en vue de l'achat de produits financiers devra faire l'objet d'une déclaration.

Le décloisonnement des champs d'activité ne devrait être réalisé que dans un cadre réglementaire bien structuré. L'analyse des plaintes reçues à la commission montre que la relation représentant-épargnant est cruciale dans le secteur des valeurs mobilières. L'élargissement du nombre de représentants autorisés et leur non-homogénéité multiplient les risques; même un code de déontologie stricte n'est efficace que s'il est contrôlé et sanctionné vigoureusement.

Le contrôle des activités des courtiers, des conseillers et de leurs représentants peut se faire par l'entremise d'un organisme d'autoréglementation, le cas échéant. Certaines associations, formées notamment par le regroupement de courtiers en valeurs, pourraient être investies de pouvoirs délégués à la condition qu'elles soient reconnues à titre d'organisme d'autoréglementation. L'organisme responsable exerce alors un contrôle de l'association reconnue. La reconnaissance devra être sujette à ce que l'organisme présente des documents constitutifs, des règlements internes, des règles de fonctionnement non discriminatoires et des mécanismes d'application efficaces. Un exemple qu'on peut donner comme organisme d'autoréglementation qui satisfait ces

critères est la Bourse de Montréal. La reconnaissance à titre d'organisme d'autoréglementation implique, et je le souligne, une préoccupation constante de protection des épargnants plutôt que de ses membres.

La commission s'interroge sur la nature, le rôle et la composition des divers conseils proposés, en particulier d'un conseil des valeurs mobilières. Il en va de même en ce qui concerne le superconseil et la nature de ses liens avec les conseils sectoriels et avec l'inspecteur général des institutions financières. Le caractère distinctif des fonctions exercées, la spécialisation de la formation professionnelle requise et la spécificité des produits ou services impliquent qu'un seul organisme ne peut réglementer efficacement l'ensemble des fonctions exercées par tous les intermédiaires et leurs représentants.

Le rôle du superconseil devrait être exclusivement consultatif et pourrait consister notamment à conseiller les organismes sectoriels sur la qualité de leur préparation professionnelle requise et sur la mise en place de règles de déontologie uniformes. La commission et l'inspecteur général devraient être membres de ce superconseil au même titre que des intervenants de tous les secteurs: assurance, fiducie, caisses d'épargne et de crédit, banques, valeurs mobilières, etc.

Compte tenu que dans le secteur des valeurs mobilières, il existe déjà un organisme de réglementation et des organismes d'autoréglementation, il n'apparaît pas opportun de créer un conseil des valeurs mobilières.

Depuis le début de 1985, la commission reçoit un nombre important de demandes d'information et de témoignages d'épargnants sur les activités de personnes qui se présentent comme conseillers en planification financière.

Face à l'ampleur que prend l'exercice de cette activité non réglementée au Québec, la commission a pris l'initiative d'en étudier la problématique et de développer un modèle d'encadrement souple qui, à son avis, assurerait une protection adéquate aux épargnants.

À l'occasion de l'audience publique conjointe, Québec-Ontario-Alberta, qui s'est tenue au siège de la commission les 24 et 25 avril 1986, un nombre important d'intervenants, représentant différents secteurs du monde financier, eurent l'occasion de présenter leur point de vue sur les conditions d'exercice et sur la réglementation éventuelle de l'activité de planification financière. La très grande majorité de ces intervenants exprimèrent l'opinion que les services de planification financière devraient être soumis à une forme de réglementation.

Au Québec, la Commission des valeurs mobilières a examiné plusieurs solutions possibles au problème de l'absence d'encadrement de l'activité des conseillers en planification financière et favorise le contrôle de l'ensemble des activités des conseillers, par le biais d'une loi distincte et d'une réglementation souple. À cet

égard, la commission recommande l'adoption d'une loi-cadre prévoyant la reconnaissance éventuelle d'un organisme d'autoréglementation, comme c'est le cas dans la Loi sur les valeurs mobilières. Bien entendu, l'organisme d'autoréglementation devra posséder les ressources financières et une structure administrative adaptées à son objet. L'existence d'un organisme d'autoréglementation permet à l'organisme public, responsable de l'application d'une loi, de déléguer une part importante de ses responsabilités au secteur privé, tout en assurant une surveillance adéquate.

Outre le fait que toute la question de la planification financière a fait l'objet d'une étude systématique de la part de la commission depuis les deux dernières années et que cet organisme a réuni beaucoup d'informations et acquis une bonne connaissance de ces problèmes, il convient de souligner, que, dans le cas des pays ayant des marchés financiers développés et, en particulier, dans le contexte nord-américain, ce sont les commissions de valeurs mobilières qui réglementent déjà cette activité ou qui sont les mieux préparées pour le faire.

En octobre 1987, le ministre délégué aux Finances et à la Privatisation énonçait les objectifs, principes directeurs, et plan d'action de la réforme des institutions financières qu'il voulait poursuivre au Québec. Cette réforme imposante est en bonne voie et doit être menée à terme. Toutefois, plusieurs volets importants restent à réaliser. Il en est ainsi, par exemple, pour la refonte de la Loi sur les caisses d'épargne et de crédit de même que pour l'adoption d'une loi-cadre sur les holdings. Cette loi-cadre aura, notamment, pour importante fonction de "faire en sorte que la réglementation applicable au secteur financier québécois puisse assurer la liquidité et la solvabilité des entreprises, de manière à ne jamais compromettre la protection du consommateur". Ainsi, l'un des objectifs principaux de cette loi sera d'identifier et de compenser, par une réglementation efficace, les risques de système qui découlent du décloisonnement des activités des institutions financières traditionnelles et de leur intégration au sein d'un même conglomérat de sociétés.

Comme le soulignait un forum récent de l'OCDE, ces risques systémiques, qui proviennent aussi des activités internationales grandissantes des institutions financières, doivent être évalués avec soin et couverts adéquatement, si l'on veut éviter un effet de cascade en cas de difficultés dans un secteur financier particulier. La commission estime que la réforme des institutions financières doit se poursuivre parallèlement à celle des activités de leurs représentants. (17 heures)

Pour terminer, Mme la Présidente, la Commission des valeurs mobilières du Québec recommande: premièrement, de confirmer le modèle de réglementation par fonction financière et de laisser la responsabilité exclusive du contrôle de l'exercice de cette activité à la

Commission des valeurs mobilières; deuxièmement, de maintenir le lien de responsabilité directe entre le courtier en valeurs mobilières et son représentant, même si ce dernier exerce son activité au sein d'une équipe ou d'un cabinet multidisciplinaire; troisièmement, de permettre le cumul d'inscriptions aux représentants des institutions financières, pourvu que les produits ou services financiers offerts soient complémentaires, et de maintenir l'interdiction du cumul pour les représentants de plein exercice; quatrièmement, d'interdire le partage des commissions gagnées par les membres d'un cabinet multidisciplinaire qui n'exercent pas dans le même secteur, seule une rémunération sous forme de frais de référence devrait être permise; cinquièmement, que, si le gouvernement décide de le créer, le superconseil ait un rôle exclusivement consultatif et que la commission, l'inspecteur général des institutions financières et tous les intervenants des divers secteurs financiers en fassent partie; sixièmement, de ne pas retenir l'idée de créer un conseil des valeurs mobilières, étant donné qu'il existe déjà un organisme de réglementation et des organismes d'autoréglementation dans ce secteur; septièmement, à l'égard de la planification financière, de retenir le principe de réglementer cette activité par une loi-cadre prévoyant la reconnaissance éventuelle d'un organisme d'autoréglementation de même que la délégation de certains pouvoirs et responsabilités à celui-ci par un organisme gouvernemental responsable; de retenir le principe de confier l'application de cette loi à la commission et, finalement, de donner à la commission le mandat de préparer un avant-projet de loi sur la planification financière.

Je vous remercie, Mme la Présidente.

**La Présidente (Mme Oionne):** Merci M. Guy. M. le ministre.

**M. Fortier:** Mme la Présidente, je remercie la Commission des valeurs mobilières du Québec d'être venue en commission parlementaire, parce que je crois que votre contribution comme organe régulateur permet de donner un éclairage différent de ceux qui nous viennent des membres de l'industrie parce que, de toute évidence, vous regardez la chose en tant que régulateurs dans un secteur que vous connaissez bien et, donc, je crois que votre contribution va nous permettre de donner un éclairage plus complet sur les problèmes éventuels.

En gros, je crois que vous dites oui, au décloisonnement; oui aux cabinets multidisciplinaires, avec certains problèmes. En ce qui concerne le cumul de permis, plusieurs intervenants, et je crois que j'accepte leurs commentaires, disent: Oui, mais soyez prudents, et c'est un peu ce que vous dites. Alors, dans le fond, je crois qu'on s'en va un peu beaucoup dans la même direction. Il s'agit d'harmoniser - c'est le "fine tuning" - les façons de faire, l'extension

des permis, de quelle façon on va réglementer.

Pour éviter toute équivoque, je pense bien que j'aimerais dire tout de suite, parce qu'on parle du superconseil, il est vrai que dans le document on l'a évoqué, mais je croyais, par une phrase, avoir dit assez clairement, parce qu'ici je dis, à la page 108: "Cette avenue ne saurait être envisagée dans un avenir rapproché." Autrement dit, cela a été évoqué bien plus pour lancer la balle en disant: Bien, peut-être plus tard. Mais, en tout cas, plus tard ce n'est pas tout de suite. Alors, on n'a aucune intention, pour le moment, de créer un superconseil dans le domaine des institutions financières et, d'ailleurs, vous pouvez facilement voir, vous qui suivez ce qui se passe en Grande-Bretagne, que nous avons l'intention de partir plutôt de la base en remontant, et, si jamais il faut arriver à un superconseil dans cinq ou dix ans d'ici, on le fera.

En Grande-Bretagne, ils ont commencé par créer le superconseil, ensuite ils ont voulu créer des organismes qui s'en allaient vers en bas, mais avec tous les problèmes que cela crée, avec toutes les critiques qui sont faites dans le moment sur l'hyperréglementation du système de la réglementation dans le secteur des institutions financières en Grande-Bretagne, eux qui n'en avaient à peu près pas et où la loi traditionnelle britannique de règlements non écrits faisait loi. Alors, non, on n'a pas l'intention de s'en aller vers le superconseil immédiatement. Mais j'imagine que, si on a une vision des choses, on peut prévoir que dans... en tout cas. On va commencer par marcher avant de courir et plus tard cela pourrait venir, mais ce n'est pas pour le moment.

En ce qui concerne le conseil des valeurs mobilières, je me demandais où vous aviez pris cela parce que dans mon esprit c'était très clair que ce qui était proposé, c'était trois conseils: un conseil dans le domaine de l'assurance de personnes, un conseil probablement dans le domaine de l'assurance de dommages et un conseil dans le domaine de la planification financière. Mais je remarque que, oui, à un endroit, il y a une petite phrase qui dit: "...et valeurs mobilières le cas échéant." Mais ce n'était pas réellement dans notre esprit, donc, c'est écarté. On écarte donc le superconseil, on écarte le conseil en valeurs mobilières pour le moment, quoiqu'on entendra, je crois ce soir, un courtier qui vient nous dire qu'il devrait y en avoir un. En tout cas, ce n'était pas dans notre intention, à moins que des gens ne nous démontrent que ce serait extraordinaire. Pour le moment, je crois que notre approche est plutôt pragmatique pour fonctionner avec ce qui marche déjà en s'apercevant bien, par les commentaires de votre document et par la vision qu'on peut avoir des choses, qu'avec le décloisonnement, de plus en plus, il y aura des "overlaps" - excusez-moi l'expression - mais il va y avoir de plus en plus d'entrecrocs entre les divers secteurs des institutions financières et d'autres secteurs des institutions financières, entre les valeurs mobilières

res, l'assurance-vie et l'assurance de dommages, les courtiers en valeurs et la planification financière. Donc, le décloisonnement va rendre la fonction du régulateur, quel qu'il soit, plus complexe, comme votre mémoire, d'ailleurs, en fait état, et je pense qu'on va vivre avec cette plus grande complexité. Mais il s'agit de savoir de quelle façon la Commission des valeurs mobilières et l'inspecteur, d'autre part, vont fonctionner, même s'il pourrait y avoir des "overlaps" qui se produiraient à l'occasion.

Tout cela pour dire qu'il est vrai que, dans l'avenir, étant donné ces superpositions de responsabilités qui vont venir de certaines situations, il va falloir trouver des moyens de les régler au fur et à mesure, mais qu'on ne peut pas tout régler d'avance. J'accepte d'emblée ce que vous dites à savoir qu'il faudrait bien que la Commission des valeurs mobilières ait juridiction sur les courtiers en valeurs mobilières. Je pense qu'on le dit dans notre texte. Je pense bien que c'est dans cette direction qu'on va. On pourrait penser que dans un cabinet multidisciplinaire, il va y avoir éventuellement une plainte, non pas contre un individu mais contre un cabinet, et, à ce moment-là, on va être obligé de se poser la question: Qui va entendre la plainte? A priori, je pense bien que je serais porté à dire que si c'est un cabinet multidisciplinaire où le courtier en valeurs mobilières a prédominance, vous devriez avoir juridiction. En tout cas, on pourra en discuter plus à fond. Notre intention, c'est de faire en sorte que la commission continue son travail de régulateur sur les courtiers en valeurs mobilières.

Alors, donc, je crois que c'est plutôt du... J'ai l'impression qu'on s'en va dans la même direction, mais c'est plutôt... Vous semblez exprimer une plus grande crainte que nous sur les cabinets multidisciplinaires. Vous exprimez une crainte en particulier sur le franchisage des cabinets multidisciplinaires. Je dois admettre que, dans notre texte, on ouvre beaucoup la porte. Mais dans notre esprit, c'était plutôt, disons, pour les courtiers d'assurances qui voudraient se regrouper. Il y aurait peut-être une possibilité pour un courtier d'assurances générales de jouer le rôle de courtier d'assurances généraliste ou maître qui pourrait donner du franchisage à des courtiers plus petits, surtout si on pense...

Là, ce que je voudrais vous exprimer, c'est que notre préoccupation était de permettre à des petits courtiers d'assurances, surtout en régions, de se regrouper, de se donner des moyens avec l'informatique, avec les ordinateurs, des moyens de publicité. C'est la raison pour laquelle les courtiers, hier, le Regroupement des courtiers en particulier, se sont dits favorables à cette ouverture parce qu'il est bien certain qu'avec le décloisonnement des compagnies et des institutions financières elles-mêmes, le petit individu, le petit intermédiaire qui fonctionne seul en régions va se sentir très très petit. Donc, il faut lui donner des moyens de se regrouper et c'est

la raison pour laquelle je crois qu'en général, lorsqu'on lit les mémoires, on s'aperçoit que les courtiers d'assurances et que d'autres voient cette possibilité de se regrouper soit entre eux ou soit de se regrouper avec d'autres intermédiaires pour former des groupes un peu plus forts face à la compétition qui s'en vient. C'est pour cela qu'on est à un différent palier de crainte. Vous exprimez plus de crainte que nous n'en exprimons sur les problèmes qui surviendront dans l'avenir. Mais c'est là, je crois, qu'il va falloir trouver l'équilibre parce que vous nous dites: Bien, les valeurs mobilières, c'est bien différent du reste. Quand même, si on permet les cabinets multidisciplinaires, il va bien falloir qu'ils vivent ensemble.

J'accepte, d'autre part, vos commentaires très pertinents sur la protection de l'information et sur la divulgation des liens. Dans notre mémoire, d'ailleurs, nous parlons abondamment de la divulgation des liens, de la divulgation des intérêts qu'un représentant peut avoir. De toute évidence, si un cabinet multidisciplinaire existe, il va falloir que, si un membre du cabinet fait affaire avec un client, il indique très clairement qu'il est associé avec un cabinet multidisciplinaire. C'est pour cela, en général, que je considère qu'on s'en va dans la même direction et je vais laisser mon collègue, le député de Lévis, poser des questions. Je reviendrai, peut-être, avec mes autres collègues ici. Mais je peux vous dire que dans l'ensemble, j'ai l'impression qu'on s'en va dans la même direction, quitte à ajuster la façon dont cela pourra se faire. Merci.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** J'aimerais savoir... le terme exact qu'emploie le ministre quand il parle d'entrecrocs et "d'overlap"...?

**M. Fortier:** C'est le problème qui va survenir... Non, mais c'est une question importante et peut-être que le président de la Commission des valeurs mobilières pourrait... C'est que, traditionnellement, quand un courtier ne faisait que du courtage et qu'un agent d'assurance-vie ne vendait que de l'assurance-vie et qu'un courtier d'assurances générales ne vendait que de l'assurance générale, il est bien évident que c'était plus facile de dire: Celui qui supervise le courtier en valeurs mobilières, c'est la Commission des valeurs mobilières; celui qui supervise le représentant dans le domaine de l'assurance-vie, c'est telle personne et celui qui supervise le représentant en assurances générales, c'est l'inspecteur, ou enfin un corps délégué. Mais, lorsqu'on permet à tous ces gens-là de faire un peu le travail de l'autre, de travailler ensemble, d'aller chercher des permis additionnels, il est bien certain qu'on doit se poser la question à un certain moment. Étant donné cet "overlap" de responsabilités, étant donné qu'on

va leur accorder des permis additionnels, il est certain qu'on doit se poser la question: Lequel des deux régulateurs entre la Commission des valeurs mobilières ou l'inspecteur doit intervenir? Il va y avoir des cas limites. Ce que je dis, dans le fond, c'est qu'il va y avoir des cas limites où on va se poser la question. Mais, j'imagine que si on se parle et si on travaille un peu ensemble, on va régler les problèmes. On va essayer de les régler avant de mettre cela en marche, mais on ne pourra pas régler tous les problèmes. Je ne sais pas, peut-être que le président voudrait commenter là-dessus.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Guy.

**M. Guy:** Mme la Présidente, je pense que M. le ministre a raison. En fait, dans la mesure - je ne sais pas - où on adopte le principe de la réglementation par fonction, c'est évident que les dédoublements vont être réduits au minimum, mais il en restera toujours quand même un certain nombre. Je pense que c'est inévitable. Il s'agit quand même, qu'on le prenne au niveau du Québec ou ailleurs, d'organismes qui ont en quelque sorte une mission différente et des fonctions différentes. Il y aura toujours un certain dédoublement qui va rester, même si ce dédoublement devrait quand même être réduit au minimum. On ne pourra pas l'éliminer complètement, ce qui fait qu'il en restera toujours un peu. Il s'agit de s'entendre ensemble sur la façon de réduire ce dédoublement au minimum.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** J'ai remarqué, Mme la Présidente, que l'ancien président de la Commission des valeurs mobilières, Me Gérard Lacoste, qui était ici, disait la même chose que le mémoire qui est aujourd'hui devant nous, soit la réglementation par fonction.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le ministre.

**M. Fortier:** Vous parlez du mémoire de la COVAM?

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Oui. Alors, je remarque que les gens qui viennent du secteur des valeurs mobilières semblent tous voir cela pas mal de la même façon, par fonction ou par produit. Par ailleurs, il y a une chose qui me frappe, ici, dans le mémoire. C'est la dernière recommandation, où la commission demande le mandat de préparer un avant-projet de loi sur la planification financière. Qu'est-ce que vous pensez de cela?

**M. Fortier:** Là, il s'agit d'entendre la commission. Je vous répondrai une fois qu'on

aura entendu la commission. Ha, ha, ha! Ce n'est pas moi qui présente un mémoire, c'est le président de la Commission des valeurs mobilières.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** La commission juge important de demander le mandat de préparer un avant-projet de loi sur la planification financière. Pourquoi?

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Guy.

**M. Guy:** Mme la Présidente, je pense qu'il y a plusieurs raisons. Les principales, en ce qui concerne la planification financière, au moins en Amérique du Nord, c'est un secteur qui, lorsqu'il est réglementé, est réglementé par les commissions des valeurs mobilières. Ce sont les commissions des valeurs mobilières, je crois, qui ont la plus grande expertise, sinon une expertise unique, en matière d'autoréglementation. Il y a également le fait qu'il existe un réseau efficace de collaboration et de coordination entre les organismes de réglementation en matière de valeurs mobilières et, pour ajouter peut-être le facteur le plus important, la partie, en fait, de la planification financière qui est la plus risquée, c'est la partie de conseil en valeurs mobilières. Dans les autres domaines, c'est quand même un risque limité qu'on peut toujours modifier le lendemain matin ou les jours suivants, c'est-à-dire que si on contracte de l'assurance ou autre chose, on peut toujours changer d'idée.

(17 h 15)

En valeurs mobilières, une fois que l'ordre est donné au courtier ou que le courtier s'est trompé et qu'il a donné un mauvais conseil, on ne peut plus revenir là-dessus et on peut avoir perdu des sommes d'argent importantes. Je n'ai pas les chiffres exacts, mais dans une étude qui est citée dans le rapport de M. Fortier, on donne, je crois, selon une étude assez exhaustive qui a été faite aux États-Unis, que c'est moins de 10 %, je crois, de la planification financière qui n'inclut pas de conseils en valeurs mobilières. Presque toute la planification financière qui est faite inclut des conseils en valeurs mobilières et comme je le dis, c'est la partie la plus risquée de l'affaire. Je pense que c'est la raison pour laquelle la commission considère que ce sont ces secteurs qui devraient être réglementés, en fait. Nous croyons que la commission est l'organisme le plus habilité à le faire.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. Guy. M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Vous faites aussi référence dans votre mémoire au fait que, dans le livre gris je pense, avec une barre bleue, d'octobre 1987 sur la vision du nouveau ministre responsable des

institutions financières sur la réforme des institutions financières, on parle de deux lois qui vous apparaissent importantes et dont on attend toujours le dépôt: la loi des caisses d'épargne et de crédit et la loi-cadre sur les holdings qui, dit-on, devrait être préparée pour tracer les balises nécessaires pour atteindre les objectifs qui avaient été mentionnés précédemment à la page 66 du document d'octobre 1987.

Pourquoi la loi sur les caisses d'épargne et de crédit et surtout la loi sur les holdings, dont on n'a plus beaucoup entendu parler par la suite, vous apparaissent-elles importantes?

**M. Guy:** M. le Président, c'est parce que cela fait partie de l'ensemble de la question du décloisonnement. Par rapport à la loi sur les holdings, à cause de l'expérience qu'on a avec les autres organismes de réglementation en matière de valeurs mobilières, on sait qu'il y a quand même eu une augmentation assez forte des risques du système depuis le décloisonnement; pas seulement ici. Le décloisonnement en Europe et ailleurs a augmenté considérablement les risques de ce système. C'est-à-dire que jusqu'à maintenant, à cause d'associations entre institutions financières et courtiers, dans certains cas, entre des sociétés très importantes qui exercent des fonctions dans plusieurs secteurs d'activités financières, on a augmenté les risques. Il s'agit quand même de s'assurer qu'on va bien contrôler ces risques. Il nous apparaît important à la commission qu'on essaie de déterminer comment on va fonctionner dans le système.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Quel est le genre de vide qu'on pourrait trouver s'il n'y avait pas de loi sur les holdings?

**M. Fortier:** Je peux vous dire ce qu'on a l'intention d'inclure dans la loi sur les holdings.

**M. Garon:** Est-ce que...

**M. Fortier:** Cela n'a rien à faire avec... Concernant la loi sur les holdings, je voudrais juste préciser, cela avait été évoqué dans le livre blanc, donc je n'ai pas annoncé de moment pour cela. On expliquait dans le livre blanc sur les institutions financières que nous étions favorables aux liens commerciaux, mais avec une réserve. De toute évidence, il y a certains problèmes, il y a des risques à permettre les liens commerciaux, et c'est la raison pour laquelle nous avons évoqué cette loi éventuelle et l'exemple qu'on avait en tête était que si on permettait, disons, à un groupe comme La Laurentienne ou L'Industrielle-Alliance d'avoir des liens commerciaux, nous avions en tête le schéma, disons, de Power Corporation où, d'un côté, il y a un groupe d'institutions financières

et, de l'autre côté, des industries commerciales et industrielles, d'où la nécessité, si on voulait permettre les liens commerciaux, de définir la ségrégation entre le groupe d'institutions financières et l'autre groupe qui serait le secteur commercial et industriel et de quelle façon les liens pourraient être faits entre eux.

C'est donc très important pour l'inspecteur qui réglemente et qui veut sauvegarder la santé financière des institutions financières. Je ne crois pas que cela ait un impact très important en ce qui concerne le débat que nous avons cet après-midi. C'est votre opinion, mais je ne croyais pas que... C'est vrai que ce sera une pièce importante de la réforme, mais ça ne touche pas beaucoup les intermédiaires comme tels.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. le ministre. M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Dans le propre document du ministre, on dit: "Quoi qu'il en soit, la politique du Québec doit chercher à - je vais au quatrième paragraphe - faire en sorte que la réglementation applicable au secteur financier québécois puisse assurer la liquidité et la solvabilité des entreprises, de manière à ne jamais compromettre la protection du consommateur."

**M. Fortier:** Oui, on peut parler de cela dans le sens de la santé des institutions financières, mais là on parle des intermédiaires. Je ne vous dis pas que ce n'est pas important. Ce que je vous dis c'est qu'il y a un lien, bien sûr, entre les institutions financières et les intermédiaires, mais là, le débat que nous avons ici, cet après-midi, c'est sur le décloisonnement d'intermédiaires qui, très souvent, sont autonomes vis-à-vis des institutions financières comme telles.

**M. Garon:** ...non...

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** ...c'est-à-dire qu'on a vu que par rapport aux courtiers et aux caisses d'épargne et de crédit, les courtiers tiennent à ce que les choses soient clarifiées de leur point de vue comme intermédiaires. Par rapport aux lois sur les caisses d'épargne et de crédit, régulièrement on voit dans les journaux que ces dernières ont hâte d'avoir leur nouvelle loi. Si on parle d'un ensemble ou d'une loi sur les fiducies, sur les assurances, sur les intermédiaires financiers, sur les planificateurs financiers et sur les caisses d'épargne de crédit, le maillon de la chaîne, c'est une loi sur les holdings. Elle n'est pas là et vous dites vous-même - ce n'est pas moi qui dis cela, c'est votre livre blanc - que c'est nécessaire pour ne jamais compromettre la protection du consommateur.

**M. Fortier:** Écoutez, dans la mesure...

**La Présidente (Mme Dionne):** Je m'excuse...

**M. Fortier:** Dans la mesure, M. le député, où on veut permettre les liens commerciaux, mais dans le moment ce n'est pas permis. Dans le moment, le groupe La Laurentienne ne peut pas avoir de liens commerciaux; L'Industrielle-Alliance ne peut pas avoir de liens commerciaux dans le moment. Donc, pour le moment, il n'y a pas de problème. Mais dans la mesure où on voudrait le permettre, il faudrait avoir un outil pour le permettre, mais cela n'a rien à faire avec le débat que nous avons cet après-midi. Là, on parle du développement des institutions financières ou de groupes des institutions financières comme tels. Le débat que nous avons cet après-midi parle du décloisonnement des intermédiaires de marché, c'est-à-dire des individus, qu'il agisse à titre individuel ou sous une personne morale et qui est un intermédiaire entre un client et une institution financière. Le courtier en valeurs mobilières en est un; l'agent d'assurance-vie en est un autre, ainsi que le courtier en assurance-vie, le courtier en assurance de dommages. Alors, le débat que nous avons aujourd'hui n'est pas sur le décloisonnement des institutions comme telles, c'est sur le décloisonnement des intermédiaires. Cela s'entrecoupe.

**M. Garon:** Vous avez dit que l'un était le pendant de l'autre.

**M. Fortier:** Bien oui.

**M. Garon:** Alors...

**M. Fortier:** On ne peut pas tout faire en même temps.

**M. Garon:** C'est comme une porte avec seulement une peinture. Cela ne marche pas...

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le ministre et M. le député de Lévis, j'aimerais vous rap-peler que nous sommes ici pour...

**M. Fortier:** Entendre.

**La Présidente (Mme Dionne):** ...entendre et profiter de l'expertise de nos invités. Votre temps est malheureusement écou-lé. M. le ministre, c'est à votre tour. M. le député de Mille-Îles.

**M. Bélisle:** S'il vous plaît! Merci, Mme la Présidente. À la page 18 de votre document, M. le président de la Commission des valeurs mobilières du Québec, je lis: "Il serait également inoppor-tun de permettre le regroupement en multidisciplinarité de fonctions de type conseiller et de type fournisseur de produits." J'aimerais que vous nous donniez un exemple de ce à quoi

vous faites allusion. Le type conseiller, je suppose que c'est le courtier en valeurs mobilières et le type fournisseur de produits, vous devez, je pense, référer à différents produits financiers autres que les valeurs mobilières. Est-ce que je vous comprends bien lorsque vous écrivez ce paragraphe?

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Guy.

**M. Guy:** Mme la Présidente, premièrement, je crois, pour préciser qu'il ne s'agit pas nécessairement d'un courtier, mais d'un conseiller en valeurs, c'est-à-dire que si on avait un conseiller en valeurs, notamment un gestionnaire de portefeuille ou quelqu'un qui donne des conseils en valeurs mobilières et qu'il aurait en même temps un fournisseur de produits, c'est-à-dire une autre personne qui placerait des produits financiers, pas nécessairement autres que des produits financiers, cela pourrait être des produits financiers, des fonds d'investissements, des actions et des obligations. En fait, cela pourrait être des produits financiers, alors il y aurait un risque *accru* en la personne qui conseille directement et la personne qui est à côté et qui, en même temps, est chargée de la vente de produits.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Mille-Îles.

**M. Bélisle:** Dans la même page 18, quand vous vous opposez à ce qu'il y ait partage de commissions et que vous suggérez, en lieu et place, sous forme de rémunération, des frais de référence, est-ce qu'on ne doit pas comprendre que s'il y a un cabinet multidisciplinaire qui existe, que ce sera une corporation qui sera habituellement, dans 99 % des cas, l'entité légale, propriétaire des actifs et des meubles meublants et que les revenus seront partagés, ils sont entre les employés, et les dividendes à la fin de l'année, s'il y a lieu? Quel est le problème d'éthique ou le problème économique qu'on peut rencontrer, s'il y a partage d'une assiette générale qui est un revenu corporatif? J'ai de la difficulté à saisir les gros problèmes qu'on pourrait avoir. Expliquez-moi cela.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Guy.

**M. Guy:** Mme la Présidente, ici on ne parle pas du partage entre la société même et une autre. Je pense que cela ne pose pas de problèmes sur ce plan. C'est le partage des individus, c'est-à-dire des représentants. Pour donner un exemple: Un représentant en valeurs mobilières qui ferait partie d'un cabinet multidisciplinaire où on pourrait avoir un agent d'assurances, un agent d'immeubles, en fait, d'autres spécialités. Le problème avec cela, s'il y a partage des commissions, en fait, c'est une incitation aux autres membres du cabinet à solliciter des

clients, d'essayer de convaincre leurs clients de faire plus d'opérations pour augmenter la somme des commissions de façon que le partage soit plus important, que leurs rémunérations augmentent, tandis qu'en ce qui concerne les frais de référence, on n'a pas le même problème. C'est-à-dire qu'il existe actuellement, dans les ententes de réseaux, entre certaines institutions et certains courtiers, des frais qui sont payés pour chaque client, notamment, qui est...

**M. Bélisle:** Votre...

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Mille-Îles.

**M. Bélisle:** Merci, Mme la Présidente. Je pense que la réponse de M. Guy, avec tout le respect que je vous dois, n'est pas conforme à l'approche d'un individu qui va aller trouver un cabinet multidisciplinaire. Lui ne s'attend pas à rencontrer un courtier en valeurs dans une case a, avec une commission a-1 à payer, et dans la case b, un courtier d'assurances avec une commission b-1 à payer. C'est un service multidisciplinaire qu'il va vouloir avoir. C'est cela le déclassement. Or, les sommes qui sont générées par une planification générale, par la vente d'un produit ou d'un autre produit, il me semble qu'il faut prendre cette masse de revenus, la mettre comme revenu de corporation, comme cela le sera dans 99 % des cas. Je ne pense pas que les gens vont pratiquer comme tout le monde va le faire ou tout le monde le fait présentement. Comme dit M. le ministre: Un petit salaire et des gros dividendes. La Loi sur les impôts est ainsi, c'est comme cela qu'il faut faire.

Mais je ne comprends pas votre crainte de voir un cabinet essayer de survendre à un client. Parce que la concurrence peut toucher ce cabinet très rapidement. Il va tout de suite se dire, sur le marché, qu'il y a eu une survente à un client dans tel cabinet et que tu ferais mieux d'aller voir tel autre cabinet qui demande moins cher et où les honoraires sont moins chers. Je pense que le marché va s'équilibrer dans tout cela. Je ne comprends pas votre objection encore une fois.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Guy.

**M. Guy:** Je m'excuse, Mme la Présidente. Je pense qu'on ne doit pas voir le cabinet multidisciplinaire dans l'abstrait. Je présume et enfin si je me trompe, vous pourriez me le dire, ce sont quand même des individus à l'intérieur de ce cabinet. Il n'y aura pas une personne qui aura la compétence en tout, c'est-à-dire une personne qui va être capable de conseiller les clients en assurances, en immeuble, en valeurs mobilières et en tout autre produit. Je présume que ce sont des personnes qui vont avoir une compétence, une spécialité, qui vont conseiller le client parce que autrement, cela m'apparaît très difficile. Déjà en valeurs mobilières, comme je l'ai déjà

mentionné, il y a très peu de représentants chez les courtiers qui sont capables de conseiller leurs clients sur des options ou sur des marchés à terme parce que cela prend une préparation professionnelle beaucoup plus étendue pour faire cela. Je ne pense pas qu'il y ait une personne capable de posséder toute la science.

L'autre aspect qui est important, je pense, c'est que j'ai expliqué tout à l'heure, en réponse à une autre question, que le niveau de risque n'était pas le même. En valeurs mobilières, on a un niveau de risque qui est immédiat, c'est-à-dire qu'une fois l'opération terminée, si on se trompe, si on n'a pas eu le bon conseil, on ne pourra pas revenir en arrière et dire: Je veux changer cela, je veux annuler ma police d'assurances, je veux faire autre chose. On ne peut pas faire cela en valeurs mobilières. Le risque en valeurs mobilières est beaucoup plus élevé que dans les autres secteurs. C'est un risque immédiat et c'est irréversible. Je pense que c'est ça la crainte de la commission, que dans la mesure où on parle des valeurs mobilières à l'intérieur d'un cabinet multidisciplinaire, il faut quand même s'assurer qu'il n'y aura pas de sollicitation accrue du fait qu'on veut bénéficier des commissions supplémentaires.

**M. Bélisle:** J'ai bien écouté votre réponse...

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Mille-Îles.

(17 h 30)

**M. Bélisle:** ...et je ne suis pas convaincu de ce que vous dites. Quant à mon dernier point, à la page 18 toujours, parce qu'il y a beaucoup de substance à la page 18, vous dites, au bas de la page: "Les dossiers de clients devraient être de nature confidentielle et ne devraient pas être remis à d'autres intervenants exerçant leur fonction au sein d'un même cabinet multidisciplinaire. De plus - vous continuez à la page 19 - ils devraient être conservés de manière distincte". Pourquoi? Si je vais à un cabinet multidisciplinaire, si je mets mes états financiers sur la table, si j'explique ma situation et qu'il y a quelqu'un qui travaille dans une corporation ou dans une société qui est une entité, qui est un cabinet multidisciplinaire, pourquoi serais-je astreint à une règle de confidentialité de ne pas transmettre à quelqu'un qui travaille dans la même entité juridique que moi des informations pour compléter le tableau et le service que je donne au client? Je ne comprends pas.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Guy.

M. Guy: Mme la Présidente, vous pouvez être très confortable avec cela. Moi, c'est possible que je ne le sois pas. Je pense que cela dépend du client. La plupart des clients en valeurs mobilières sont très désireux, de conserver la confidentialité de ce qu'ils font en valeurs mobilières. C'est possible qu'il y ait un certain

nombre de clients - et cela, je ne le nie pas - qui n'insistent pas sur cette confidentialité-là, mais la plupart insistent et c'est une raison pour laquelle, notamment, dans le système de transmission des documents annuels des entreprises qui a été mis en place, on n'a pu mettre en place un système de transmission directement de l'émetteur à l'actionnaire, parce que les courtiers ne voulaient pas, en aucune façon, que les noms de leurs clients puissent être transmis à l'émetteur. De toute façon, on a mis en place un système qui est un peu détourné, pour tenir compte de cette raison-là. Alors, cela m'apparaît une question quand même importante pour la plupart des clients.

**M. Bélisle:** Mme la Présidente...

**La Présidente (Mme Dionne):** Cela va?

**M. Bélisle:** Cela va.

**La Présidente (Mme Dionne):** Alors, M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Alors, moi, j'aurais quatre questions. Il me reste dix minutes. Ha, ha! Je dis cela pour avoir le temps de poser mes quatre questions.

Dans votre logique de maintenir un certain cloisonnement dans le secteur des valeurs mobilières, vous proposez que l'élargissement des activités des courtiers en valeurs se fasse par la vente de produits complémentaires. Pourriez-vous étayer davantage cette proposition et identifier les produits que les courtiers n'offrent pas actuellement et qu'ils pourraient offrir?

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Guy.

**M. Guy:** Mme la Présidente, quand on parle de produits complémentaires, on en mentionne quelques-uns. Dans le secteur notamment des contrats d'investissement, il y a des courtiers qui sont spécialisés en contrats d'investissement, la plupart des courtiers spécialisés en contrats d'investissement placent des parts d'immeubles. En fait ils sont dans le secteur immobilier. Alors, il n'y aurait pas trop de problèmes à ce qu'un représentant qui est spécialisé dans les contrats d'investissement, disons immobilier, puisse être agent d'immeubles, parce que c'est un secteur, disons, qui est plus spécialisé et ce sont deux secteurs qui iraient ensemble. La même chose, en ce qui concerne l'épargne collective, les fonds d'investissement. Actuellement, il y a un cumul, en ce qui concerne les fonds d'investissement et l'assurance-vie, notamment. Ce sont deux secteurs, encore là, qui sont complémentaires. Il serait très difficile de cumuler certains secteurs qui n'iraient pas du tout ensemble.

**M. Garon:** À la page 14, quand vous parlez de la limitation du nombre d'inscriptions: Quelles

sont les mesures que vous proposez pour limiter le cumul d'inscriptions?

**Le Président (M. Cannon):** M. Guy.

**M. Guy:** Mme la Présidente. Limiter, c'est encore, je pense...

**Le Président (M. Cannon):** M. le Président...

**M. Guy:** Je m'excuse.

**Le Président (M. Cannon):** Il n'y a pas de problème, pas d'offense, pas d'offense...

**M. Guy:** Je m'excuse, M. le Président, là.

**Le Président (M. Cannon):** ...Ne vous en faites pas. De nos jours, on ne sait plus de quel sexe les gens sont.

**M. Guy:** Non, non, mais... Ha, ha! Je m'excuse. Je n'avais pas remarqué qu'on avait changé. Ha, ha!

Encore là, je pense qu'il s'agit d'un secteur que j'ai expliqué tout à l'heure. Alors, Mme la Présidente...

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

**M. Guy:** ...le secteur des valeurs mobilières, c'est un secteur complexe. Déjà les représentants en valeurs mobilières ne sont pas capables de comprendre l'ensemble du système des valeurs mobilières et il y en a très peu qui le comprennent de façon adéquate, ce qui fait qu'il serait difficile et dangereux, de permettre toutes sortes de cumuls et de permettre à des représentants de faire toutes sortes de fonctions.

Dans la mesure où ce sont des fonctions complémentaires, cela va. Dans la mesure où l'on n'est pas dans des fonctions complémentaires, cela devient plus difficile. Dans la mesure où l'on arrive avec des représentants que l'on appelle de plein exercice, c'est-à-dire qui exercent toutes les fonctions chez un courtier et ils sont capables de conseiller leurs clients sur tous les aspects du marché des valeurs mobilières, il apparaît encore plus difficile à ce représentant de cumuler d'autres fonctions.

**La Présidente (Mme Dionne):** Oui, M. le député de Lévis.

**M. Garon:** À la page 18, vous parlez du partage des commissions. Croyez-vous que l'interdiction du partage des commissions puisse être une entrave importante au fonctionnement d'un cabinet multidisciplinaire?

**M. Guy:** Mme la Présidente...

**M. Garon:** Mais là, par exemple, parce que j'ai entendu les questions qu'a posées le député

de Mille-Îles, faites-vous une distinction entre le conseil et la vente des produits dans les cabinets multidisciplinaires?

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Guy.

**M. Guy:** Mme la Présidente, oui, on fait une différence et là on peut tomber du côté de la planification financière. C'est-à-dire qu'il y a deux sortes de planifications financières: la planification financière où la personne qui fait la planification n'est nullement impliquée dans la vente d'aucun produit, c'est-à-dire que c'est un conseil, une planification indépendante, et la personne qui fait une planification financière et en même temps vend des produits, c'est-à-dire qu'elle a un intérêt et bien souvent elle ne vend qu'un produit, elle a un intérêt direct pour que la planification qu'elle fait débouche sur l'achat de ce produit par son client. C'est évident qu'il y a une différence. C'est un peu la même chose dans un cabinet multidisciplinaire. Il y a une différence entre le conseil d'une personne indépendante et le conseil d'une personne intéressée et cela deviendra important dans ces cas-là, bien entendu, de dire au client: Voici, je suis une personne intéressée, parce que je vends tel produit. Cela devient dangereux.

Sur le partage, je ne crois pas que ce soit un frein qu'il n'y ait pas de partage de commissions. Il peut quand même y avoir le partage dans l'entreprise. Cela ne pose pas trop de problèmes, que l'on partage entre deux entreprises, mais entre les individus, le partage des commissions est dangereux. Il peut y avoir des frais de référence qu'on appelle, c'est-à-dire que si je réfère un client à un courtier en valeurs mobilières ou à une société d'assurances, je pourrais obtenir un montant fixe parce que j'ai référé un client.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** C'est un peu comme un chauffeur de taxi qui réfère un client à un hôtel. Il ne partage pas le prix de la chambre, mais il peut avoir quelque chose pour avoir référé un client à l'hôtel. Donc, c'est un exemple simple.

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

**M. Garon:** Je ne fais pas allusion à rien d'autre qu'un touriste qui arrive à la gare puis qui dit: Emmenez-moi à un bon hôtel.

**La Présidente (Mme Dionne):** C'est ce qu'on avait compris, M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Si vous aimez mieux, un couple qui arrive à la gare. On ne faisait pas cette distinction dans la question qu'a posée le député de Mille-Îles. On parlait de cabinet multidisciplinaire, mais c'est une affaire de conseillers

où tous les gens peuvent se réunir pour étudier un dossier et faire une proposition. Mais vendre les produits c'est une autre affaire. Cela me frappe avec ce que disait PACCOVAM, qu'au fond les responsabilités de fonctions devraient être maintenues. Si vous avez vendu de l'assurance, vous gardez vos responsabilités d'assurances; si vous avez vendu les valeurs mobilières, vous gardez vos responsabilités, en fonction de votre inscription sous ce chapeau. Mais on distinguait nettement entre le conseil et la vente. Et je pense que c'est une façon de moins réglementer pour rien. Si chacun mettait son chapeau. Si tout le monde peut mettre n'importe quel chapeau, cela peut être compliqué.

Il y a un autre point sur lequel j'aimerais revenir. Croyez-vous que l'adoption de la loi sur les caisses d'épargne et de crédit et de la loi-cadre sur les holdings constitue un prérequis au décloisonnement des intermédiaires financiers? Et la réforme des intermédiaires financiers peut-elle se réaliser efficacement sans une réforme complète des institutions financières?

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Guy.

**M. Guy:** Mme la Présidente, il m'apparaît très difficile de répondre à cette question. J'ai expliqué tout à l'heure que le décloisonnement, dans la mesure où on a des groupes qui assument diverses fonctions financières qu'ils n'exerçaient pas avant, augmentait les risques du système, notamment si une société exerce maintenant une fonction par le biais de l'acquisition d'une société de fiducie, une fonction en valeurs mobilières par le biais de l'acquisition d'un courtier en valeurs mobilières. C'est évident qu'on augmente les risques et jusqu'à quel point son activité en valeur mobilière est un risque pour le reste du système? Dans ce sens, comme M. Fortier l'a dit tout à l'heure, ce n'est certainement pas à la commission de se prononcer sur la question des liens commerciaux. On n'a rien à voir là-dedans. Mais il reste que, et je crois que le ministre l'a dit tout à l'heure, il devrait quand même y avoir des règles pour savoir comment ce conglomérat, ce holding va exercer son activité dans l'ensemble de façon à minimiser les risques du système.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci.

**M. Garon:** En précisant les arrimages.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis.

**M. Guy:** Oui.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. Guy. Nous devons donc conclure. M. le ministre.

**M. Fortier:** Merci. Je pense que cette contribution est appréciée. On vous remercie.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Je vous remercie également et je souhaite que lorsque le ministre déposera son avant-projet de loi ou son projet de loi au mois de septembre ou octobre, l'on puisse réentendre les différents organismes pour qu'ils puissent réagir vis-à-vis le projet concret plutôt que la discussion générale des principes.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. le député de Lévis. M. Guy ainsi que vos collègues, j'aimerais vous remercier au nom des membres de cette commission d'avoir bien voulu vous présenter aujourd'hui devant nous. Je vous souhaite bon voyage de retour.

**M. Guy:** Merci, Mme la Présidente.

**La Présidente (Mme Dionne):** Nous entendons la firme Gescour inc. et je demanderai aux représentants de venir à la table des témoins.

Je vais demander au porte-parole de la firme Gescour inc. de s'identifier et de présenter les gens qui l'accompagnent.

#### Gescour inc.

**M. Lévesque (Jacques):** Mme la Présidente, messieurs et mesdames les députés, mon nom est Jacques Lévesque. Je suis président de Gescour inc. Ceux qui m'accompagnent sont, à ma gauche, M. Bernard Bleau, président d'un cabinet de courtage important de Montréal, en existence depuis 25 ans, M. Roger Giroux, à ma droite, président du cabinet de courtage P.A. Boutin de Québec, un cabinet très connu depuis 75 ans, M. Pierre Fecteau, à mon extrême-droite, vice-président des ventes de Gescour et à mon extrême gauche, M. Alban Asselin, vice-président aux relations publiques du groupe Les Coopérants.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. Lévesque. Avant de débiter, j'aimerais vous rappeler les règles de la commission. Vous avez 20 minutes pour présenter votre mémoire et par la suite, il y aura 40 minutes d'échange de propos. Compte tenu de l'heure, je dois vous mentionner que, sans consentement unanime, nous devons suspendre les travaux à 18 heures et vous pourrez compléter à 20 heures. À vous la parole, M. Lévesque.

**M. Lévesque (Jacques):** Merci. Avant de débiter, j'aimerais dire un mot de Gescour, qui est une compagnie nouvelle. Gescour est une filiale à part entière du groupe les Coopérants. La mission de Gescour est de faire de la distribution de produits d'assurances IARD par l'entremise de courtiers membres et aussi, principalement avec le décloisonnement des

intermédiaires, de faire la distribution d'autres produits financiers. Gescour fait affaire avec une centaine d'assureurs. Son chiffre d'affaires est de l'ordre de 100 000 000 \$, ce qui représente environ 3 % de part du marché dans l'assurance de dommages. L'actif de Gescour est de 35 000 000 \$ et il y a chez ses courtiers membres environ 325 employés. Nous sommes présents dans 21 points de vente répartis un peu partout au Québec, c'est-à-dire dans les principales régions: Rimouski, Québec, Trois-Rivières, l'Estrie, la rive sud de Longueuil jusqu'à Huntingdon, Laval, les Basses-Laurentides et Montréal. Gescour vend et fournit des services à ses courtiers affiliés, des services légaux, fiscaux, en informatique et administratifs. Gescour désire pouvoir réunir tous les courtiers sous une même bannière et veut être présente dans toutes les régions du Québec.  
(17 h 45)

Le document de consultation sur le décloisonnement des intermédiaires, publié en avril par le ministre délégué aux Finances et à la Privatisation, dresse un portrait réaliste de la situation des intermédiaires financiers au Québec. Les questions qu'il soulève nous semblent fondamentales et les réponses qui y seront apportées risquent d'entraîner des changements très importants dans la façon dont seront distribués les services et les produits financiers aux consommateurs québécois à l'avenir.

La nature des opérations de Gescour fait en sorte que nos commentaires visent principalement le secteur des courtiers d'assurance de dommages. Nous avons limité nos commentaires afin que notre intervention soit aussi brève que possible.

Bien que ce document ne fasse pas directement état d'une implantation graduelle des réformes, l'ampleur des changements proposés suggère qu'une période d'adaptation raisonnable sera nécessaire.

Le courtier d'assurances de dommages se trouve aujourd'hui dans une situation paradoxale. Bien qu'il desserve une partie importante du marché des assurances IARD, soit 85 %, comme le souligne le document de consultation, il est assailli par un nombre grandissant de nouveaux intervenants qui s'attaquent à une partie importante de ses affaires, les assurances des particuliers plus spécialement.

Cette branche constitue environ la moitié des assurances de dommages du Québec. Par ailleurs, pour certains cabinets, elle représente la presque totalité des affaires.

Le paradoxe tient au fait que la loi régissant les courtiers leur interdit, à l'exception de la vente de l'assurance-vie, toute autre activité professionnelle directe ou indirecte alors que les nouveaux intervenants peuvent directement ou indirectement offrir une gamme de produits fort étendue à leur clientèle y compris, bien entendu, l'assurance de dommages.

Nous nous réjouissons donc des propositions

du ministre dans leur ensemble, mais en même temps, nous souhaitons attirer l'attention du législateur sur certains éléments qui nous apparaissent difficiles d'application ou même, dans certains cas, contraires à l'intérêt du consommateur.

L'élargissement des champs d'activité des courtiers d'assurance de dommages est essentiel à leur survie. Nous souhaitons, comme le ministre, que le courtier puisse offrir directement ou indirectement, ou par le biais d'association ou d'affiliation à d'autres entreprises ou individus, une gamme de produits et de services étendue et comparable à celle de ses nouveaux concurrents. Cette gamme devrait comprendre toutes les assurances de dommages, les assurances de personnes, les valeurs mobilières, l'épargne collective, le courtage immobilier, les produits financiers en général et notamment les obligations d'épargne, les régimes enregistrés d'épargne-retraite et les fonds enregistrés de retraite, les certificats de dépôts, les dépôts à vue, les hypothèques, les prêts personnels et commerciaux et les services de planification financière et successorale.

En matière de produits financiers, nous n'avons pas objection à ce que le courtier soit le mandataire d'une institution financière. La notion d'exclusivité signalée cependant à la page 82 du document de consultation, devrait, croyons-nous, comporter certaines réserves. L'exclusivité ne devrait pas, selon nous, être rattachée à une institution mais aux institutions d'un même groupe ou d'un groupe sous gérance commune. Ces ententes devraient par ailleurs être divulguées aux autorités de contrôle mandatées à cet effet, comme d'ailleurs l'indique le document de consultation. Il importe de noter cependant que toute notion d'exclusivité serait inacceptable en matière d'assurance tant du côté des assurances IARD que du côté des assurances de personnes en se rappelant que le courtier est le mandataire du client.

Nous appuyons la proposition voulant que le courtier puisse faire l'expertise et régler les sinistres de ses clients s'il en a le mandat de l'assureur.

Nous appuyons également la proposition voulant que le courtier puisse faire la publicité tant de ses produits et de ses assureurs que de son commerce comme tel.

Le regroupement de cabinets sous des bannières ou autrement sera l'un des meilleurs moyens à la disposition des courtiers pour continuer à jouer le rôle essentiel qu'ils jouent depuis si longtemps dans la protection des actifs des consommateurs et des entreprises. Nous appuyons donc cette proposition et l'ensemble des modalités qui l'entourent.

Les modalités portant sur l'empêchement des ventes liées, la divulgation des liens existants entre les intervenants et la confidentialité des renseignements personnels sont nécessaires au développement ordonné des réseaux de distribu-

tion.

Le partage des commissions est aussi essentiel à la création de synergies efficaces et bénéfiques au consommateur.

La rémunération des intermédiaires est en fonction de plusieurs éléments qui rendent difficiles toute comparaison. Ainsi, le producteur d'assurance-vie est rémunéré par des commissions et des bonis dont les formules sont souvent fort complexes et étalées dans le temps. Il serait sans doute impossible au consommateur de s'y retrouver. Si par ailleurs on optait pour une divulgation simpliste, l'on risquerait de fausser les règles du jeu et d'agir au détriment du consommateur qui pourrait être tenté d'abandonner des polices souscrites antérieurement et comportant des avantages et des droits parfois irremplaçables.

Il en est de même en assurance de dommages. Si, par exemple, la divulgation était limitée au simple taux de commission, on risquerait de favoriser indûment les entreprises qui distribuent leurs produits directement aux consommateurs et dont les frais de distribution sont inclus sous d'autres rubriques. Le consommateur risquerait de faire son choix uniquement en fonction d'une donnée peu significative et de se priver du même coup des services de professionnels qui sont en mesure de lui proposer un choix plus éclairé et correspondant mieux à ses besoins.

Si le concept de divulgation de la rémunération des intermédiaires était retenu, la simple équité exigerait que tous les coûts reliés à la distribution soient divulgués et ce, pour tous les types d'intermédiaires. Il faut rappeler ici que l'assureur qui choisit de distribuer ses produits par l'entremise de courtiers, transfère aux courtiers une partie des fonctions qu'il devrait assumer lui-même s'il distribuait ses produits directement aux consommateurs. La formation et le contrôle de l'équipe de producteurs et la publicité ne sont que deux des éléments n'apparaissant pas aux mêmes postes comptables dans les formules de distribution directe ou par courtiers. Comment le consommateur pourra-t-il nuancer son jugement lorsque d'une part il devra comparer un taux de commission nul pour un assureur direct utilisant des salariés et le taux de commission d'un courtier plaçant avec Lloyd's alors que la commission doit couvrir l'émission de la police et le règlement des sinistres en plus des autres coûts de distribution?

Nous croyons que le consommateur a relativement peu d'intérêt pour ces questions techniques. Dans le cas des risques des particuliers, c'est beaucoup plus la prime totale et la qualité du service qui le préoccupent que la distribution de revenus et des dépenses de l'entreprise avec qui il transige.

Le cas des risques commerciaux et industriels mérite que l'on s'y arrête. La divulgation de la rémunération du courtier dans ce domaine serait une grave entrave à la liberté de com-

merce.

Pourquoi imposer au courtier d'assurances une règle qui aura pour effet de dévoiler à ses concurrents les mécanismes de ses relations avec les assureurs avec qui il transige? En quoi le client s'en trouvera-t-il mieux protégé? Les formules de rémunération entourant les risques commerciaux et industriels sont souvent complexes et jalousement gardées. Les dévoiler serait au détriment du client, à long terme.

La concurrence est déjà féroce dans ce secteur d'activité. Elle est féroce tant entre les assureurs qu'entre les intermédiaires. L'effet combiné des courtiers, actuaires-conseils, gestionnaires de risques, assureurs et assurés fait en sorte que déjà la rémunération du courtier est souvent constituée d'honoraires et de commissions prenant une part importante de la négociation des contrats. En exigeant la divulgation des commissions, le législateur priverait le courtier de la mince marge de manoeuvre dont il dispose, pour ce genre de risques, dans ses négociations tant avec les assureurs qu'avec les assurés.

Nous appuyons sans réserve l'orientation voulant que toute institution puisse acquérir et contrôler toute corporation d'agents ou de courtage. Les obligations de divulgation, de rapport à l'inspecteur général, de dépôt d'une caution et de responsabilité des dirigeants sont acceptables et nécessaires à un développement ordonné.

L'autoréglementation est la solution qu'il faut privilégier dans un contexte de décloisonnement. Nous favorisons un système où tous les intervenants seront représentés. La difficulté principale, comme le signale le document de réflexion avec à-propos, sera la mise en place d'une structure permettant de désigner des représentants de tous les secteurs aux divers conseils. Nous souhaitons qu'une solution soit trouvée à la situation des agents d'assurance de dommages, car il est essentiel qu'il n'y ait qu'un seul conseil des assurances de dommages regroupant les agents, les courtiers et autres organismes de distribution et les compagnies d'assurances.

L'Association des courtiers d'assurances pourrait y déléguer ses représentants et la division du Québec du Bureau d'assurance du Canada pourrait faire de même. Il reste à trouver un mécanisme pour les agents et les autres organismes de distribution.

Le système de permis par paliers proposé dans le document de consultation est intéressant et mériterait d'être approfondi et clarifié. C'est dans ce secteur du décloisonnement que la période transitoire sera, à notre avis, la plus importante.

L'exemple que nous présente le document laisse entendre que tous les employés de bureau seraient assujettis à certaines règles. Cela nous semble inopportun pour les individus dont les fonctions ne touchent ni à la vente ni aux conseils à la clientèle. Cependant, tout employé

engagé dans la vente ou aux conseils à la clientèle que ce soit en cabinet ou sur le terrain, devrait être assujéti à des normes de compétence pondérées en fonction de la complexité des affaires qu'il traite.

Voilà, Mme la Présidente, l'essentiel de notre réflexion. Nous vous remercions et nous sommes à votre disposition.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. Lévesque. M. le ministre, nous avons quatre minutes.

**M. Fortier:** Est-ce que le député de Lévis serait d'accord pour qu'on continue?

**M. Garon:** Je ne peux pas.

**M. Fortier:** Non?

**M. Garon:** J'ai pris des engagements et c'est pour cela que...

**M. Fortier:** Jusqu'à quelle heure peut-on aller?

**M. Garon:** 18 heures. On recommence à 20 heures.

**M. Fortier:** Alors, je vais commencer, mais on va être obligé de suspendre. Alors, vous reviendrez à 20 heures.

Par l'un des derniers points que vous venez de traiter touchant le conseil des assurances, vous semblez indiquer que vous appuyez une des propositions que nous avons faites, à savoir que se retrouvent au sein du même conseil tous les intervenants pour qu'ils puissent discuter entre eux de leurs problèmes, quitte à déléguer des fonctions à différents groupes. Vous incluez là-dedans les compagnies d'assurances. Les autres organismes de distribution, à qui pensez-vous? Est-ce que vous pensez à des conseils? Je sais que d'autres mémoires nous ont parlé de gens qui préparaient des devis pour les municipalités, qui faisaient du conseil d'assurance sans avoir aucun permis. Est-ce que vous pensez à ces gens-là? À qui pensez-vous quand vous pensez à d'autres organismes de distribution?

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Lévesque.

**M. Lévesque (Jacques):** On pense à des organismes comme Gescour, M. le ministre.

**M. Fortier:** Pardon?

**M. Lévesque (Jacques):** On pense à des organismes comme Gescour qui pourraient se développer avec le changement dans les lois, qui pourraient se développer en plus grand nombre et qui probablement auraient besoin, peut-être pas dans l'immédiat mais dans le temps, d'être représentés.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le ministre.

**M. Fortier:** En ce qui concerne la divulgation des commissions, votre point de vue est reçu avec beaucoup d'attention. Je pense bien qu'il est vrai que cela va être très difficile pour le commun des mortels. Cela peut être difficile, en tout cas. C'est l'évaluation qu'on devrait en faire. Comme vous le dites, pour les Lloyd's qui incluent beaucoup de services, cela peut aller jusqu'à 40 %, 35 % ou 40 % et pour d'autres, c'est 10 % ou 12 %. Alors, il va y avoir des variations assez importantes. Mais la question que j'aimerais vous poser... Je sais qu'à un moment donné, avant que je sois ministre, il y a eu des débats à savoir si les courtiers devraient être payés par honoraires ou si les courtiers devraient être payés à la commission. Je pense bien que, dans la plupart des cas, dans la totalité des cas, les courtiers sont payés à la commission. Mais il arrive quelquefois qu'en plus d'être payés à la commission, les courtiers nous envoient une facture d'honoraires disant: L'assurance coûte tant, sans nous dire, bien sûr, la commission; on ne le sait pas, et là on ajoute "plus honoraires". Alors là, est-ce que vous ne croyez pas que certains courtiers jouent sur deux tableaux? On paie une commission sans le savoir. Si on était porté à ne pas divulguer la commission, je dirais oui. Si je paie une police d'assurance 300 \$, 15 % de 300 \$ c'est 45 \$. Je le paie sans le savoir. En plus de cela, vous envoyez une facture disant: Plus 20 \$, plus 25 \$. Et c'est là que l'inspecteur reçoit des plaintes. Est-ce qu'on devrait permettre à ce système de se continuer?

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Lévesque. Brièvement.

**M. Lévesque (Jacques):** Je ne suis pas un expert dans ce domaine. J'ai des courtiers avec moi ici. Peut-être qu'ils pourraient mieux répondre que moi.

**M. Fortier:** Demandez donc à M. Boutin.

**M. Lévesque (Jacques):** M. Bleau, peut-être.

**M. Bleau (Bernard):** Oui, Mme la Présidente. Effectivement, il peut y avoir négociation avec un client pour des honoraires professionnels en plus des commissions, sauf que dans les cas où cela arrive, dans la majorité des cas, c'est une négociation avec le client.

**M. Fortier:** Je ne parle pas de négociation, je vous donne mon cas personnel l'an dernier. Je ne vous dirai pas quelle firme, c'est une des firmes qui sont représentées à la table. On reçoit notre compte d'assurances et là on dit: Plus honoraires. Il n'y a aucune explication, aucune négociation. Le public ne le sait pas et il paie.

**M. Bleau:** Pour autant que les honoraires sont bien marqués dans la facturation, il y a des firmes qui effectivement, dans le moment, facturent des honoraires.

**M. Portier:** Parce que là, vous venez de dire...

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le ministre...

**M. Fortier:** On va être obligé de suspendre, malheureusement.

**La Présidente (Mme Dionne):** Je m'excuse, M. le ministre. Nous allons laisser...

**M. Fortier:** Je suis obligé d'interrompre.

**La Présidente (Mme Dionne):** ...cette question en suspens jusqu'à 20 heures.

La commission suspend ses travaux.

(Suspension de la séance à 18 h 2)

(Reprise à 20 h 11)

**La Présidente (Mme Dionne):** Je déclare la commission du budget et de l'administration ouverte. Avant de continuer notre consultation, j'aimerais avoir le consentement de cette commission pour lire et déposer un complément de réponse qui est parvenu au président de la commission de la part du Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec, en date du 1er juin 1988. Est-ce que j'ai le consentement?

**M. Fortier:** Oui, allez-y.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis? Consentement?

**M. Garon:** Consentement, oui.

**La Présidente (Mme Dionne):** Je lis la présente lettre. C'est adressé à M. Jean-Guy Lemieux, député de Vanier, président de la commission du budget et de l'administration. Cher monsieur, Lors de la présentation de notre mémoire, l'honorable ministre Pierre Fortier, au moment de sa toute dernière intervention, a posé la question suivante: J'aimerais savoir, en terminant, si l'association des courtiers d'assurances a un rôle à jouer dans l'application de la déontologie. Est-ce qu'ils croient que l'appartenance à l'association des courtiers d'assurances devrait être obligatoire puisque je crois que l'association à votre regroupement n'est pas obligatoire?

Notre réponse à cette question portant sur l'ACAPQ semble avoir été très mal perçue. Nous

précisons que, comme courtiers, nous sommes membres de cette association. Elle a accompli depuis 75 ans, en matière de déontologie et de formation, un travail dont s'inspire le reste du Canada pour remodeler la profession. Nous laissons donc à notre association professionnelle le soin de répondre au gouvernement sur les questions qui touchent la déontologie et l'accès à la profession. Ces questions sont de sa juridiction.

Il est évident que la déontologie des actes de courtage doit être surveillée par un organisme qui regroupe nos pairs, ce qu'est déjà l'ACAPQ. S'il y a formation d'un conseil des assurances de dommages, nous sommes d'accord que l'ACAPQ y soit intégrée pour y participer pleinement.

Signé, Jean-Marie Derome, directeur général, pour Léon Bernard, président.

M. le secrétaire, on dépose cette lettre et vous pouvez la distribuer à tous les membres de la commission.

Maintenant, nous continuons la consultation avec les membres du groupe Gescour inc. M. le ministre, vous avez la parole.

**M. Fortier:** Je ne voudrais pas prendre trop de temps sur la question de la rémunération. La question était très simple. Je vous demanderais de répondre brièvement parce que je crois que... M. le député de Lévis?

**M. Garon:** Quoi?

**M. Fortier:** Est-ce que vous êtes d'accord? Je demandais si c'était possible d'essayer de regagner le temps perdu, alors on va essayer. Je sais qu'il y a un groupe de Winnipeg qui vient ce soir, à 23 heures; si on veut les entendre, on va essayer de...

**M. Garon:** Il n'a pas présenté de mémoire.

**M. Fortier:** En tout cas, on va essayer de collaborer pour que tout le monde puisse avoir le temps de présenter son point de vue.

Sur la question des rémunérations, je disais que je ne voudrais pas passer trop de temps là-dessus, mais la question était celle-ci: Étant donné que vous avez dit dans votre mémoire que vous n'étiez pas d'accord pour la divulgation de la rémunération sous forme de commission et qu'il arrive quelquefois, et ce n'est pas un péché, que des gens nous envoient une facture avec des honoraires, est-ce que vous croyez, dans un cas comme celui-là, que le client devrait être informé du fait qu'il y a déjà une commission et qu'il y a des honoraires en plus ou que le courtier devrait choisir entre la commission et les honoraires, mais pas les deux? Alors, c'est simplement une question.

**M. Lévesque (Jacques):** M. le ministre, M. Bleau va vous donner la réponse que vous attendez à ce sujet.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Bleau.

**M. Bleau:** Effectivement, en regard des honoraires, il y a une pratique qui s'est établie, surtout pour les assurances des particuliers, depuis l'étatisation d'une partie de l'assurance automobile. Pour répondre directement à votre question à savoir si cela doit être déclaré, dans les faits, dans la majorité des cas, je crois, le client sait qu'il y a une commission plus des honoraires dans la facturation. Cependant, que le choix soit fait, je n'aurais pas d'objection, si les choses sont claires, avec commission plus honoraires ou le choix des deux. Je pense que le client a droit à des explications quand on fait payer des honoraires par-dessus la commission ou pas.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le ministre.

**M. Fortier:** Que le client soit informé, soit dans un cas, soit dans l'autre ou les deux.

L'autre sujet que je ne voulais pas aborder avant le dîner parce que c'est un sujet qui est plus important, c'est la question de la propriété des bureaux de courtage. Comme vous le savez, nous avons eu les représentations du regroupement qui disait que la propriété des institutions financières, entre autres, ne devrait pas être plus que 49 %. Demain, nous entendrons l'association des courtiers qui, elle, dit que la propriété des institutions financières devrait être de zéro. L'argument qu'on entend est celui-ci et vous le connaissez, mais je voudrais le reformuler pour les membres de la commission: Dans la mesure où un courtier vend des produits et doit travailler pour un client - il est le mandataire du client - qu'il représente plusieurs compagnies et qu'il doit donner un conseil à son client sur la meilleure protection à obtenir...

Ceux qui sont contre une propriété majoritaire disent: Si une institution financière est majoritairement propriétaire ou dans une proportion trop considérable, on peut mettre en doute l'indépendance du cabinet de courtage. Il est bien certain que si, moi, j'achète une compagnie et que je la contrôle à 51 %, il est tout à fait normal que je veuille donner des directives à cette compagnie. Je crois que c'est tout à fait normal: si j'investis un montant d'argent substantiel, j'imagine que je veux avoir un mot à dire sur la façon dont les choses se font, sur la façon dont les travaux se déroulent.

Donc, la question est posée à la commission, je pense bien, et elle vous est posée à savoir si, réellement, on doit préserver l'autonomie des courtiers indépendants, des courtiers qui doivent être autonomes. Est-ce qu'on ne devrait pas s'assurer que la propriété soit de moins de 50 % ou même de moins de 20 % ou même de zéro? Le problème est posé. Dans votre cas à vous, étant donné, semble-t-il, que Les Coopérants ont pris le contrôle de plusieurs maisons

de courtage dans le domaine de l'assurance, de quelle façon travaillez-vous et est-ce que vous croyez que votre autonomie est lésée? Est-ce que votre jugement comme courtier peut être influencé par des directives qui viendraient des Coopérants?

La Présidente (Mme Dionne): M. Lévesque.

M. Lévesque (Jacques): Je pense, M. le ministre, qu'il faut faire une distinction entre la propriété d'un cabinet de courtage et peut-être l'acte de courtage en soi. Il est sur que si une entreprise, une institution financière est propriétaire d'un bureau de courtage elle va vouloir exercer un certain contrôle, comme vous le dites, sur l'administration, les opérations financières de l'entreprise, et cela va de soi. Quant à l'acte de courtage en soi, le conseil au client, la relation avec le client, le choix des assureurs ou le choix du bon produit pour le client, c'est quelque chose qui relève d'un courtier, d'une personne spécialisée à cet effet qui va exercer cet acte de courtage. Dans ce sens, la propriété d'une entreprise est une chose, mais l'acte de courtage, à notre avis, c'est autre chose. Je ne crois pas que cela puisse abimer le rôle du courtier.

Autre chose, le fait que des courtiers puissent être reliés à une institution quelconque ou un groupement quelconque fait en sorte que ce courtier a plus de chances d'être mieux administré, a plus de chances de bénéficier de services de toutes sortes, comme je le disais dans mon exposé, service d'informatique, service administratif, service de fiscalité que, lorsqu'il est seul, il peut avoir de la difficulté à se payer. Il est possible de le faire quand une entreprise ou une institution possède une participation dans un cabinet de courtage.

La Présidente (Mme Dionne): M. le ministre.

M. Fortier: Alors, ce que vous nous dites, dans le fond, c'est que le jugement, comme courtier, n'est pas entaché. Comme de raison, dans notre document de consultation, on avait proposé cette avenue de permettre la propriété. On s'était basé sur le fait que la Commission des valeurs mobilières du Québec en 1985, je crois, avait permis que les maisons de courtage dans le domaine des valeurs mobilières soient détenues en totalité par des institutions financières, dont les banques. Cela s'est produit effectivement l'an dernier.

Cependant, il est clair que dans le cas des valeurs mobilières, d'une part, le produit est coté en bourse, donc ce n'est pas la compagnie qui peut influencer. Même si telle banque possède telle maison de courtage, elle ne peut pas influencer le titre en bourse. Le courtier en valeurs mobilières vend une multitude de produits qui sont cotés en bourse, tandis que dans le cas d'un courtier d'assurances il se pourrait, si un courtier appartient à La Laurentienne ou si un

courtier appartient aux Coopérants ou si un courtier appartient au Mouvement Desjardins ou si un courtier appartient à - mon Dieu - la Mutuelle des fonctionnaires - non, eux font de la vente directe - étant donné que l'institution financière essaie de promouvoir davantage ses produits financiers, qu'elle y inclue ses produits d'assurance.

C'est la raison pour laquelle on a invoqué avec d'autres la possibilité que, lorsqu'une institution financière contrôle la majorité des parts, le courtier ne soit plus courtier mais devienne une agence de distribution des produits du groupe financier auquel il appartient. Alors, il perdrait son privilège de courtier si la majorité des actions était détenue par un groupe financier en particulier. À ce moment-là, le réseau se transformerait non pas en réseau de courtiers, mais en réseau d'agents pour vendre des produits du groupe auquel il appartient. Est-ce que vous avez des commentaires là-dessus?

La Présidente (Mme Dionne): M. Lévesque.

M. Lévesque (Jacques): Oui, je comprends très bien le point de vue, M. le ministre. C'est une chose à laquelle Gescour a dû faire face à ses débuts. Des assureurs ont cru - pour parler d'une situation qui nous est très particulière - que le groupe Les Coopérants, dans notre cas particulier, prendrait les affaires que normalement les courtiers transmettaient à d'autres assureurs. Je vous disais, dans mon exposé, que nous faisons affaire avec une centaine d'assureurs et dans tout cela je peux vous dire, en ce qui regarde Gescour du moins, que Les Coopérants ne reçoit à peu près rien comme affaires.

Il faut aussi penser que le courtier a une clientèle très diversifiée et que les assureurs ne sont pas vraiment capables d'assumer toutes les possibilités du marché. Par exemple, un assureur peut être spécialisé en cautionnement. Un autre assureur peut être spécialisé en agro-alimentaire. Un autre assureur peut être spécialisé dans les fermes, etc. Ce qui fait que le courtier a absolument besoin de faire affaire avec un éventail d'assureurs pour lui permettre de satisfaire les besoins variés de sa clientèle qui, souvent, est très diversifiée aussi. Alors, une institution financière qui serait propriétaire d'un courtier et qui se limiterait à ses seuls marchés risquerait de manquer le bateau. C'est pourquoi il est très important que les courtiers reliés à une institution financière puissent avoir accès à une grande variété de marchés.

M. Fortier: Est-ce que Gescour...

La Présidente (Mme Dionne): Je m'excuse, M. le ministre, votre temps est écoulé.

M. Fortier: Est-ce qu'on peut juste me donner une seconde, je vais avoir terminé. M. le député de Lévis?

**La Présidente (Mme Dionne):** Est-ce que vous lui permettez de continuer?

**M. Garon:** Une seconde.

**M. Fortier:** Est-ce que le cas de Gescour n'est pas particulier par le fait que Les Coopérants, une compagnie d'assurances générales, est plutôt petite à comparer à d'autres? Si vous prenez d'autres groupes financiers au Québec, qui ont des compagnies d'assurances générales beaucoup plus développées, ils se trouvent dans une situation d'importance par rapport aux courtiers qu'ils pourraient détenir. Je ne veux nommer personne. On connaît d'autres groupes financiers qui ont des compagnies d'assurances générales de plus d'ampleur que celle des Coopérants.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Lévesque.

**M. Lévesque (Jacques):** On ne peut pas se spécialiser dans tous les marchés non plus.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** J'aurais trois questions. La première: Vous suggérez, à la page 2 de votre mémoire, une période d'adaptation avant l'implantation graduelle des réformes. Pouvez-vous préciser quels sont les échéanciers que vous envisagez quant à l'implantation des réformes? Évidemment, vous ne savez pas nécessairement toutes les réformes que le ministre cogite, mais en fonction de ce que vous avez lu dans son mémoire.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Lévesque.

**M. Lévesque (Jacques):** Je pense, Mme la Présidente, que c'est une remarque assez générale pour dire qu'évidemment toute réforme demande une forme d'adaptation ou une période de rodage. Principalement pour la question des permis, s'il fallait obliger les employés des courtiers à avoir des permis pour faire des actes de vente ou de conseil aux clients, je crois qu'il faudrait leur laisser le temps de passer ou de réussir les examens qui seraient requis à ce moment-là. C'est un peu dans cette direction-là que nous pensons.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Le ministre dit souvent des petits et des gros. Pensez-vous que le ministre devrait être plus sévère pour les petits et moins sévère pour les gros?

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Lévesque.

**M. Lévesque (Jacques):** Lesquels petits et

lesquels gros voulez-vous dire?

**M. Garon:** Bien...

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Vous avez dit que comme Les Coopérants, vous étiez petits.

**Une voix:** ...des petits puis des gros.

**M. Garon:** Alors, il dit souvent...

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

**M. Garon:** Souvent, il y a des gens... Des petits dommages, des petits feux ou bien des gros feux, ou bien des... On fait toujours une distinction, comme un régime à deux vitesses, pour les petits, puis pour les gros. Alors, moi, j'ai souvent remarqué qu'on est plus sévère pour les petits que pour les gros. Pensez-vous que cela devrait être ça?

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Lévesque.

**M. Lévesque (Jacques):** Je ne pense pas que cela doive être ça. Je pense qu'un courtier, quel qu'il soit, petit ou gros, doit tendre à donner le meilleur service possible à tous les clients, quels qu'ils soient. Je pourrais ajouter que c'est peut-être la future loi qui va faire que les gens vont rester en affaires ou non, parce que la question du service devient de plus en plus importante, de nos jours, pour les institutions financières. Les gens qui sont dans le domaine du service comme les courtiers, dans le fond, qui sont des entreprises de services, fondamentalement, je ne pense pas qu'ils doivent faire de distinction à ce sujet-là.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** À la page 4, vous appuyez la proposition voulant que le courtier puisse agir comme expert en sinistres. Il y en a plusieurs, dans les discussions qui ont eu lieu jusqu'à maintenant, qui disent qu'il peut y avoir un danger pour le consommateur et qu'il y a possibilité de conflit d'intérêts, parce que le courtier agit souvent avec une entreprise en particulier. Qu'est-ce que vous en pensez, vous?

**M. Lévesque (Jacques):** Bien, il y a une chose très particulière qui existe actuellement. On mentionnait, je crois, quelque part, que si vous avez un contrat avec Loyd's, vous pouvez régler des sinistres. Ce qu'on croit, nous, c'est que les courtiers, même s'ils sont reliés à des institutions financières, devraient être des entreprises très décentralisées. Le fait d'être décentralisé, d'être en région, d'être près du

consommateur, leur permet de donner un meilleur service, même s'ils doivent assurer le risque, dans une entreprise qui est éloignée du client. Par exemple, plutôt que de référer une demande de réclamation à Montréal, à Toronto ou à Vancouver, ou même aux États-Unis, bien, si cela peut être réglé sur place, je pense que c'est à l'avantage du client pour autant, cependant, que la personne affectée au règlement ait les compétences pour le faire. Cela, c'est toujours à la base.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Le fait d'agir comme expert, pour le courtier, étant lié à un assureur, pensez-vous qu'il a l'indépendance d'esprit nécessaire pour bien servir l'assuré?

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Lévesque.

(20 h 30)

**M. Lévesque (Jacques):** Je crois qu'il l'a. En tout cas, moi, je crois qu'il peut avoir l'indépendance d'esprit pour le faire. D'abord, s'il agit incorrectement à l'égard de son client, il risque de le perdre. Il y a toujours la loi de la clientèle qui compte. À ce compte-là, même dans la situation actuelle, un courtier peut pousser un assureur à régler ou ne pas le pousser à régler. Mais s'il fait lui-même l'ouvrage, je pense qu'il peut donner un meilleur service. Il restera toujours le cas des risques ou des sinistres importants. S'il survient un feu qui coûte 500 000 \$, je ne suis pas certain que les assureurs vont vouloir que le courtier puisse régler le sinistre par lui-même. Ils vont vouloir engager des experts et le consommateur va vouloir aussi engager ses propres experts pour faire l'évaluation du sinistre en conséquence.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Une dernière question. Vous dites que la divulgation des renseignements personnels est nécessaire au bon développement des réseaux de distribution. Vous ne m'avez pas semblé avoir une grande préoccupation pour celui dont les renseignements divulgués sont les siens. Quand quelqu'un fait affaire avec un groupe ou avec une personne, ce n'est pas nécessairement pour que son nom soit dans le décor pour servir au développement du réseau. Est-ce qu'il y a des renseignements personnels, à votre avis, qui devraient être divulgués ou qui ne devraient pas être divulgués?

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Lévesque.

**M. Garon:** Je pense, par exemple, à quelqu'un qui est malade...

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député

de Lévis.

**M. Garon:** ...ou qui a eu des maladies dans le passé. Il y a toutes sortes de choses. Il y a des maladies pour lesquelles les gens sont plus fiers que pour d'autres. Il y en a d'autres dont ils ne sont pas très fiers. Alors, de voir son dossier circuler, j'imagine que... Je pense à un cas. Il peut y avoir d'autres affaires. Il y a des gens qui ont eu un dossier temporairement ou il peut y avoir différentes choses concernant la personne. Le mémoire n'est pas long, mais là-dessus vous n'avez pas semblé avoir beaucoup de réserves. Ne pensez-vous pas qu'il devrait y avoir distinction?

**M. Lévesque (Jacques):** À ma connaissance...

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Lévesque.

**M. Lévesque (Jacques):** ...je crois que les assureurs en général ont toujours traité les renseignements d'une manière assez confidentielle. Je pense que c'est la même chose avec les courtiers. Ils peuvent être au courant de la situation financière d'un client. Ils connaissent son bilan, surtout quand on parle d'assurances commerciales. Il est sûr et certain que ce genre de renseignements ne doit pas être colporté ici et là, que cela ne doit même pas, à notre avis, être divulgué, même à des entreprises soeurs. Mais, ce vers quoi on pourrait aller, c'est vers l'utilisation des listes de noms, des listes d'adresses pour faire de la sollicitation. Peut-être qu'on pourrait aller dans cette direction. Mais de là à dire que M. Untel a un bilan comme cela et qu'il a tant de dettes, je pense qu'on ne devrait pas divulguer ce genre de renseignements.

**La Présidente (Mme Dionne):** Cela va. M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Qu'est-ce qui l'assure?

**La Présidente (Mme Dionne):** Une dernière question.

**M. Lévesque (Jacques):** Pardon?

**M. Garon:** Qu'est-ce qui l'assure? Si vous prenez, par exemple, une assurance pour des biens à votre domicile, vous n'êtes pas intéressé trop trop à ce que des gens le sachent. Il y a des gens qui ne veulent pas dire, par exemple, qu'ils vont être partis en voyage parce qu'ils ont peur même s'ils le disent à la police, que cela se dise et qu'on vienne chez eux, justement parce qu'ils l'ont dit. Quelqu'un qui assure des biens à domicile, par exemple, quels qu'ils soient - cela peut être des tableaux, cela peut être des biens de différentes natures - il n'est pas intéressé trop trop à ce que cela circule pour que quelqu'un dise: Il a cela. On va le surveiller. Si cela n'est pas traité avec confidentialité, il y a... Je

pariais de maladies tantôt, on peut parier de biens assurés. Il y a toutes sortes de choses. Ce qui m'a frappé depuis le début de la commission, c'est que les renseignements personnels, ça peut être n'importe quoi, des biens qu'il a assurés, par exemple. Si quelqu'un garde des biens assurés ou non à domicile ou différentes choses, il n'est pas intéressé à ce que cela se sache trop. Que ce soient des maladies ou toutes sortes de choses.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Lévesque.

**M. Lévesque (Jacques):** La situation actuelle est là, elle existe. Encore une fois, si vous allez à la banque pour emprunter de l'argent, votre gérant de banque connaît votre bilan, il connaît votre situation. Il n'est pas supposé, par son professionnalisme, colporter les informations. De la même manière, le courtier qui assure un risque important, surtout si c'est un risque de cautionnement, va vouloir avoir des détails concernant les opérations de l'entreprise et tout. Son professionnalisme l'oblige à ne pas divulguer ces renseignements. C'est sûr que la secrétaire va peut-être le savoir, mais elle est tenue aussi au secret professionnel, je pense bien. Ce qu'on croit qui ne devrait pas se faire, c'est de transmettre des listes de clients, avec noms, adresses, montants d'argent en banque, telle ou telle maladie, transmettre cela et promener cela dans les institutions. Je pense que ce sont des choses auxquelles on doit s'astreindre. Je pense d'ailleurs, qu'il y a des lois qui nous empêcheraient de le faire. Quant au reste, qu'un client puisse avoir les services d'une société affiliée pour d'autres besoins qu'il peut avoir, sans qu'on fournisse tous les renseignements... Quand on en fournit des renseignements, qu'on le fasse avec l'approbation du client. Il y a toujours moyen de lui demander son approbation.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. Lévesque.

**M. Garon:** On se sait pas ce qu'on fait avec cela. Supposons que vous ayez une carte de crédit. Vous pouvez sur une carte de crédit dépenser 200 \$ par mois, mais vous pouvez dépenser 2000 \$ par mois. Les cartes de crédit peuvent vous dire quand vous êtes absent; parce que si vous êtes en dehors tant de jours... Il y a un tas de renseignements qu'on peut avoir de cette façon. C'est traité ou non avec confidentialité. À un moment donné, parce que vous avez une carte de crédit, vous recevez toutes sortes de publicités pour des biens qui vont à peu près avec ce que vous dépensez avec votre carte de crédit. Si vous dépensez sur votre carte de crédit 2000 \$ ou 3000 \$ par mois, parce que vous êtes souvent en dehors - ce qui peut être possible - on va vous envoyer des annonces pour des tableaux de tant, ou des reproductions ou toutes sortes de "gadgets", comprenez-vous, qui coûtent

habituellement plus de 50 \$ au total. Alors, j'ai l'impression qu'on se sert de votre crédit pour se dire après: On peut passer la liste de ces gens qui ont un tel niveau de dépenses. Moi, j'ai le sentiment qu'actuellement, ce n'est pas traité avec tant de respect la confidentialité des gens. Au fond - je vous donne l'exemple des cartes de crédit - il y a un paquet de renseignements qu'on a par une carte de crédit. Je peux savoir quel soir la personne est absente. Pardon?

**M. Fortier:** Le gouvernement aussi.

**M. Garon:** Pardon?

**M. Fortier:...**

**M. Garon:** Vous ne payez pas cela.

**M. Fortier:...**

**M. Garon:** Une de moins qu'une carte de crédit. Une carte de crédit dit à quel restaurant vous allez, à quel hôtel vous allez.

**M. Fortier:...**

**M. Garon:** Pas nécessairement. Elle dit beaucoup de choses, une carte de crédit. Moi, je pense que ce devrait être assez confidentiel. Vous faites une demande d'assurance. On vous fait passer des examens médicaux. Dans les examens médicaux, on peut faire entrer n'importe quoi. Il y a beaucoup de renseignements qui vont avec les questions dont on traite actuellement. C'est pour cela que je trouve... Je n'ai pas été impressionné jusqu'à présent par tous ceux qui sont venus devant la commission concernant la divulgation des renseignements personnels. J'ai eu l'impression, en tout cas, que cela était traité à peu près comme une carte de visite.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis, malheureusement, votre temps est écoulé. On doit conclure. M. le ministre.

**M. Fortier:** Brièvement. Merci de votre présentation et on voit que vous avez pris les devants avant même que la loi ne vous le permette. Espérons que Dieu va vous exaucer.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. le ministre. M. le député de Lévis, en conclusion.

**M. Garon:** Je disais cela, je ne voulais pas accuser en particulier les gens qui sont devant nous, ce n'est pas ce que je veux dire. Je sais que vous représentez un bon groupe et des groupes sérieux. Je ne dirai pas pourquoi je pourrais en faire la démonstration, mais je ne le ferai pas. Je reprendrais l'exemple. J'aurais pu en parler avec un autre groupe, mais il me semble que, par rapport aux renseignements, je l'ai dit, depuis deux jours, j'ai le sentiment, j'en ai parlé

à ce moment-ci, en ne vous visant pas particulièrement, mais cela me frappe, en tout cas... Je dois vous remercier de votre excellente collaboration dans le témoignage que vous avez apporté avant le dîner, depuis 20 heures.

La **Présidente (Mme Dionne)**: Merci, M. le député de Lévis. M. Lévesque, j'aimerais, au nom des membres de cette commission, vous remercier ainsi que votre équipe d'être venus ici en commission et vous souhaiter un bon voyage de retour. Merci.

**M. Lévesque (Jacques)**: Merci.

La **Présidente (Mme Dionne)**: Maintenant, je demanderais aux représentants de Geoffrion, Leclerc inc. de bien vouloir s'avancer.

Mesdames et messieurs, bienvenue à cette commission. J'aimerais demander au porte-parole de bien vouloir s'identifier et de présenter les gens qui l'accompagnent.

**Geoffrion, Leclerc inc.**

**M. Bourassa (Louis)**: Mme la Présidente, M. le ministre, M. l'inspecteur général des institutions financières, MM. les honorables députés ainsi que tous les membres de la Chambre, messieurs et mesdames du public, bonsoir. Il nous fait plaisir d'être ici ce soir. Pour la présentation des membres qui sont les porte-parole de la compagnie Geoffrion, Leclerc inc, j'aimerais passer la parole à notre vice-président du conseil d'administration, M. Raymond Gagnon, qui prendra quelques instants très brefs pour nous présenter.

La **Présidente (Mme Dionne)**: D'accord. M. Gagnon.

**M. Gagnon (Raymond)**: Mme la Présidente, M. le ministre, mesdames et messieurs, c'est à titre peut-être de doyen, en termes d'années passées au sein de la compagnie Geoffrion, Leclerc inc, que je suis honoré ce soir de pouvoir présenter à cette assemblée certains membres de notre personnel, tous identifiés à cette historique réforme des institutions financières. Prendront la parole, M. Louis Bourassa, notre premier vice-président aux ventes nationales et M. Gabriel Gendron, notre vice-président exécutif. Sont aussi présents, de la compagnie Geoffrion, Leclerc inc, M. et Mme Odette Pouliot - M. Pouliot est le directeur de notre succursale de Québec - Mme Danielle Binet, une représentante, ainsi que M. Réjean Petitclerc, représentant de notre compagnie. M. Bourassa.

**M. Bourassa (Louis)**: Merci, M. Gagnon. Mme la Présidente, Geoffrion, Leclerc inc, dont les origines, disons, sont assez anciennes, assez lointaines - elles remontent à 1901 - est un important courtier en valeurs mobilières avec une

force de vente de 380 représentants, opérant dans 42 villes, principalement à travers la province de Québec. On a aussi des bureaux à Ottawa, à Toronto, à Vancouver ainsi que dans une petite ville en Ontario, à Brantford.

Notre prédominance dans le financement par soumissions publiques dans les secteurs municipal, scolaire, cégépien ainsi qu'hospitalier nous a identifiés comme chef de file et démontre un leadership certain, ayant été au premier rang dans ce secteur d'activité pendant cinq des six dernières années. Nous sommes fortement impliqués dans les financements primaires du gouvernement du Canada, dans les obligations d'épargne du Canada et du Québec. Nous sommes aussi cogérants des grandes corporations publiques canadiennes et québécoises et participants actifs au groupe bancaire de pratiquement toutes les importantes émissions publiques corporatives au Canada. De plus, nous avons participé et nous comptons participer activement au financement primaire des compagnies québécoises par le biais du régime d'épargne-actions du Québec. Nous avons donc, espérons-le, été un des éléments moteurs afin de créer au Québec, et ce depuis longtemps, un climat sain et favorable dans le secteur de notre activité financière.

C'est à titre d'intermédiaire responsable et compétent dans certains secteurs de la planification financière que nous voulons intervenir par ce mémoire et apporter notre contribution aux discussions sur un décloisonnement des intermédiaires.

Geoffrion, Leclerc inc. a été à l'avant-garde dans la formation de grands ensembles financiers pour affronter la concurrence locale et étrangère, ayant été le premier courtier au Canada, en 1983, à s'associer à des partenaires institutionnels tels que le groupe La Laurentienne Mutuelle d'assurance ainsi que Dow Banking Corporation de Zurich, en Suisse. De plus, nous sommes associés récemment à la Banque d'affaires Indosuez qui opère dans 65 pays et dont le siège social est à Paris.

(20 h 45)

Nous abondons totalement dans le principe de cette réforme et nous vous appuyons dans ce projet ambitieux. Geoffrion, Leclerc inc. a été partie prenante dans la conception du premier carrefour financier au Canada, qui a été mis en place à Montréal, en 1987, par une équipe multidisciplinaire, en collaboration avec différentes compagnies du groupe La Laurentienne. On a finalement un carrefour qui représente les quatre piliers du secteur financier et ce concept a été érigé à cause de notre conviction de la venue éventuelle, au Québec ainsi qu'au Canada, de l'ouverture des marchés financiers. Nous croyons ce genre de développement très positif vis-à-vis d'un marché de plus en plus compétitif auquel le livre vert veut préparer le Québec.

Pour rendre les institutions québécoises compétitives face à des marchés de plus en plus internationaux - on ne parle plus d'un simple

marché québécois ou d'un simple marché canadien ou d'un simple marché américain ou d'un marché asiatique ou d'un marché européen, on parle finalement d'un marché mondial - ainsi qu'avec tous les avènements nouveaux dans le secteur technologique qui rendent de plus en plus sophistiqué cet éventail de produits et de services financiers offerts à la clientèle, une révision s'imposait en ce qui concerne le cadre de tous les règlements qui régissaient jusqu'alors les quatre piliers traditionnels de la finance qui sont, en fait, les banques, les compagnies de fiduciaire, les courtiers en valeurs mobilières et les courtiers d'assurances.

Cette ouverture devra permettre à chacune des institutions participantes de pouvoir élargir son champ d'activité propre par l'ajout de services complémentaires et de produits diversifiés, afin d'améliorer l'accessibilité des services financiers à la clientèle. Nous comprenons aussi qu'à la suite d'un décloisonnement quelques nouvelles expériences seront tentées, lesquelles ouvriront la voie à de nouveaux modes de distribution et à des rapports nouveaux entre les institutions et les autres intermédiaires de marché et cela, toujours dans le but de rendre les institutions financières plus compétitives et mieux adaptées face aux défis qui les attendent demain.

À cet égard, la proposition du livre vert fait mention de deux tendances qui pourraient surgir de cette nouvelle structure de distribution. Une première tendance serait celle qu'il serait convenu d'appeler le cumul des permis. Selon ce principe, il serait possible, pour une personne physique ou une personne morale, telle qu'une institution, de pouvoir cumuler différents permis qui lui permettraient d'oeuvrer dans plusieurs champs d'activité. Cette voie, nous semble-t-il, comporte certaines lacunes et certains risques sur lesquels nous voudrions attirer quelque peu l'attention. Il nous semble que le cumul des permis aboutira éventuellement à la formation de généralistes et non pas de spécialistes. Or, face à la complexité croissante des services et des produits financiers disponibles, il nous apparaît que les consommateurs ont davantage besoin de spécialistes, plutôt que d'avoir un groupe de généralistes, afin d'orienter leurs décisions d'une façon éclairée.

Nous émettons, par conséquent, certaines réserves face à ce cumul possible des permis. Il faut, à ce stade, faire une nuance entre, comme je l'ai mentionné tantôt, une personne physique et une personne morale. Nous avons toute la latitude voulue pour être derrière le concept du cumul des permis pour une personne morale, pour une institution pour autant, cependant, que ceux qui seront sur le terrain soient des spécialistes qui n'auront pas nécessairement en tête un cumul des permis. Donc, en termes de nuance, on voudrait bien spécifier que pour ce cumul des permis on a certaines réserves face aux personnes physiques et non pas pour ce qui est d'une

personne morale, telle qu'une institution, qui pourrait, elle, détenir un permis pour plusieurs fonctions.

L'autre tendance dont fait mention le livre vert est celle qui consiste en la formation d'équipes multidisciplinaires. Cela signifie qu'il est possible pour des gens compétents dans un domaine donné de s'associer à des gens possédant d'autres compétences, afin de créer un réseau ou un noyau de distribution de produits financiers. Cette voie nous semble être beaucoup plus propice au développement d'un système de distribution efficace, concurrentiel ainsi que professionnel, dont pourraient profiter à la fois les consommateurs et les institutions.

La constitution de telles équipes pluridisciplinaires est rendue possible par le partage des commissions. Nous croyons que le partage des commissions est un élément clé, un élément moteur dans cette nouvelle modalité de distribution qu'est cette association de compétences. Nous sommes donc d'accord que les commissions soient partagées entre les différents intermédiaires financiers qui seront appelés à travailler à des dossiers communs.

Toutefois, nous émettons quelques réserves face à certaines propositions contenues dans le livre vert. Ainsi il est dit, en page 94, "...que ce partage de rémunération... devrait être divulgué chaque année auprès des autorités compétentes". L'application de cette proposition exigerait un travail administratif considérable, tant de la part des intermédiaires que de l'organisme qui serait chargé du contrôle, et nous considérons que cette divulgation n'est pas d'une réelle pertinence.

Toujours au sujet du partage des commissions, nous émettons certaines réserves face à la possibilité de trancher dans ce qui revient à chaque intermédiaire, ou de savoir qui mérite le plus dans une transaction donnée. Ainsi des énoncés comme - et je cite une partie du livre vert - "Il y a lieu de s'assurer qu'un intermédiaire reçoive une rémunération équivalente à sa compétence" - je termine la citation - ne présentent en fait que peu de signification et de pertinence pour des gens dont la principale forme de rémunération repose sur la commission. De même, il convient de s'attarder sur une proposition comme la suivante, tirée du livre vert: "Dans le cas du versement d'une commission de référence, l'intermédiaire directement impliqué devrait percevoir un pourcentage de la commission proportionnel au travail qu'il accomplit lors d'une transaction ne laissant qu'un faible pourcentage à celui qui réfère la transaction."

En premier lieu, nous demandons en quoi une telle disposition est de nature à rassurer le client sur la qualité du service offert. En second lieu, il faut être capable de remarquer que, dans la pratique courante, il est très difficile d'évaluer qui a fourni le plus de travail et quelle est la valeur réelle d'une référence, lorsque les transactions sont appelées à être échelonnées sur

une période de temps indéterminée.

Il faut également tenir compte du fait que le système de référence comporte une dynamique qui lui est propre, c'est-à-dire qu'il est plus qu'une somme de transactions isolées. Cependant, afin d'éviter la multiplicité des conflits et d'activités illégales, nous proposons qu'il devrait plutôt appartenir aux institutions d'établir les politiques à ce sujet et de s'assurer que le paiement sera fait entre institutions plutôt qu'entre individus.

Par ailleurs, il y aurait lieu de se demander jusqu'à quel point le rôle et les opérations des équipes multidisciplinaires devraient être clairement identifiés, de façon que le public investisseur puisse trouver un service de qualité et un haut degré de satisfaction de ses multiples besoins financiers. Il est bien évident que la formation d'équipes multidisciplinaires qui seraient composées de banquiers, de fiduciaires, de courtiers en assurance-vie ou dommages ainsi que de courtiers en valeurs mobilières exigera une structure appropriée de réglementation, de contrôle ainsi qu'un code de déontologie.

De plus, il nous apparaît primordial de s'assurer que ces équipes multidisciplinaires évoluent à l'intérieur de la même enceinte physique, plutôt que de voir les professionnels parsemés dans différents bureaux d'une région. Ce constat est l'essence du concept du carrefour financier et assure des échanges de vues fructueux entre les diverses disciplines au profit de la clientèle. Nous partageons l'opinion du livre vert que l'échange de listes et de renseignements au sujet d'un client soit proscrit et qu'à moins du consentement explicite du client le caractère confidentiel des affaires de la clientèle soit respecté en tout temps.

Le livre vert élabore le rôle du planificateur financier d'une façon très large. On mentionne que cette fonction peut être assumée par un avocat, un comptable, un notaire, un courtier en valeurs mobilières, un agent exerçant en assurance de personnes, un courtier exerçant en assurance de dommages ou, finalement, tout autre individu qui veuille bien s'afficher comme tel. Cette énumération de possibilités aussi diverses reflète une définition pour le moins ambiguë du concept de planificateur financier.

Comme nous l'avons souligné auparavant, la complexité croissante des services et des produits financiers offerts à la clientèle exige un niveau de spécialisation et d'expertise sans pareil. Avec les abus ainsi que l'incompétence démontrée par plusieurs de ces planificateurs financiers, comme le souligne le livre vert, ceci nous amène à conclure à l'importance d'établir à nouveau les règles qui régissent l'obtention du titre de planificateur financier ainsi que la définition de sa fonction. Par conséquent, il nous apparaît indispensable d'exiger la requalification de ceux qui portent déjà ainsi que de ceux qui porteront, à l'avenir, le titre de planificateur financier. Par la suite, comme mentionné à l'intérieur du livre

vert, il devra, dans l'exercice de ses fonctions, divulguer l'institution qu'il représente, ses qualifications et sa formation, son mode de rémunération ainsi que l'association professionnelle dont il est membre.

En terminant, si on assume une formation d'un superconseil, nous croyons que le secteur des valeurs mobilières, au même titre que celui des assurances de dommages et vie, a besoin d'une présence. Nous proposons la création d'un conseil de valeurs mobilières qui pourrait être joué, en fait, par la CVMQ, qui chapeauterait à la fois les courtiers de plein exercice ainsi que les courtiers à exercice restreint. Par le fait même, le conseil en valeurs mobilières aurait le pouvoir de contrôler l'exercice des différentes professions reconnues dans le commerce des valeurs mobilières.

Pour conclure, le rôle du courtier en valeurs mobilières a été majeur dans le développement économique du Québec au cours des dernières années et il entend poursuivre ce rôle en s'intégrant, cependant, dans un marché de plus en plus décloisonné et ouvert sur le monde. Geoffrion, Leclerc inc. est heureux de participer à cette idée, à ce partage d'idées, et offre au gouvernement du Québec de poursuivre sa collaboration dans cet établissement d'un marché financier, gage de stabilité, de professionnalisme et d'efficacité pour la population du Québec. Merci.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. Bourassa. M. le ministre.

**M. Fortier:** Oui, merci. On vous remercie pour votre appui à la réforme qui est amorcée, mais c'est quelque peu complexe, et vous nous présentez d'autres facettes des problèmes techniques auxquels on doit faire face lorsqu'on parle de décloisonnement des intermédiaires de marché.

J'aurais deux ou trois questions, dont la première. Vous dites: Si on permet des équipes multidisciplinaires en cabinet, il faudrait que ces gens opèrent dans une même enceinte physique. Votre bureau opère dans plusieurs régions éloignées, qu'on peut appeler éloignées du Québec, en fait, je pense que Geoffrion, Leclerc inc... Est-ce que vous vous appelez toujours Geoffrion, Leclerc inc? Quelqu'un me disait que vous aviez changé votre nom.

**Une voix:** Ha, ha, ha!

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Bourassa.

M. Bourassa (Louis): Ce matin, nous avons été surpris, pour ne pas dire autre chose, de voir dans **Le Soleil** une annonce disant que Geoffrion, Leclerc inc. venait de rendre l'âme et que, finalement, nous étions maintenant sous le chapeau du groupe La Laurentienne. On faisait cependant allusion à Placements Geoffrion,

Leclerc, qui était auparavant une filiale de Geoffrion, Leclerc inc, orientée du côté des fonds mutuels. Donc, j'aimerais peut-être profiter de l'occasion qui m'est offerte pour confirmer que c'est Placements Geoffrion, Leclerc qui sera maintenant désignée sous le vocable de...

**Une voix:** Placements La Laurentienne.

**M. Bourassa (Louis):** ...Placements La Laurentienne, c'est cela.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. Bourassa. M. le ministre.  
(21 heures)

**M. Fortier:** Étant donné que Geoffrion, Leclerc est présent en Abitibi, au Lac-Saint-Jean, dans la Beauce - en tout cas, vous êtes présents partout - et qu'un des avantages que je vois au décloisonnement, c'est de permettre dans les différentes régions du Québec la formation d'équipes multidisciplinaires qui vont pouvoir travailler ensemble et donner de meilleurs services en région, peut-être même que Geoffrion, Leclerc voudra en profiter pour s'associer avec, disons, des professionnels, entre guillemets, de l'assurance ou de l'assurance générale, enfin, d'autres disciplines. Mais, ici, vous dites: Il faudrait que ces gens travaillent uniquement dans un cabinet, dans une même enceinte physique. Je crois que cela serait l'idéal, mais ne croyez-vous pas que, dans certaines régions du Québec, on devrait permettre justement à des équipes qui ne seraient pas dans la même enceinte physique, à des professionnels de travailler ensemble, d'échanger des commissions et de voir à donner de meilleurs services à leur clientèle dans un village ou dans une petite ville donnée? Autrement dit, je crois que votre recommandation va un peu à rencontre des régions éloignées et moi, député d'Outremont, je me fais un peu le défenseur des régions éloignées du Québec.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Bourassa.

**M. Bourassa (Louis):** Mme la Présidente, M. le ministre, on est un peu chanceux parce que nous sommes, comme vous le savez, déjà impliqués très profondément dans le concept du carrefour financier. Comme vous le savez, nous avons déjà un carrefour financier à Montréal et, voilà quelques semaines, nous avons ouvert un carrefour financier à Saint-Félicien, dans le bout de Jonquière, Chicoutimi, un peu plus au nord. Au cours des prochains mois, on compte aussi aller du côté de Val-d'Or et tout cela, à la suite des demandes du milieu. Finalement, il semble exister dans le milieu un besoin de se regrouper à l'intérieur de la même enceinte et on répond à cette demande du milieu de se regrouper et de pouvoir offrir sous le même toit une gamme de services financiers. Donc, on parle d'un stop et cela semble correspondre actuellement à la volonté du milieu de s'associer.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. Bourassa. M. le ministre.

**M. Fortier:** Étant donné cette expérience de vos carrefours financiers, justement, je voulais vous en parler... À Saint-Félicien, d'ailleurs, on a une élection partielle dans ce coin-là.

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

**M. Fortier:** En tout cas, on va y aller pour d'autres raisons. Mais étant donné votre expérience des carrefours financiers... Quelle est votre expérience? Est-ce que ceux qui sont présents à l'intérieur du même carrefour restent autonomes? Est-ce que vous avez établi une espèce de code de déontologie entre vous, enfin, des règles de pratique, appelez cela comme cela, pour préserver l'image parce que, disons, si six professionnels d'assurances, de valeurs mobilières ou d'autres travaillent ensemble et s'il y a en a un qui a un mauvais nom, c'est tout le carrefour qui va avoir un mauvais nom? Alors, quelles sont les dispositions que vous avez prises sans même qu'il y ait encore une exigence de la loi pour vous assurer que ceux qui sont présents dans le carrefour respectent un certain code de déontologie pour préserver l'image du carrefour?

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Bourassa.

**M. Bourassa (Louis):** Mme la Présidente, M. le ministre, depuis à peu près un an, à tous les trimestres, il y a une rencontre entre les présidents de chacune des compagnies membres du carrefour financier. À tous les mois, il y a aussi une rencontre entre tous les vice-présidents en marketing, en vente de chacune des compagnies du carrefour afin, effectivement, de s'assurer d'une harmonisation de tout ce qui est fait au sein du carrefour. À toutes les semaines, il y a une rencontre entre les directeurs de chaque entité membre du carrefour, comme, par exemple, à Montréal...

**M. Fortier:** Ils restent autonomes.

**M. Bourassa (Louis):** Qui restent tout à fait autonomes. Je pense que, vraiment, la clé du succès, c'est de s'assurer que chaque compagnie demeure autonome l'une par rapport à l'autre, ce qui nous amène à parler du problème de la clientèle, en termes de confidentialité. C'est un principe de base qui, jusqu'à maintenant, a toujours été prôné. C'est une chose effectivement, en termes d'indépendance, qu'il faut absolument préserver au sein d'un carrefour financier. Donc, à toutes les semaines, à tous les mois, à tous les trimestres, certaines personnes en charge de chacune des compagnies se rencontrent afin d'harmoniser et afin de préserver une image qui soit extrêmement professionnelle aux yeux du public et de s'assurer d'une qualité

des services offerts au public.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. Bourassa. M. le ministre.

**M. Fortier:** Oui. Moi, j'ai plusieurs questions. Je pense que je vais passer au conseil des valeurs mobilières. Vous avez modifié votre texte quelque peu, je pense, le texte que vous avez lu. En fait, je me demandais: Est-ce que le conseil que vous avez en tête serait une délégation de la Commission des valeurs mobilières? Est-ce que cela remplace la Commission des valeurs mobilières? Est-ce que c'est la même chose que la Commission des valeurs mobilières? Comme de raison, dans le moment, la commission est un régulateur autonome et nommé par le gouvernement. Ceux qui obtiennent un permis n'ont pas un mot à dire officiellement. Ils peuvent toujours faire des représentations. Qu'est-ce que vous avez en tête? Nous, on n'a pas recommandé cela comme tel, on a recommandé un conseil dans le domaine de l'assurance-vie, un conseil dans le domaine de l'assurance de dommages et un conseil en planification financière. On n'a pas recommandé un conseil en valeurs mobilières. Alors, je suis intéressé de connaître votre opinion à ce sujet.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Bourassa.

**M. Bourassa (Louis):** Mme la Présidente, M. le ministre, je pense que ce qui nous a amenés à réagir face à la recommandation du livre vert, c'est quand on regarde un peu la situation en ce qui concerne la planification financière. Et on est surpris, de prime abord, de voir que cette fonction serait présente au sein du superconseil. Quand on regarde les faits, quand on se réfère à la pratique et qu'on essaie de définir ce qu'est un planificateur financier, je l'ai dit auparavant, c'est un amalgame de plusieurs professions, de plusieurs titres, de plusieurs possibilités, finalement. Ce qui nous fait peur, c'est de se rendre compte que dans la majorité des cas, ce sont des personnes qui sont liées par contrat ou qui ont des ententes avec un fournisseur de produits ou peut-être quelques fournisseurs de produits.

Par conséquent, pour nous, cela nous apparaît plutôt des agents, au mieux des courtiers, parce qu'ils n'ont pas cette indépendance. Quand on parle d'un planificateur financier, on parle de la possibilité de pouvoir s'asseoir avec un client et de lui offrir la meilleure des possibilités en termes de placement, en termes d'investissement, selon ses besoins, selon le risque que cette personne-là veut prendre. Mais lorsqu'on est lié on se demande, finalement, comme planificateurs, jusqu'à quel point ils peuvent porter ce titre. Nous, comme on le mentionnait au départ dans notre mémoire, on est dans le champ de la planification financière, mais on s'identifie comme courtiers en valeurs mobilières auprès du public en tant que tel. Ce

qui n'est pas le cas, malheureusement, de bien des planificateurs financiers dont le titre va peut-être au-delà de ce qu'ils sont réellement. Donc, dans ce contexte-là, on se demande pourquoi avoir la présence d'un conseil de planification financière quand leur rôle, quand leur fonction, quand, finalement, ce qu'ils sont n'est pas plus clair et que ce que les courtiers en valeurs mobilières font, bien, c'est de la planification financière, mais on s'affiche comme courtiers en valeurs mobilières.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. Bourassa. M. le ministre.

**M. Fortier:** Bien, là, j'ai de la misère à comprendre. Je dois vous avouer que, là, Je ne vous suis plus. Quand on parle de planification financière, et hier dans la journée on en a parlé, hier soir, il est clair, disons, que si on prend la recommandation de M. Lacaille, ce qu'il recommande, ce serait que, dans un groupe, il y ait un groupe de planification financière parce que, comme il le dit très bien, aucun individu seul ne peut faire de la planification financière, cela demande un groupe où on retrouve un spécialiste en immeubles, un spécialiste dans le domaine des valeurs mobilières, peut-être un avocat ou un notaire, peut-être quelqu'un qui peut faire des recommandations quant au REER, enfin sur toutes sortes de fonds communs de placement. Comme de raison, il peut y avoir un représentant. Le représentant, lui, peut être un généraliste dans le domaine de la planification financière, mais il faut qu'il fasse appel à un groupe de spécialistes qui, eux, sont autonomes et sont indépendants du vendeur ou autonomes de celui qui place ou qui achète.

Mais dans le cas des courtiers en valeurs mobilières, enfin, moi, quand je fais affaire avec mon courtier, je fais affaire avec lui pour acheter des valeurs mobilières. Si je lui disais: Bien, j'ai 50 000 \$, 10 000 \$ ou 5000 \$ - maintenant, je n'ai plus le droit mais quand j'avais le droit - je lui donnais le mandat acheter des valeurs mobilières. C'est normal que, si vous dites à un courtier: J'ai 10 000 \$ à placer, il vous recommande d'acheter pour 10 000 \$ de valeurs mobilières. Le contraire serait surprenant. C'est pour cela que vous me mêlez un peu quand vous dites: Le courtier en valeurs mobilières, dans le fond, c'est un expert en planification financière. Vous me mêlez un peu parce que, dans le fond, je ne suis pas au courant du fait que Geoffrion, Leclerc ou d'autres courtiers en valeurs mobilières ont une équipe de planification financière à laquelle un courtier ou un représentant en particulier peut se référer.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Bourassa.

**M. Bourassa (Louis):** Mme la Présidente, M. le ministre, je pense qu'effectivement j'ai peut-être dû mal m'exprimer. J'ai dit que Geoffrion,

Leclerc avait une fonction de planification financière, mais qu'on s'affichait, par contre, à l'intérieur de cette fonction, comme courtiers en valeurs mobilières en assumant, par conséquent, qu'à l'intérieur de la fonction de planification financière il y avait d'autres professionnels que le courtier en valeurs mobilières.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. Bourassa. M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Cela me fait plaisir de vous rencontrer. J'écoutais le ministre, parce qu'il parle beaucoup, le ministre, alors il dit beaucoup de choses. Mais pour vous dire que, comme député d'Outremont, quand il parle des régions éloignées, ne vous en faites pas, à Québec, on est là-dedans, nous autres.

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

**M. Fortier:** C'est le sens des... Vous avez tous les sièges sociaux des institutions financières du Québec ici.

**M. Garon:** J'ai été très content de voir dans votre mémoire, quand vous avez parlé... Vous étiez sans doute là quand je faisais référence à cela avec le groupe précédent, mais vous êtes sans doute le seul groupe qui est venu jusqu'à maintenant qui a parlé avec autant de fermeté de la confidentialité des renseignements de vos clients. Parce que, jusqu'à maintenant, je n'ai pas été bien impressionné par la façon dont c'était traité, mais dans votre mémoire vous vous y référez en disant que cela doit être confidentiel, d'une façon totale.

Maintenant, vous faites beaucoup référence à la spécialisation dans votre mémoire. On a remarqué que tous ceux qui étaient dans le domaine des valeurs mobilières ont dit à peu près la même chose. Croyez-vous qu'une personne peut réellement s'annoncer et faire seulement de la planification financière? Parce qu'il y en a qui nous ont dit que des gens peuvent le faire, il y en a même qui certifie déjà le titre. Mais croyez-vous que des gens peuvent le faire et s'annoncer uniquement dans ce domaine-là?

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Bourassa.

**M. Bourassa (Louis):** Mme la Présidente, M. le député de Lévis, quand on fait allusion à ce constat-là, je pense que ce qu'on a en tête, c'est le fait qu'on voudrait mettre de l'avant - comment pourrais-je formuler cela - le rôle du conseiller, la question du prix, la question du caractère confidentiel. Il y a un paquet de notions qui rentrent en ligne de compte et, quand on parle de spécialistes versus la notion de généralistes et qu'on s'affiche en tant que spécialistes, je pense que tout est relatif. En fin de semaine, je lisais dans **La Presse** qu'un certain membre des institutions financières était

de retour sur les bancs de l'école et le but de ce retour sur les bancs de l'école était d'offrir la possibilité à des employés de cette institution financière d'offrir au comptoir, à même les autres services qu'on pouvait offrir (ouvrir des comptes, faire des retraits et ainsi de suite) en même temps, des services en valeurs mobilières. Et je cite: "Combien de temps peut-on consacrer à un cas tout en maintenant un prix abordable"? Alors que les médecins parviennent souvent à poser un diagnostic en 15 ou 20 minutes, on aimerait pouvoir développer une démarche analogue dans le secteur de l'institution financière dont on fait ici allusion.

Je voudrais qu'on prenne note qu'on ne voudrait pas, sous prétexte d'un décloisonnement, en arriver à un concept de "fast food" du service financier, à savoir qu'on est tous autour du même comptoir et, finalement, qu'on a en "package" quelques produits financiers qui vont être en mesure de répondre aux besoins généraux d'à peu près tout le monde sous prétexte que, pour des raisons économiques de rentabilisation de ce qu'ils ont déjà comme infrastructures, finalement, on irait offrir au client une gamme plus large de produits et qu'on se limiterait seulement à offrir des "packages" prédéterminés parmi les autres tâches, les autres travaux que cette personne serait appelée à offrir au public. (21 h 15)

C'est dans ce contexte que, lorsqu'on fait allusion au spécialiste, on parle de disponibilité, de la connaissance du client ainsi que de la connaissance des produits par rapport à la personne qui, à travers d'autres activités, d'autres tâches, offrirait à la clientèle un produit ou des produits avec lesquels on n'a finalement pas beaucoup d'affinités. Donc, c'est dans ce contexte-là, c'est plutôt en relation avec ce qui pourrait survenir au cours des prochains mois qu'on dit qu'on est des spécialistes, parce qu'on est à temps plein dans ce qu'on fait et qu'on pense être en mesure de connaître notre client et d'offrir au client une gamme de services et de produits qui sont en fonction de son potentiel de risque et de son potentiel de gain.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. Bourassa. M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Souvent, le modèle qu'on a donné ici, c'est quelqu'un qui arrive et qui dit: Organisez-moi un peu; j'ai tant d'argent, organisez-moi. Mais je pense bien que, dans la vie courante, cela n'arrive pas toujours comme cela. Les gens commencent petit à petit et ils ont déjà l'idée de ce qu'ils veulent avoir. Quelqu'un qui veut avoir un immeuble à logements multiples ne va pas voir des gens en planification financière qui vont lui dire: Toi, dans le fond, ton volet, ce serait un immeuble. Cela n'arrive pas souvent comme cela. On a un peu l'impression, quand on parle des équipes multidisciplinaires, que les gens vont dire: Il faudrait que tu prennes un peu

d'assurances, un peu de ci, un de peu de cela. Dans le fond, je comprends que vous voulez dire que, quand les gens vont chez vous, ils veulent faire une planification à partir de valeurs mobilières. Ils n'ont pas l'idée d'acheter une maison, ils n'ont pas l'idée d'acheter une assurance-vie ou de planifier leur retraite. Ils ont déjà fait le choix d'investir dans des valeurs mobilières et ils voudraient avoir un portefeuille équilibré. Est-ce que c'est un peu cela que vous voulez dire, quand vous parlez de planificateurs dans votre secteur, tout en étant des courtiers?

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Bourassa.

**M. Bourassa (Louis):** Mme la Présidente, M. le député de Lévis, c'est à peu près cela, à savoir que, lorsqu'un client vient nous voir pour certains besoins spécifiques dans le domaine des valeurs mobilières, bien entendu, on est assis avec le client et on connaît notre client, ce qu'il a comme actif, ce qu'il a comme passif aussi dans certains cas, et on sait ce qu'il veut faire au cours des prochains mois, des prochaines années. Donc, on parle d'un certain aspect du champ de la planification financière. Bien entendu, lorsqu'on parle du concept d'une équipe multidisciplinaire, si à la suite de cette rencontre avec le client on note que ce client aurait d'autres besoins que celui d'investir dans le marché boursier, alors, là, il y aurait peut-être une possibilité d'aider le client dans d'autres champs et de le référer à un autre spécialiste.

Quand on regarde un peu ce qui se passe à Montréal au chapitre du carrefour financier ainsi qu'à Saint-Félicien, ce qui manque actuellement, c'est un partage légal des commissions, ce qui empêche, jusqu'à maintenant, les gens de pouvoir véritablement tirer profit de ce concept d'équipe multidisciplinaire. Tant qu'il n'y aura pas une incitation à risquer de transférer certains actifs d'un client d'un spécialiste à un autre, tant qu'il n'y aura pas cette incitation d'une commission au bout, le concept en tant que tel d'une équipe multidisciplinaire n'est pas viable. C'est ce qu'on a noté jusqu'à maintenant à Montréal ainsi qu'à Saint-Félicien.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Vous ne semblez pas trop favorables à la divulgation de la rémunération des équipes multidisciplinaires, alors que, dans le domaine des valeurs mobilières, c'est une pratique reconnue depuis longtemps, les montants que coûtent les transactions sont connus. Pourquoi? Pensez-vous que le client serait mieux protégé s'il savait ce qu'il lui en coûte? Pourquoi avez-vous une réserve quant aux équipes multidisciplinaires, alors que dans votre secteur les taux sont connus?

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Bourassa.

**M. Bourassa (Louis):** Mme la Présidente, M. le député de Lévis, effectivement, comme vous le mentionnez, on est un secteur très ouvert. Disons que j'ai une copie d'un prospectus du groupe Macyro, par exemple, qui a fait une émission publique le 5 juin 1987: 14 000 000 \$, 2 800 000 actions ordinaires offertes à 5 \$ chacune, avec une commission au preneur ferme de 0,31 \$ l'action. Cela est en première page du prospectus qui est remis au client. Donc, effectivement, comme vous le mentionnez, M. le député, nous sommes très ouvert vis-à-vis de ce qui est payé comme commission.

Par contre, on émet une certaine réserve parce qu'on ne voudrait pas que tout le débat soit orienté ou qu'on soit en mesure de modifier le comportement du client qui serait plutôt intéressé par le prix que par le service qu'on lui offre. Par exemple, si je prends le cas d'une veuve qui vient d'hériter 25 000 \$ et qui décide qu'elle veut investir ces 25 000 \$, elle va voir un courtier en valeurs mobilières à qui elle demande: Qu'est-ce que je peux faire avec mes 25 000 \$? Finalement, le courtier lui donne certains conseils et ainsi de suite. À la suite de cela, cette personne fait un peu de shopping, elle va voir des escompteurs, elle va voir d'autres maisons et elle se rend compte, par exemple, qu'un escompteur est capable de lui acheter des titres inscrits en bourse, des actions privilégiées, des actions ordinaires de grandes compagnies à un prix qui est peut-être équivalent à 25 %, 30 % peut-être 40 % du prix normal exigé par un courtier de plein exercice. Bravo! Jusque-là, cette personne fait des économies.

Par contre, une fois cette exécution faite, cette personne peut avoir un problème, peut avoir des besoins. Si on présume, dans cet exemple, que la personne a 62 ans et qu'elle aimerait effectivement avoir plus de conseils après cette exécution, elle se retrouve devant un cul-de-sac. Comment quelqu'un qui vous a donné un conseil et qui s'est aperçu que vous êtes allé voir un escompteur serait-il capable, quelques semaines, quelques mois plus tard, de vous dire: Maintenant que vous avez acheté chez l'escompteur c'est le temps de vous aider. Il y a un risque que cette personne se retrouve seule face au dilemme, face aux problèmes qui découlent de ce qu'elle aurait fait comme investissement. Elle n'est pas capable d'avoir des conseils. Elle n'est pas capable d'avoir de suivi. Par conséquent, c'est elle qui perd au change après, même si au départ elle a peut-être épargné une commission, parce qu'il n'y a pas de suivi, pas de conseils.

On ne voudrait pas que tout le débat se fasse sur les prix et qu'on oriente le client indûment dans un comportement qui serait exclusivement orienté sur le prix alors que, dans notre milieu, on ne vend pas seulement que les hot dogs, on vend du conseil financier et ceci exige du service après l'acquisition des titres. Par conséquent, on ne voudrait pas que le débat

soit faussé par les prix. On se rend compte que le rôle du conseiller est plus important que le rôle de simple exécutant et que la notion de prix n'est qu'une composante de tout le processus de planification financière. Donc, c'est la petite notice dont on voudrait vous faire part ici. On ne voudrait pas que le débat s'oriente strictement du côté des prix.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. Bourassa. M. le député de Mille-Îles.

**M. Bélisle:** Merci, Mme la Présidente. Le moins qu'on puisse dire, c'est que vous êtes dans une avenue largement opposée à celle de la Commission des valeurs mobilières du Québec que nous avons entendue cet après-midi. Vous êtes même à l'antipode. J'ai devant moi la fameuse page 18 sur laquelle j'ai interrogé longuement le président de la Commission des valeurs mobilières. Juste pour enchaîner sur ce que vous venez de dire, M. Bourassa, je vous lis le début de la page 18: "Il serait également inopportun - dans le document de la Commission des valeurs mobilières - de permettre le regroupement en multidisciplinarité de fonctions de type conseiller et de type fournisseur de produits." Vous ne vous entendez pas du tout... Vous n'avez pas du tout la même approche que la Commission des valeurs mobilières là-dessus.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Bourassa.

**M. Bourassa (Louis):** Bravo! Mme la Présidente, M. le député, effectivement, si on n'a pas les mêmes idées, je pense que c'est important, afin d'enrichir le débat. Finalement, qu'on ait différentes opinions, différentes idées, bravo! Effectivement, si on est pour bâtir un système financier intègre au Québec, je pense qu'il serait agréable d'avoir différentes idées, différentes façons de voir les choses.

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

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Mille-Îles.

**M. Bélisle:** Moi, ce que je ...

**M. Garon:** ...vous êtes plus libéral que le député?

**M. Bélisle:** Moi, ce que je veux souligner, c'est que moi aussi je vais vous dire bravo, mais pour d'autres raisons. Je suis d'accord avec vous pour qu'il y ait des différences d'opinions fondamentales parce que je ne partage pas - et c'est ce que j'ai dit cet après-midi - la position de la Commission des valeurs mobilières du Québec, et beaucoup d'autres choses aussi avec la Commission des valeurs mobilières du Québec.

Ceci étant dit, on a beaucoup parlé des carrefours financiers mais, un carrefour finan-

cier, ce n'est pas une équipe multidisciplinaire.

**M. Bourassa (Louis):** Mme la Présidente, M. le député, jusqu'à maintenant, lorsqu'on parle d'un concept de carrefour financier, où est-ce qu'on en est rendu aujourd'hui? Je pense qu'il est un peu prématuré d'apporter des conclusions si, effectivement, ce qu'on pense comme carrefour financier, c'est que c'est la recette idéale pour faire face aux besoins changeants du marché.

Ce qu'on a fait depuis sept ans, chez Geoffrion, Leclerc, depuis 1981, c'est de placer des pions sur notre jeu d'échec en espérant que, tôt ou tard, on puisse avoir un cadre légal qui nous permette de tirer profit des échanges de services entre différents professionnels. Maintenant, on est sur le point d'avoir un cadre légal qui va nous permettre de tester le concept du carrefour financier. Je vous avoue qu'il est un peu trop tôt, un peu prématuré de s'avancer aussi loin que de dire que le concept du carrefour financier, c'est celui qu'on a actuellement à Montréal ou à Saint-Félicien, où on a quatre compagnies distinctes, autonomes, qui, chacune, offre des services professionnels à une clientèle et qui est en mesure de référer aux autres compagnies du carrefour un client qui aurait d'autres besoins que le service qu'il requiert. Donc, malheureusement, aujourd'hui, il est un peu trop tôt, je pense, pour porter un jugement sur le concept en tant que tel, le carrefour financier d'une équipe multidisciplinaire, l'impact que cela aura, le résultat qu'on pourra anticiper de cette équipe.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Mille-Îles.

**M. Bélisle:** Mme la Présidente, dans mon esprit, je comprends bien que vous ayez placé des pions, compte tenu de la législation actuelle, pour avantager et placer votre maison; c'est de très bonne guerre et de très bonne politique. Mais je pense que ce dont on parle dans le livre blanc, ce n'est pas de carrefour financier où vous avez, sur un même plancher ou dans un même lieu, quatre compagnies qui sont reliées ou quatre entités juridiques différentes qui sont reliées à un même groupe et qui font la vente de produits de fiducie, de produits d'assurances, de valeurs mobilières et d'autres choses, d'autres produits financiers. Ce n'est pas du tout ce dont il est question en ce moment. Vous nous expliquez votre expérience, tant mieux pour vous, tant mieux pour vos actionnaires, tant mieux pour Geoffrion, Leclerc et tant mieux pour La Laurentienne! Mais ce n'est pas de cela qu'il est question ici. Il est question d'une équipe multidisciplinaire où - moi, c'est la façon dont je le comprends - il y a un partage commun, il y a un "pot" commun de revenus globaux corporatifs qui va être créé ou d'une société, appelons-la société XYZ, où il va y avoir un courtier en valeurs

mobilières, un courtier d'assurances et où ces gens-là vont générer des revenus de l'activité générale comme planificateurs financiers, comme vendeurs de produits financiers. Je pense que c'est ce dont il est question en ce moment.  
(21 h 30)

Vous dites à la page 5 de votre document, M. Bourassa, et je vous cite: "Afin d'éviter la multiplicité de conflits et d'activités illégales, nous proposons - et vous parlez du partage, là, de sous sur la table - qu'il devrait plutôt appartenir aux institutions d'établir les politiques à ce sujet et de s'assurer que le paiement serait fait entre institutions plutôt qu'entre individus." Je vous soumets, M. Bourassa, que vous ne vous adressez pas à la bonne question et au bon concept. J'aimerais plutôt vous entendre en réponse à la bonne question et au bon concept, c'est-à-dire sur ce que vous penseriez d'avoir sous un même toit, sous une même entité corporative ou de société, entité légale, différents professionnels de différents types qui auraient un revenu corporatif de dégagé. Est-ce que vous acceptez le partage dans ce cas-là? Il n'y a pas lieu d'appliquer votre paragraphe à la page 5 de partage entre institutions. Ce n'est pas applicable en aucune façon. J'aimerais vous entendre là-dessus.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Bourassa.

**M. Bourassa (Louis):** Mme la Présidente, M. le député de Mille-Îles, cela va me faire plaisir de répondre à la vraie question. Je vais essayer de vous donner une vraie réponse aussi. Bien entendu, quand on parle du concept de carrefour financier, c'est peut-être un genre de concept idéalisé à savoir, comme on l'a dit tantôt, quatre institutions distinctes qui, finalement, vont s'échanger des services financiers. D'accord. Maintenant, je pense que l'un n'empêche pas l'autre à savoir, que quatre individus, ou trois ou cinq, ou six exercent un nombre d'activités professionnelles financières différentes, se regroupent sous un même toit et offrent une gamme de services élargies tout en ayant chacun une spécialisation propre. Et cela revient pour nous à un mini-carrefour financier. Disons, que c'est peut-être une bataille de sémantique mais, grosso modo, on n'a rien contre l'idée. Au contraire, je pense que si on veut être honnête face à ce qui va survenir probablement dans les prochaines années, on va probablement assister à la formation de plus d'équipes pluridisciplinaires, c'est-à-dire trois, quatre, cinq individus qui possèdent chacun une profession différente ensemble à l'intérieur de 200 pieds carrés ou de 500 pieds carrés, plutôt que d'avoir cinq ou six institutions chacune ayant 700 ou 800 pieds carrés, qui vont s'échanger des clientèles.

Ainsi, je pense qu'on va pouvoir répondre au problème du député de Lévis, à savoir qu'on va éviter, par la formation de ces équipes disciplinaires, le problème de la confidentialité.

Si quatre "chums" se mettent ensemble, pour quatre "chums" qui font affaire avec une clientèle d'une même région, c'est beaucoup plus facile, probablement, de pouvoir se mettre d'accord sur une politique, sur un code, toujours, par contre, en accord avec les politiques de chacune des institutions, que pour quatre grosses machines sur un même plancher qui essaient d'une façon formelle d'échanger différents services.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. Bourassa. Notre temps est écoulé. M. le député de Lévis.

**M. Garon:** J'aurais juste une question. Pensez-vous que - vous étiez rendu là, je pense cela arrive bien - le client est bien protégé s'il confie une partie de son épargne à des planificateurs qui estiment connaître un bon nombre d'éléments des produits financiers, d'à peu près tout?

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Bourassa.

**M. Bourassa (Louis):** J'aimerais peut-être que vous me précisiez la question parce que je vous avoue...

**M. Garon:** Vous avez mis l'accent sur des spécialistes.

**M. Bourassa (Louis):** Oui.

**M. Garon:** C'est-à-dire que les généralistes, vous n'avez pas une confiance trop forte là-dedans, c'est pour cela que je pose la question. Pensez-vous que des gens qui seraient uniquement des généralistes, qui essaieraient de planifier les placements de gens, tout en étant des gens qui en connaissent un peu dans tous les secteurs, mais sans être des spécialistes d'aucun secteur, devraient être des planificateurs financiers?

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Bourassa.

**M. Bourassa (Louis):** Mme la Présidente, M. le député de Lévis, honnêtement, non, aujourd'hui, dans le développement des marchés tel qu'on le connaît. Par exemple, si je vous disais que le groupe Fidelity offrait 103 types de fonds mutuels. C'est une compagnie qui offre 103 différents produits pour, finalement, un éventail très large de besoins d'une clientèle. Et, là, on parle d'un fournisseur de produits, mais il y en a finalement plusieurs, dont chacun a plusieurs produits. On ne peut pas concevoir que quelqu'un, à temps partiel, parmi d'autres activités, d'autres fonctions, soit capable de s'asseoir et d'offrir un service compétent et professionnel. Aujourd'hui, surtout au Québec, on se rend compte que les gens, depuis quelques années, grâce au REA, par exemple, ont pris de plus en

plus conscience de l'importance de la gestion de leurs actifs, de la gestion de leurs épargnes, ce qui pose des exigences encore bien plus grandes vis-à-vis de ceux qui vont s'occuper de leurs finances. Je ne peux pas concevoir comment, aujourd'hui, dans le marché où on est, un généraliste, à temps partiel ou parmi d'autres activités, soit capable d'offrir un service professionnel et éclairé pour répondre aux besoins de sa clientèle.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. Bourassa. Pour la conclusion, M. le ministre.

**M. Fortier:** Je pense qu'on a eu un bon échange de propos. J'ai pris note de tous les commentaires. Je vous remercie.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Je pense également qu'on a eu un bon échange de propos. Je n'en ai pas pris note, parce que je sais que tout cela va être imprimé dans le **Journal des débats**.

**La Présidente (Mme Dionne):** Alors, M. Bourassa, M. Gagnon ainsi que votre équipe, au nom des membres de la commission, je tiens à vous remercier de la présentation de votre mémoire et à vous souhaiter un bon retour.

**M. Bourassa (Louis):** Merci beaucoup.

**La Présidente (Mme Dionne):** Je demanderais maintenant aux représentants de l'Association des banquiers canadiens de bien vouloir s'avancer.

J'aimerais tout d'abord vous souhaiter la bienvenue à cette commission, demander au porte-parole de bien vouloir s'identifier et de présenter les gens qui l'accompagnent.

#### **Association des banquiers canadiens**

**M. Dufresne (Martin L.):** M. le ministre, MM. les députés, mon nom est Martin Dufresne et je suis le président mandaté de l'Association des banquiers du Canada pour la province de Québec.

**M. Duquette (Marc):** Mon nom est Marc Duquette, du bureau Ogilvy Renault, conseiller externe de l'association.

**M. Ferron (Daniel):** Je suis Daniel Ferron, le secrétaire de l'association pour le Québec.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci beaucoup. Avant de commencer, j'aimerais vous rappeler les règles de la commission. Vous avez 20 minutes pour présenter votre exposé et, par la suite, nous aurons des échanges de propos avec les membres de la commission. Alors, M. Dufresne, on vous écoute.

**M. Dufresne:** Mme la Présidente, M. le ministre, nous avons eu l'occasion dernièrement de vous soumettre un mémoire. Je vais m'abstenir de relire ce mémoire en vous résumant un peu ce que nous avons dit dans cette présentation.

Comme vous le savez, l'Association des banquiers canadiens représente un nombre de banques canadiennes dont plusieurs ont leur siège social ici, au Québec. Dans l'ensemble, les banques emploient plus de 30 000 personnes dans environ 14 440 succursales à l'échelle de la province. À ce titre, elle représente un levier très important de développement économique au Québec.

L'association suit avec beaucoup d'intérêt les pas considérables accomplis par le Québec depuis plusieurs années en matière de décloisonnement des institutions financières et maintenant des intermédiaires. L'association favorise les modifications réglementaires permettant aux divers intervenants des marchés financiers de procurer à la clientèle une plus grande gamme de produits financiers à des taux concurrentiels, tout en assurant une protection adéquate aux épargnants.

La principale préoccupation de l'association face au document de consultation a trait à la préférence marquée du document pour la création de cabinets multidisciplinaires plutôt que pour le cumul des permis. Les banques ne s'opposent pas à ce que les courtiers d'assurances, courtiers en valeurs mobilières et autres intermédiaires puissent s'associer dans des cabinets multidisciplinaires. L'association croit toutefois que cette solution n'est pas appropriée pour toutes les situations et que la réglementation ne devrait surtout pas pour autant exclure l'autre alternative, c'est-à-dire le cumul des permis, communément appelé le principe des deux chapeaux.

L'association croit, en effet, que les représentants d'institutions financières et de leurs filiales devraient pouvoir, avec une formation adéquate, cumuler certaines fonctions. Il devrait, par exemple, être possible pour une même personne d'agir tantôt comme représentant d'une filiale de courtage inscrite auprès de la Commission des valeurs mobilières, de vendre des fonds communs de placement et, quand elle n'est pas occupée suffisamment par cette activité, de remplir d'autres fonctions pour l'institution financière elle-même.

Le domaine des fonds communs de placement se prête d'ailleurs particulièrement bien au cumul de permis par sa nature saisonnière. En effet, les ventes de fonds mutuels sont considérables en janvier et février, en raison de l'échéance annuelle des contributions au REER. Par contre, l'activité chute considérablement durant le reste de l'année. Le cumul de permis, permettant à un représentant de partager ainsi son temps avec d'autres activités en dehors des périodes de pointe, permet de rentabiliser les opérations de distribution de fonds communs de

placement dans des endroits où le maintien d'un représentant distinct serait peu économique.

Le cumul de permis rend ainsi possible le fait de faire bénéficier la clientèle, plus particulièrement la clientèle dans les centres non urbains, d'une plus grande gamme de produits ou de services à des coûts raisonnables. Bien que les fonds communs de placement soient, pour l'instant, la première préoccupation des banques dans ce domaine, nous croyons que le principe du cumul de permis pourrait aussi bien s'appliquer à d'autres secteurs tels que la vente de certains produits d'assurance. L'association désire, en effet, préserver la possibilité, pour les banques comme pour les autres institutions financières, de distribuer d'autres produits financiers tels que l'assurance, lorsqu'elles en obtiendront le droit aux termes de leur loi constitutive. L'association souhaite que la réglementation favorise l'utilisation, par les institutions financières, leurs filiales et les intermédiaires avec lesquels elles peuvent contracter des services, des réseaux de succursales dont elles disposent.

La reconnaissance du principe du cumul de permis par des représentants répondant aux exigences de qualification pertinentes rend possible l'utilisation des réseaux de succursales des institutions financières pour la distribution de produits financiers. Les consommateurs ne pourraient toutefois bénéficier réellement de cette innovation en matière de distribution et des économies qu'elle rend possible si la réglementation devait imposer des exigences relatives à l'utilisation des succursales qui équivaldraient à maintenir le cloisonnement à l'intérieur même des institutions financières. Par exemple, il faudra éviter toute exigence relative à la réorganisation physique des succursales ou au maintien de locaux séparés pour la vente de produits financiers distincts.

L'association souhaite également que la réglementation comporte des exigences de formation adéquate pour les représentants, en fonction de la complexité relative des produits ou des services financiers pertinents. Par exemple, le degré de formation requis pour la vente de fonds communs de placement n'est pas le même que celui qui est requis pour un représentant de courtier, de plein exercice, qui vendrait par exemple des options. Les standards devraient être fixés en fonction de la complexité relative de chaque catégorie de produits financiers et tenir compte aussi bien de la réalité nouvelle des institutions financières que de celle des intermédiaires traditionnels, de façon à s'adapter aux nouvelles possibilités de distribution et de réseaux offertes par le décloisonnement.

La réglementation devrait également favoriser la participation d'organismes d'autoréglementation dans les programmes de formation des représentants. À cet égard, l'association préconise une participation de l'Institut des banquiers canadiens dans l'établissement de normes de formation de même que dans la mise en place de

programmes d'encadrement et de surveillance des représentants auxquels pourraient participer les banques elles-mêmes.

(21 h 45)

L'association comprend qu'il est important de réglementer l'activité de conseiller en planification financière de façon à prévenir les abus dont une minorité d'intervenants sont trop souvent responsables. Nous croyons toutefois que l'approche de cette recommandation devrait être prudente, de façon à ne pas nuire aux activités légitimes non seulement des représentants de différentes catégories professionnelles dans ce domaine, mais aussi à celles de personnes morales telles que les institutions financières agissant par leurs représentants.

Nous croyons également que la Commission des valeurs mobilières du Québec possède déjà une grande compétence pour la portion de l'activité de planification financière qui relève des valeurs mobilières et que le recours à cet organisme serait préférable à la constitution de nouveaux organes qui pourraient faire, jusqu'à un certain point, double emploi avec la Commission des valeurs mobilières.

Nous nous inquiétons particulièrement du fait que le document de consultation traite de la planification financière sous l'angle des catégories professionnelles auxquelles appartiennent les intervenants. Nous croyons préférable que cette réglementation se fasse par fonction, car l'approche par catégorie professionnelle, en plus de consacrer une sorte de cloisonnement, exclut les personnes morales, comme les institutions financières, qui ne sont pas elles-mêmes membres de catégories professionnelles et agissent plutôt par des représentants salariés.

Il est également primordial que la réglementation continue de distinguer, d'une part, les activités de planification financière qui ne sont exercées qu'à titre accessoire et pour lesquelles aucune rémunération distincte n'est payée et, d'autre part, l'activité d'une personne qui s'annonce comme conseiller en planification financière et est rémunérée de façon distincte pour ses services. La réglementation retenue devrait continuer de dispenser la première catégorie comme le fait présentement la Loi sur les valeurs mobilières pour les activités de conseil en valeurs mobilières pratiquées par les institutions financières qui ne sont qu'accessoires à leurs activités.

Mme la Présidente, M. le ministre, l'association est heureuse d'avoir pu apporter à la commission du budget et de l'administration et à vous, M. le ministre, les quelques commentaires que nous avons exprimés ce soir et souhaite que ces suggestions puissent aider à l'élaboration de politiques qui, tout en favorisant le décloisonnement des intermédiaires, tiennent compte des préoccupations des institutions financières comme celles que représente l'association. Par la même occasion, l'association souhaite procurer à toute la population québécoise, que ce soit la popula-

tion de Kuujuaq ou celle de Trois-Rivières, une plus grande gamme de produits financiers à des taux concurrentiels. Merci beaucoup.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. Dufresne. M. le ministre.

**M. Fortier:** Mme la Présidente, M. Dufresne, bienvenue à Québec. Je pense qu'il y a un malentendu fondamental dans votre proposition, parce que je croyais qu'il était clair que la commission parlementaire traitait du décloisonnement des intermédiaires. On tenait pour acquis que, dans un premier livre blanc, nous avions traité de la réforme des institutions financières au Québec et que le deuxième document était la continuité du premier. Dans plusieurs de vos recommandations vous allez directement à rencontre des principes que nous avons établis dans le premier document sur la réforme des institutions financières au Québec.

Si vous regardez, en particulier, le premier principe qui est inclus dans ce premier document sur la réforme des institutions financières, on dit très clairement: Permettre le décloisonnement par filiale tout en conservant le caractère distinctif des institutions reliées à l'exercice d'une activité principale. Il est clair que la politique que le Québec s'est donnée, c'est de permettre à un groupe d'organismes de se décloisonner. Cela a commencé en 1983, si on prend La Laurentienne. Maintenant, ils ont Geoffrion, Leclerc, ils ont la banque Laurentienne, ils ont leur propre compagnie d'assurances, ils ont leur compagnie d'assurances générales. Donc, ils ont différentes compagnies qui sont spécialisées dans différents domaines.

Par ce premier principe de notre politique, nous nous éloignons très clairement de ce qu'on peut appeler une institution financière de type européen ou une banque européenne, où la banque aurait le droit de tout faire et où une institution financière aurait donc le droit de tout faire horizontalement. On s'éloigne de cela et c'est la raison pour laquelle, je crois, qu'il y a plusieurs de vos recommandations qui sont irrecevables pour autant que je sois concerné. On ne s'en va pas du tout dans la direction où, si une banque ou une caisse populaire possédait une compagnie d'assurances, il serait possible à la banque ou à la caisse populaire de vendre de l'assurance directement. Je pense que c'est très clair. J'ai réitéré ce principe-là à plusieurs reprises. Nous ne permettrons pas au Québec, dans une banque ou une caisse populaire, que le caissier vende de l'assurance directement, ce qui est fait présentement par le Mouvement Desjardins et, contrairement à ce que vous dites ici, je crois que cela n'a pas été permis par le gouvernement. On a eu un débat là-dessus, je ne veux pas refaire le débat, mais le Mouvement Desjardins plaide présentement en cour qu'il a le droit de le faire et notre juriconsulte m'a dit, nous a dit au gouvernement, que le Mouvement Desjar-

dins était en droit de le faire selon la loi qui le gouverne, mais la cour va décider et on verra la suite des événements.

Or, il est clair, quant à nous, que le décloisonnement que l'on privilégie, c'est que si un groupe de compagnies, si le Mouvement Desjardins, si le groupe La Laurentienne, si une banque, par exemple, possède différentes filiales dans différents domaines donnés, on puisse discuter de l'utilisation des locaux, mais on ne s'en va pas du tout dans la direction où le caissier pourra vendre tous ces produits-là. Ce n'est pas du tout la direction dans laquelle on s'en va. C'est pour cela que je pense qu'il y a là un quiproquo. Je dirais qu'il y a à peu près la moitié de vos recommandations qui, pour autant que le Québec soit concerné, sont complètement irrecevables.

Comme vous le savez, le Mouvement Desjardins, avant que je devienne ministre, avait demandé au gouvernement précédent que ses caissiers puissent vendre de l'assurance générale dans les caisses. Cela lui fut refusé et, il a trouvé une façon de le faire: un agent de la compagnie d'assurances est posté dans les caisses. En tout cas, pour autant que, nous, nous soyons concernés, on peut faire le débat. Je ne veux pas recommencer le débat ici sur l'utilisation des locaux, mais ce que je veux dire, c'est que pour vous il est clair que ce que nous désirons, c'est que la personne qui vend de l'assurance soit un agent formé pour vendre de l'assurance, une personne qualifiée qui possède les qualifications nécessaires et qui obtienne un permis de l'inspecteur général des institutions financières pour vendre de l'assurance. Alors, on pourrait continuer.

Dans votre mémoire, vous avez plusieurs recommandations qui vont dans un sens tout à fait opposé, mais j'aime autant être franc immédiatement. Ce n'est pas du tout la direction dans laquelle nous allons puisque notre réforme était basée justement sur le principe que le décloisonnement devait se faire par filiale - on parle des institutions. Maintenant, quand on parle du décloisonnement des intermédiaires, le but de la commission parlementaire n'est pas nécessairement de permettre aux institutions tout ce qu'on permet aux intermédiaires de marché. Le but de la commission parlementaire est de donner aux intermédiaires de marché des moyens pour pouvoir se défendre face à tout ce qu'on a permis au Québec pour les institutions financières elles-mêmes. Le Québec a permis beaucoup depuis 1983 en particulier. Quand vous dites obtenir des permis par fonction, en définitive, selon ce que vous demandez, la banque obtiendrait un permis dans le domaine des valeurs mobilières, elle obtiendrait un permis dans le domaine de l'assurance, dans les fonds mutuels, pour la planification financière et finalement, n'importe quel employé de la banque fournirait ces services. Ce n'est pas du tout la direction dans laquelle nous allons.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Dufresne.

**M. Dufresne:** Mme la Présidente, M. le ministre, je crois qu'il y a un imbroglio ici. Le mémoire de la banque ne souhaite pas que ce soient les employés de la banque elle-même, que ce soient les employés des filiales qui vendent ces produits. Dans le secteur des valeurs mobilières, il est entendu que la banque souhaiterait que ce soit un employé de la banque mais, tenant compte de la réglementation existante que ce soit un employé de la filiale formé par, dans notre cas l'Institut des banquiers canadiens, suivant des normes établies par la Commission des valeurs mobilières. Cette personne serait un employé à temps plein de la filiale qui serait sous contrôle, dans le cas présent, du Québec.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le ministre.

**M. Fortier:** Par permis, parce que pour la formation, une fois que les organismes responsables comme la Commission des valeurs mobilières ou autres auront défini des normes, il pourra y avoir des ententes sur la question de la formation. La discussion sur la formation n'est pas aussi importante que la discussion fondamentale parce que vous demandez des permis par fonction et vous dites que ce sont des employés des filiales qui pourraient travailler dans la banque.

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

**M. Fortier:** Mais que voulez-vous dire par permis par fonction alors?

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Duquette.

**M. Duquette:** Mme la Présidente, M. le ministre, si je peux me permettre, je ferais deux précisions. Au sujet de l'emploi à temps plein, je crois que l'Association des banquiers désire, lorsque les circonstances ne permettent pas de façon efficace de maintenir une personne à temps plein, que le principe du cumul des permis, notamment dans le cas de fonds communs de placement, permette à une personne qui a la formation requise, et qui est autrement tout à fait compétente, d'occuper en juillet, août et en septembre, lorsqu'il y a peu d'autres choses à faire, des fonctions directement reliées à la banque plutôt qu'à la filiale. Mais la personne, pour toutes les activités réglementées par la Commission des valeurs mobilières par exemple, demeurerait sous l'égide de la filiale et, donc, sous le contrôle des organismes de réglementation appropriés. Nous croyons que ce n'est pas incompatible avec les politiques que vous préconisez.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le ministre.

**M. Fortier:** Je peux voir que, pour les fonds communs de placement, vous avez un problème qui est nouveau pour moi. Je peux voir assez facilement, quand arrivent les mois de janvier et de février, que tout le monde se lance pour s'acheter un fonds mutuel. On n'avait pas porté ce problème à mon attention avant aujourd'hui, mais ce que vous dites, au fond, c'est que vous espéreriez que certains employés puissent obtenir un permis pour la vente de fonds mutuels puisque cela pourrait vous permettre d'être plus efficaces quand arrive la saison de la chasse, la saison de la vente des fonds mutuels.

Dans le document, contrairement à ce que vous dites, je pense qu'on ne prend pas position très nettement pour le cumul des permis ou pour les cabinets multidisciplinaires, mais on dit tout simplement que dans la majorité des cas, étant donné qu'on va relever le niveau de formation et les exigences d'accès à l'obtention d'un permis, de la même façon qu'il y a peu d'ingénieurs qui sont avocats en même temps ou qu'il y a peu d'avocats qui ont suivi un cours de MBA, quoiqu'il y en ait de plus en plus, il y a des individus qui le font, et notre idée n'était pas de limiter cette possibilité. Si un individu voulait s'astreindre à passer tous les examens, d'autant plus qu'on va relever le niveau et la difficulté de passer les examens, très probablement, la majorité des gens vont préférer former des cabinets multidisciplinaires. On parle toujours des intermédiaires de marché. On ne parle pas des institutions financières, nous parlons des intermédiaires de marché. C'est pourquoi j'ai de la misère à suivre votre mémoire parce que la commission parlementaire a été retenue pour les intermédiaires de marché, mais vous faites un plaidoyer pro domo pour les institutions financières. Ce qui fait qu'on n'est pas tout à fait dans la même jouite.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Duquette.

**M. Duquette:** Nous nous inquiétons que, par rapport à votre livre blanc de l'automne, le document de consultation sur le décloisonnement des intermédiaires semblait prendre une direction différente dans la mesure où il y avait apparence d'un recul par rapport aux positions sur le cumul des permis et sur l'utilisation des succursales. Nous sommes heureux de voir qu'il s'agit probablement d'un malentendu. Nous avons quand même un autre souci, quand vous faisiez référence tout à l'heure à la fonction, à la réglementation par fonction. Il s'agit de préserver, pour les institutions financières, dont les banques, la possibilité de participer à certaines activités qui pourraient, sous une nouvelle réglementation, être réglementées par catégorie professionnelle. Comme vous le savez, les institutions financières sont des personnes morales. Elles transigent normalement par des employés salariés qui peuvent, par contre, être tout à fait compétents et répondre à des standards très élevés de

qualifications que vous pourriez fixer. Mais il est très difficile de demander à des institutions financières d'être membres de corporations professionnelles. Nous nous inquiétons que cette réglementation puisse constituer une sorte de cloisonnement déguisé qui soit un obstacle pratique à certaines activités légitimes que pourraient vouloir faire les institutions financières, qu'il s'agisse de la vente de produits d'assurances ou de conseils en planification financière.

(22 heures)

J'apporte tout de suite une précision: l'activité de planification financière exercée par les institutions financières, dont les banques, est actuellement assez limitée en vertu des pouvoirs restreints qu'elles ont dans ce domaine. Il s'agit plutôt d'activités accessoires à des occupations principales et c'est pourquoi, dans notre mémoire et dans notre présentation, nous suggérons il y a un instant que l'on répète des dispenses pour ces activités dans la mesure où ce ne sont pas des activités que l'on annonce largement, mais plutôt des activités connexes à l'activité principale des institutions financières, et non rémunérées spécialement. Nous voulons nous assurer que l'on répète dans toutes nouvelles lois sur le domaine des dispenses analogues à celles qui existent en vertu de la Loi sur les valeurs mobilières en matière de gestion de portefeuille ou de conseils en matière de placement.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. Duquette. M. le député de Lévis.

**M. Garon:** J'aimerais revenir sur une question qui vient d'être discutée. Prenons le cas d'une caisse populaire. Actuellement, dans une caisse populaire, on a le local du prêteur. Si vous avez besoin d'emprunter, il y a une pièce à part dans laquelle vous allez et où vous pouvez emprunter, faire votre demande de prêt. À la caisse populaire où je vais, si on veut faire un placement à terme, c'est à une autre place; à l'autre place, c'est le gérant. Ces caisses populaires vendent des produits d'assurances. Je veux savoir entre les deux, entre ce que disent les banquiers et ce que dit le ministre, parce que je ne suis pas certain d'avoir bien compris... J'imagine que ce n'est pas le commis au comptoir qui entre l'argent dans l'ordinateur pour mettre dans votre livre de banque, qui va vendre cela. Mais si les caisses disent: On va avoir des agents d'assurances, on va faire suivre le cours, faire passer des examens pour se qualifier dans le domaine de l'assurance comme agent... On lui donne un petit "cubicle", comme celui pour les prêts ou celui pour les placements, marqué au haut de la porte "assurances", c'est là. Dans votre esprit, est-ce que ce serait permis ou non?

**M. Fortier:** Le vrai quiproquo, c'est que l'Association des banquiers parle ici, dans le

mémoire, d'un permis fonctionnel, par fonction. J'en ai conclu que ce qu'ils demandaient, c'est la même demande que les caisses nous avaient faite il y a trois ou quatre ans, c'est-à-dire: Donnez-nous un permis pour vendre de l'assurance, nous désignerons la personne à l'intérieur de la banque qui sera le préposé pour vendre de l'assurance. Nous avons toujours dit non à cela. On va le dire encore. C'est malheureux de décevoir les banquiers, mais je le dis: On ne l'a pas permis et on ne le permettra pas. Ce qu'on exige, c'est que si la Banque de Montréal ou la Banque Royale ou le Mouvement Desjardins ou La Laurentienne possède une compagnie d'assurances dans son groupe de compagnies, cette compagnie d'assurances doit avoir ses propres agents qui répondent aux exigences de l'Inspecteur général des institutions financières. On discute avec tout le monde ici pour relever le niveau de formation des agents, des courtiers, etc. Donc, notre exigence va vers le fait que les compagnies d'assurances générales ou les compagnies d'assurance-vie devront avoir des représentants ou utiliser des courtiers compétents.

La question de l'utilisation des locaux, c'est un autre débat. Je pense bien que ce n'est pas ici qu'on va le faire. On en aura l'occasion au début de septembre, lorsque je vais déposer la Loi sur le Mouvement Desjardins, et on en a touché un mot avec le député de Mille-Îles, mais le point que je voulais faire ici, c'est que vous parlez de permis par fonction et pour nous, il est clair que l'on veut donner les permis aux individus, soit à des agents d'assurances, soit à des courtiers d'assurances. Ce n'est pas un permis donné à une institution, en disant que la Banque de Montréal obtiendrait un permis pour vendre des valeurs mobilières ou de l'assurance. C'est un individu qui doit être mandaté à temps plein pour vendre cette chose-là.

Maintenant, pour le cumul de permis, là, on peut voir - c'est la discussion qu'on a ici, en commission parlementaire - dans quelle mesure un individu qui a un permis à temps plein pour vendre des valeurs mobilières pourrait également avoir un permis pour vendre d'autres produits. C'est la discussion que nous avons ici dans le moment et qu'on a eue toute la journée, hier.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** J'ai dit cela plus simplement que cela. J'ai dit que, dans la caisse populaire, il y a quelqu'un qui est intéressé aux assurances et qui va se qualifier. Il passe son examen. Il obtient son permis du ministère comme personne.

**M. Fortier:** Ce n'est pas un employé de la caisse.

**M. Garon:** Pardon?

**M. Fortier:** Ce n'est pas un employé. Nous

ne permettons pas que ce soit un employé de la caisse. Il faut que ce soit un employé de la compagnie d'assurances.

**M. Garon:** Mais qui travaille dans les...

**M. Fortier:** L'endroit physique, c'est un autre problème. Cet employé n'est pas un employé de la compagnie prêteuse. Il faut que ce soit un employé de la compagnie d'assurances. C'est pour cela que je voulais clarifier ce point. C'est un point très important pour ceux qui sont dans le métier.

**La Présidente (Mme Dionne):** Si vous me le permettez, M. le député de Lévis, nous allons poser les questions à nos invités.

**M. Fortier:** Cela clarifie le débat.

**M. Garon:** C'est un débat qui se fait ensemble, au fond. Dans une loi comme la 74, qui a été adoptée l'automne dernier, vous avez enlevé un paragraphe, mais vous avez changé par la notion d'institution financière dans les compagnies de fiducie. Il y a un paragraphe sur les produits d'assurances, vous avez enlevé cela. Vous avez remplacé la notion dans l'introduction par "institutions financières" en disant que cela couvrirait tout cela. Dans mon discours sur le principe de la loi, j'ai compris que c'était un décloisonnement et que cela pourrait se faire. J'aimerais savoir si dans la loi que nous avons votée l'automne dernier, dans votre esprit, les compagnies de fiducie vont pouvoir vendre des produits d'assurances.

**M. Fortier:** L'alinéa qui a été enlevé dans la Loi sur les fiducies est un alinéa qui disait qu'ils avaient l'autorité de vendre des produits financiers d'autres institutions financières comme directement; mais la question d'utiliser un agent pour les compagnies d'assurances, c'est dans la Loi sur les assurances. Autrement dit, la Loi sur les assurances dit que les polices d'assurance doivent se vendre par le biais d'un agent ou d'un courtier d'assurances. Cette loi s'applique indépendamment de toutes les autres lois qui peuvent exister, la Loi sur les fiducies, la loi sur le Mouvement Desjardins, etc. La Loi sur les assurances est complémentaire à d'autres lois.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Je comprends cela, mais on dit, par exemple: Une compagnie de fiducie va pouvoir vendre des produits. Il va falloir agir comme institution financière. Je ne me rappelle pas les termes exacts du libellé, sauf que vous nous aviez dit que c'était du pareil au même. Enlever ce paragraphe et mettre la notion d'institution financière dans le paragraphe introductif, cela couvrirait le paragraphe que vous

enleviez. Moi, je n'étais pas sûr de cela. Je pense bien qu'on ne peut pas jouer à la cachette. La porte est ouverte ou fermée. Ils peuvent ou ils ne peuvent pas. On fait voter des lois, on est dans le décloisonnement des institutions financières. Les gens peuvent ou ne peuvent pas. Une compagnie de fiducie va-t-elle pouvoir vendre des assurances ou non?

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le ministre.

**M. Fortier:** La compagnie de fiducie comme telle ne pourra pas vendre de l'assurance, de la même façon que les caisses populaires n'ont pas le droit de vendre de l'assurance. Il faut que ce soit vendu par le biais d'un employé qui travaille pour une compagnie. Supposons que Montréal Trust possède une compagnie d'assurances. Alors, ceux qui vont vendre de l'assurance, ce n'est pas Montréal Trust. Ce sera la compagnie d'assurances qui est dans le même groupe.

**M. Garon:** Oui.

**M. Fortier:** Maintenant si vous parlez du lieu physique, c'est un autre débat. On va le faire avec Jean-Pierre. Il faudrait que ce soit clair que la société de fiducie n'a pas le droit de vendre de l'assurance. C'est pour cela que je dis aux banquiers que les banques elles-mêmes n'auront pas le droit de vendre directement de l'assurance. On peut discuter. Je crois que nos documents disent clairement que nous croyons qu'on devrait permettre à un groupe de compagnies de vendre ces produits dans les différents locaux. Alors, je le dis bien clairement et je l'ai dit à plusieurs reprises. Nos documents et les politiques que nous avons mises de l'avant indiquent que nous sommes favorables à l'utilisation des réseaux. Alors, c'est cela que nous disons. Mais si vous me demandez, techniquement parlant, pour qui travaille celui qui vend de l'assurance, il doit travailler pour la compagnie d'assurances de ce groupe.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. le ministre. M. Dufresne.

**M. Dufresne:** M. le ministre, nous acceptons ce principe comme nous l'avons fait valoir pour les valeurs mobilières, que cet employé ne soit pas un caissier, d'une part, que ce soit une personne qui a été formée, que ce soit un employé de la filiale, mais qu'il ait la possibilité de vendre d'autres produits durant les périodes creuses. Sans doute souhaiterait-on que le même principe s'applique le jour où les banques pourront vendre de l'assurance, que la personne qui sera assujettie au cours de formation et qui serait un employé de la filiale d'assurances puisse également vendre d'autres produits s'il y a des périodes creuses ou dans certaines parties du Québec.

Mais je pense que ce qui est impor-

tant - c'est pourquoi on parle de cumul de permis - c'est qu'on ne peut pas se permettre d'avoir des spécialistes partout au Québec. Je parlais tout à l'heure de Kuujuaq. Mais, à Kuujuaq, il faudrait une personne qui fasse d'autres activités que le fonds mutuel ou l'assurance. Autrement, cela ne devient pas économiquement rentable.

Alors, voilà pourquoi on souhaiterait le cumul des permis dans les régions non urbaines.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. Dufresne. M. le député de Mille-Îles.

**M. Bélisle:** Mme la Présidente, un court commentaire. Je vois la prudence du ministre et je l'en félicite parce que, essentiellement, la partie du débat présentement... Je pense que M. Dufresne et ses conseillers savent très bien que le débat est devant les tribunaux du Québec et qu'il y a déjà un jugement intérimaire de rendu sur une requête en irrecevabilité sur le fond du dossier.

Je pense qu'on doit être prudent. Le député de Lévis peut se branler la tête comme il veut, Mme la Présidente, mais je pense qu'il faut être prudent et laisser nos tribunaux continuer à décider sur le fond du dossier quant aux droits qui existent ou qui n'existent pas pour les Caisses d'épargne et de crédit au Québec en vertu de la loi, telle qu'elle existe présentement, de vendre de l'assurance dans leurs propres locaux. C'est ce que le ministre disait tantôt quant au lieu physique. C'est un débat; un débat qui n'est pas terminé et qui appartient à la cour. Il n'appartient pas aux intervenants de l'Assemblée nationale de le débattre présentement.

C'est une première chose que je tenais à dire. Cependant, vous ne pouvez pas m'empêcher - j'aime bien mon banquier - de constater que la façon dont l'énoncé avait été fait, à la page 6 de votre document, quand vous dites: "Ce silence du document à cet égard est d'autant plus étonnant que nous nous serions attendus à ce que l'on fasse état des premières expériences autorisées par le gouvernement dans ce domaine permettant récemment au Mouvement Desjardins de distribuer certains produits d'assurances par l'entremise de caisses membres..." Je suis convaincu, M. Dufresne, que vous saviez très bien, par connaissance publique, qu'il n'y a jamais eu autorisation du gouvernement du Québec comme telle, et que l'énoncé est totalement inexact.

Maintenant, vous enchaînez, au bas de la page 6, que vous voulez préserver pour vos membres le droit de vendre directement, par leur propre personnel et celui des filiales, des produits d'assurances. J'ai lu les conclusions de la commission parlementaire fédérale qui s'est déroulée il n'y a pas tellement longtemps. Je pense que, pour plusieurs raisons qui seraient trop longues à énoncer ici ce soir, il y a des résistances fondamentales de la part du gouvernement fédéral, qui a juridiction sur les banques

au Canada, de vous *accorder* ce droit-là.

Plusieurs intervenants au Québec partagent également ces mêmes restrictions. Quand je vais à la page 9 de votre document et que, là, vous demandez que l'élargissement des champs de pratique, sous les réserves qui précèdent, ne doive pas être nécessairement limité aux domaines de l'assurance, des valeurs mobilières et du courtage immobilier, et qu'on pourrait mettre une catégorie générale, je considère que c'est très large.

Je voudrais éviter, M. Dufresne, l'expérience qu'on a connue récemment, qu'une institution financière comme les banques canadiennes décide, un jour ou l'autre, de vendre des voyages au comptoir et de se transformer en agence de voyages, parce qu'un voyage a une connotation financière. Je pense que la demande est trop large et que le but d'un amendement dans le secteur du décloisonnement des institutions financières, ce n'est pas de permettre de tout faire et d'avoir des supermarchés financiers qui vont pouvoir tout faire et tout régler au même moment et au même comptoir et, encore plus, pour certains, par guichet automatique.

C'étaient les brèves remarques que j'avais à vous faire sur le document, sur l'essence du document qui a été présenté, Mme la Présidente.

(22 h 15)

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. le député de Mille-Îles. Est-ce que vous avez un commentaire, M. Dufresne?

**M. Dufresne:** Oui. M. le député, je voudrais simplement dire que ce que les banquiers recherchent ici, c'est une certaine souplesse. Dans le thème général, il y a certains secteurs comme l'informatique, je crois, où les banques pourraient mettre au profit des consommateurs leurs connaissances et leurs systèmes et, sans doute, être très concurrentielles. Si je peux me permettre de parler d'assurance, une étude qui a été entreprise l'an dernier au nom de l'Association des banquiers laissait présager que dans les frais généraux, dans les frais de compagnies d'assurances générales, 49 % des dépenses étaient directement reliées aux commissions payées aux agents. C'est là, je crois, qu'il pourrait éventuellement y avoir des retombées positives pour le consommateur.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Mille-Îles.

**M. Bélisle:** Je ne partage pas, parce que ce serait un très long débat, les conclusions d'un tel rapport. Si vous voulez, je peux vous resoumettre ce qui s'est passé avec les banques canadiennes concernant les frais bancaires. On peut faire des comparaisons, si vous voulez. Si on commence à faire des comparaisons et à parler de coûts diminués pour les consommateurs, au Québec ou au Canada, on s'embarque dans un débat où les banques, où les institutions finan-

cières n'auront pas le meilleur bout du bâton, quand on commence à faire des comparaisons. Je peux vous citer même, dans un autre domaine, le transport du loyer de l'argent, un autre exemple au Québec où plus on concentre certains pouvoirs économiques dans les mains de certaines institutions, le consommateur n'est jamais gagnant, l'épargnant n'est jamais gagnant. La personne qui reçoit le service paie toujours plus cher, pas nécessairement deux mois, trois mois, un an ou deux ans, mais trois ans, quatre ans, cinq ans plus tard. Toutes les techniques économiques de "lost leader", de diminution de prix, de perte, d'amortissement sur l'ensemble du réseau, de coûts cachés indirects, on connaît tout cela. Ce sont des techniques qui ont été utilisées à plusieurs reprises dans le passé. Je ne suis pas prêt à faire ce débat parce qu'on n'en a pas le temps. On pourrait s'asseoir pendant deux jours et vous verriez que j'ai de maudits bons arguments et j'ai des études à vous donner là-dessus. La corde sensible du consommateur qu'on va protéger et qu'on va diminuer, halte-là!

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. le député de Mille-Îles. M. Dufresne, vous n'avez rien à ajouter? M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Est-ce que M. le député de Mille-Îles a fini?

**M. Bélisle:** Oui, M. le député de Lévis.

**M. Garon:** J'essaie de comprendre un peu, entre les mammoth financiers que souhaite le ministre et la conception du député de Mille-Îles, j'ai de la misère à me retrouver.

**M. Fortier:** On pourrait dire la même chose par rapport aux opinions du député de Lévis et de son chef du Parti québécois, mais c'est un autre débat.

**M. Garon:** Essayez de trouver les contradictions.

**M. Fortier:** Je pourrais vous le prouver, mais je n'ai pas apporté mon document avec moi.

**M. Garon:** Pas dans le domaine des institutions.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis, s'il vous plaît!

**M. Garon:** Vous savez d'ailleurs que, lorsque j'enseignais les institutions financières à l'Université Laval, un de mes conférenciers était justement M. Parizeau.

**M. Fortier:** J'ai oublié de vous dire que M. Parizeau a été mon consultant.

**M. Garon:** Oui.

**M. Fortier:** Voulez-vous que je produise le rapport? C'est un autre débat; on fera cela une autre fois.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis, vous avez la parole.

**M. Garon:** Je sais que vous avez plus de marge de manoeuvre dans les bonnes ressources compétentes...

**M. Fortier:** Entre gens d'Outremont, on s'entend très bien.

**M. Garon:** ...dans le Parti québécois.

Je voudrais souligner, Mme la Présidente, qu'il y a une différence entre discourir sur les lois existantes pour lesquelles il y a des litiges devant les tribunaux et ce que veut faire le ministre, le décloisonnement. Le jugement qui est devant les tribunaux, c'est une affaire, mais je comprends que le ministre qui veut faire sa réforme en fonction des livres blancs ou gris qu'il a présentés va présenter des changements. Si cela ne change rien à la situation actuelle, il n'y a pas de décloisonnement. Ce qu'on essaie de savoir au fond, c'est ce que le ministre pense et aussi comment les gens du milieu, les gens du secteur voient cela, tant comme intervenants financiers que comme consommateurs. C'est ce qu'on essaie de voir, si les gens trouvent que cela a du bon sens ou pas de bon sens. On tombe dans le coeur du sujet.

Quand on regarde la question, c'est comme cela que cela va se passer concrètement. Vous, comme banquier, vous dites: Moi, à ma banque. Quelqu'un qui a une caisse dira: À ma caisse. Au fond, la question est de savoir ce qu'on va trouver là. Comment cela va-t-il marcher, que ce soit dans les locaux ou dans des "cubicles", ou dans du personnel? C'est cela, au fond. Le représentant des banquiers parle pour sa paroisse. Personne ne peut blâmer celui qui représente les banquiers de parler pour les banquiers, comme les gens qui viennent pour les consommateurs parlent pour les consommateurs, c'est strictement le sens du débat. Ce qu'il est important de savoir, c'est comment le ministre voit cela. Autrefois, on disait que M. Duplessis montait la température des calorifères pour que les gens se tannent; il semble que sous le gouvernement actuel, ce soit le vacarme: les décibels ont remplacé les calorifères.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député, votre répartition devrait s'arrêter bientôt.

**M. Garon:** Je ne voudrais en aucune façon priver d'ouvrage ceux qui travaillent actuellement.

**La Présidente (Mme Dionne):** Vous êtes, bien gentil, M. le député de Lévis.

**M. Garon:** J'aimerais savoir ceci: vous êtes plutôt favorables au cumul de permis. C'est cela, au fond. Le ministre dit: On parle pour, cela ne veut pas dire qu'on est pour. Dans son document, cela peut être le cumul et cela peut ne pas l'être. On est dans une zone grise. Il semble que le ministre en a parlé, mais il ne s'est pas branché complètement, j'imagine, pour savoir ce que vous en pensez. Vous semblez, vous autres, plutôt favorables au cumul de permis par rapport aux équipes multidisciplinaires. Pensez-vous qu'il est possible de bien protéger les épargnants en permettant à un individu de cumuler plusieurs permis, étant donné que plusieurs nous disent que les produits financiers sont nombreux et complexes? Quand je vous pose la question, je n'essaie pas de vous mettre une réponse dans la bouche, je veux savoir ce que vous en pensez.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Dufresne.

**M. Dufresne:** Mme la Présidente, M. le ministre, M. le député, les banques, depuis longtemps, sont reconnues pour faire leur propre autoréglementation. Ces employés qui cumuleraient des permis pour vendre quelques produits bien spécifiques - je veux parler de l'assurance ou des valeurs mobilières - seraient formés professionnellement selon des normes qui auraient été établies par la Commission des valeurs du Québec ou le Surintendant des assurances. Le consommateur serait protégé parce que l'employé, d'une part, serait formé en conséquence et l'employé est une personne salariée. Dans la vente de ces produits, l'employé n'est pas payé sous forme de commission, il ne vend pas sous pression. Cette vente n'est pas ce qui va lui assurer son revenu. Pour nous, il est bien clair que notre personnel serait formé adéquatement, professionnellement et qu'il assurerait à ce client un service, un produit de première classe. Je pense que j'ai répondu à votre...

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** J'écoute votre réponse. Le but de la commission est de vous poser des questions, de vous faire préciser votre pensée. C'est ce que je fais et à la fin, quand on a eu 30 mémoires et quelques, voir s'il y a consensus, pas de consensus, le ministre va prendre ses décisions. Nous ne sommes pas là pour décider à sa place; c'est lui qui est au gouvernement. Nous sommes là pour voir les problèmes dans la solution. C'est pour cela qu'on vous écoute autant. Lui qui va faire sa loi, et nous qui allons voir si sa loi correspond à ce qui devrait être fait. Je ne suis pas là pour essayer de vous faire dire quelque chose, mais pour savoir ce que vous pensez de cette question. Votre opinion, c'est votre opinion.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Dufresne.

**M. Dufresne:** Cumuler des permis, comme on l'a dit tout à l'heure, nous permettrait, dans des endroits qui ne sont pas des centres comme Montréal ou Québec, d'avoir une personne qui desservirait une localité, donnerait des services qui ne seraient pas disponibles autrement. Vous ne pouvez pas envoyer dans une ville comme Kuujuaq une personne qui serait un spécialiste dans ci, une qui serait spécialiste dans cela. Le cumul de permis permettrait à cette personne de vendre ces deux produits, si je puis dire.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. Dufresne. M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Dans votre mémoire, vous parlez également d'exigences raisonnables de divulgation. Qu'est-ce que vous entendez par "exigences raisonnables de divulgation"? Selon vous, quelles sont les informations qui pourraient être divulguées, qui devraient être divulguées, ou qui devraient demeurer confidentielles avec une complète étanchéité?

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Dufresne.

**M. Dufresne:** Mme la Présidente, je vais répondre, d'une part, sur la question de confidentialité. Il est établi depuis longtemps que les banques ont leur propre système d'autoréglementation. Il y a un système qui est en vigueur qui permet de garder le caractère confidentiel de l'information sur toute personne. Cette information n'est pas disponible à qui veut. Concernant l'autre volet de votre question, je vais demander à Marc de le couvrir.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Duquette.

**M. Duquette:** M. le député, pourriez-vous préciser quels étaient les autres points sur lesquels vous désiriez...

**M. Garon:** Les exigences, parce que vous parlez d'exigences raisonnables de divulgation.

**M. Duquette:** Là-dessus, l'Association des banquiers...

**M. Garon:** À la page 16.

**M. Duquette:** ...partage les vues du document sur le décloisonnement, dans la mesure où nous croyons que les exigences de divulgation sont très importantes. Par exemple, on doit, lorsqu'il y a des liens entre une banque et une institution financière, lorsqu'il y a... À supposer, par exemple, que le consommateur qui se présente dans une succursale bancaire se fasse proposer un produit qui appartient à la "famille" de l'institution financière, s'il s'agit, par exemple, des produits d'assurances ou de valeurs mobilières.

res de filiales ou de compagnies affiliées, nous croyons que le consommateur doit connaître l'essentiel de la relation entre l'institution financière et soit la compagnie d'assurances, le fonds mutuel ou toute autre institution qui est la source du produit.

Cela dit, s'il y a des commissions ou des avantages, une divulgation raisonnable, évidemment, quelque chose qui soit fonction de la complexité du produit, serait approprié.

Le but de l'association, dans son mémoire, était également de souligner l'importance de mesurer la divulgation par la complexité du produit. Il est bien évident qu'un consommateur qui achète un produit traditionnel, comme une rente ou un certificat de dépôt, n'a pas besoin d'une longue explication sur l'origine du produit. Par contre, s'il achète un produit très complexe en valeurs mobilières ou en assurances, il est beaucoup plus important pour lui de savoir, pour ce qui concerne ce produit qui lui est proposé, quel est le lien entre l'institution qui le lui propose et ce que cela apporte à l'institution.

Nous croyons qu'il y a des règles de base de divulgation qui sont dans l'intérêt du consommateur et les banquiers ont le souci que le consommateur soit bien informé, mais nous désirons que cette divulgation ne soit pas réglementée de façon telle qu'elle soit une embûche au quotidien des opérations. Par exemple, s'il y a des relations comme cela qui devraient être divulguées concernant une catégorie de produits, nous croyons que la meilleure façon de la divulguer, c'est au début. Lorsque le client vient pour la première fois ou vient de temps à autre voir son banquier, qu'on lui révèle à ce moment-là les liens entre la banque ou sa filiale et des institutions dont on vend les produits. Mais on ne croit pas qu'on devrait en faire une condition à chaque transaction, ce qui pourrait, par exemple, réduire l'efficacité et empêcher le développement de moyens électroniques, informatiques et autres de traiter les transactions.

**La Présidente (Mme Dionne):** Allez, complétez.

**M. Duquette:** J'allais simplement vous dire que c'est sous cet angle que nous parlions de divulgation. Nous croyons que c'est le meilleur moyen de bien informer, plutôt que de prohiber certaines relations. C'est vraiment en faisant en sorte que le consommateur obtienne l'information relative au produit et relative à l'origine et aux liens qui peuvent exister entre l'institution dont on vend le produit et celle qui le lui vend.  
(22 h 30)

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. Duquette. En conclusion, M. le ministre.

**M. Fortier:** En conclusion, vous avez exprimé votre désir de participer au décloisonnement. J'ose espérer que les règles que nous allons mettre de l'avant vont le permettre aux

banques. D'ailleurs, on a été les premiers à le permettre pour ce qui concerne la propriété des maisons de courtage dans le domaine des valeurs mobilières. Nous avons l'intention de continuer. Je suis certain que si les banques veulent profiter du décloisonnement au Québec, dans la mesure où votre autorité réglementaire vous le permettra - je crois que nous sommes rendus encore plus loin que votre propre autorité - elles vont pouvoir le faire. Dans la mesure où je l'indiquais où nous allons insister pour que le décloisonnement se fasse par filiale, nous sommes favorables à l'utilisation des réseaux. C'est donc dire que le réseau des banques, à notre avis, pourrait être un actif appréciable. J'ose espérer qu'on verra le déroulement de cette politique dans l'avenir.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. le ministre. M. le député de Lévis, en conclusion.

**M. Garon:** Je vous remercie d'être venus nous rencontrer et de nous avoir fait part de votre vision des choses.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. le député de Lévis. M. Dufresne, M. Ferron et M. Duquette, au nom des membres de cette commission, je tiens à vous remercier pour la présentation de votre mémoire et vous souhaiter un bon retour. Merci.

**M. Duquette:** Merci de votre amabilité.

**La Présidente (Mme Dionne):** Nous entendons maintenant l'Association canadienne des compagnies d'assurance de personnes. J'aimerais inviter les représentants à venir à la table. Messieurs, bonsoir. J'aimerais d'abord demander au porte-parole de votre association de bien vouloir s'identifier et de présenter les gens qui l'accompagnent.

#### **Association canadienne des compagnies d'assurance de personnes inc.**

**M. Millette (Yves):** Oui. Je suis Yves Millette, vice-président de l'Association canadienne des compagnies d'assurance de personnes. Je suis accompagné de M. Claude Ferron qui est président du groupe Croix bleue-Canassurance et de M. Réal Raymond qui est vice-président pour le Québec de la compagnie La Prudentielle.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. Millette. J'aimerais d'abord vous rappeler les règles de cette commission. Vous avez 20 minutes pour présenter votre mémoire. Par la suite, nous poursuivrons par des discussions avec les membres de la commission. M. Millette.

**M. Millette:** Merci, Mme la Présidente.  
L'Association canadienne des compagnies d'assurance de personnes appuie le décloisonne-

ment sous ses formes depuis le début des années quatre-vingt. Le gouvernement du Québec a toujours exercé un leadership dans ce domaine et nous vous félicitons pour les gestes que vous avez posés. Nous vous encourageons aussi à terminer la réflexion entreprise car, au-delà du décloisonnement des institutions financières et de celui entrepris maintenant des intermédiaires financiers, nous croyons qu'il va y avoir deux autres étapes, c'est-à-dire le décloisonnement des produits eux-mêmes et le décloisonnement ou la réglementation des organismes de surveillance et de contrôle. Je pense, lorsqu'on regarde le dossier des intermédiaires, qu'on ne peut pas oublier les deux étapes qui viendront par la suite.

On semble croire que le décloisonnement est une invention des institutions financières qui a été imposée aux consommateurs. Pour ne prendre que l'exemple de l'industrie de l'assurance-vie, au cours des années soixante, 80 % du volume de primes des compagnies d'assurances provenait de la vente d'assurance-vie, alors qu'aujourd'hui 65 % du revenu de primes des compagnies d'assurance de personnes provient de l'épargne en vue de la retraite. On a donc vu un changement complet du marché des compagnies d'assurance de personnes et ceci, non pas dû à la volonté des compagnies d'assurances, mais aux pressions du public et aux changements des besoins des consommateurs.

L'inflation des années soixante-dix a eu aussi un effet très important sur les produits des institutions financières. L'accroissement de la demande des consommateurs pour des produits sensibles aux variations d'intérêts et pour des produits à court terme a amené, encore là, un chambardement complet des produits des compagnies d'assurances. C'est tout cela qui a amené le décloisonnement des compagnies d'assurances, la réglementation des compagnies d'assurances au début des années quatre-vingt.

Nous considérons que ce n'est que le début de tout ce décloisonnement qui doit se faire au niveau des produits. Qu'on pense à ce qu'on appelle en anglais la "sécurisation" de l'épargne, c'est-à-dire cette forme de redistribution de l'épargne sous forme de titres de valeurs mobilières. Qu'on parle de la concentration de l'épargne entre les mains des employeurs dans ce qu'on appelle ou dans ce que la législation fiscale appelle des RASNA, c'est-à-dire des régimes d'avantages sociaux non assurés, qui échappent complètement, à toutes fins utiles, aux institutions financières. Qu'on parle aussi des nouveaux produits du genre option pare-chocs de la Banque Royale ou tout autre produit qui sont mis en marché maintenant et qui vont continuer, au cours des prochaines années, à remodeler complètement les produits qui sont mis en marché actuellement par les institutions financières.

Tout ceci nous conduit à une collision plus ou moins violente entre, d'une part, les institutions financières et les intermédiaires financiers

et, d'autre part, les organismes de surveillance et de contrôle. On se rappelle les heurts qu'il y a eu entre notre association et la Commission des valeurs mobilières du Québec concernant les fonds communs de placements et la qualification des intermédiaires qui doivent les vendre.

Tout ceci a conduit directement au débat sur la notion de contrôle par institution versus la notion de contrôle par activité. Ce débat a été amorcé par la Cour suprême du Canada dans l'arrêt Pioneer Trust, s'est continué et se continue actuellement dans l'entente entre la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario et le gouvernement fédéral, ce qu'on appelle communément l'entente Kwinter-Hockin. Il s'est continué aussi dans les négociations entre la Commission des valeurs mobilières du Québec et le gouvernement fédéral et se continue présentement avec les institutions financières québécoises et le gouvernement fédéral au sujet de la Loi sur les fiducies.

Le débat amorcé ou latent entre la Commission des valeurs mobilières et l'Inspecteur général des institutions financières du Québec devra aussi être vidé et on voit, de plus en plus, que même l'Office des professions pourra faire partie de ce débat. Donc, avant ou tout en instaurant les divers conseils qui sont prévus dans le document de consultation, nous croyons que tout un effort de réflexion devra être fait concernant ces deux autres volets de la déréglementation et on devra en tenir compte lorsqu'on refera le cadre de contrôle des intermédiaires.

Si on parle plus spécifiquement d'un conseil des assurances de personnes qui a été mis de l'avant par notre association et l'Association provinciale des assureurs-vie du Québec, il est évident que notre association continue à favoriser la formation de ce conseil le plus rapidement possible. Les raisons pour former ce conseil étaient d'unifier la surveillance et le contrôle des assureurs-vie, ce qui est actuellement partagé entre l'Inspecteur général des institutions financières et l'Association provinciale des assureurs-vie du Québec, de redonner son plein sens à la recommandation de la compagnie d'assurances sur ses intermédiaires, en associant les compagnies au conseil des assurances et, par là, améliorer la formation et la déontologie et, donc, la confiance du public en l'agent d'assurances.

L'intérêt du conseil des assurances est de réunir dans un même organisme les intervenants dans le système d'agence qui est le principal système de distribution des compagnies d'assurances et qui, avec la distribution au comptoir qui est surtout le système de distribution des banques, des fiducies et des caisses populaires, et le système de distribution par courtage qui a surtout cours en assurances générales, en valeurs mobilières et dans le courtage immobilier, constituent les trois principaux modes de distribution à l'heure actuelle, non pas les seuls mais les principaux.

Il est à noter que la distribution par agence telle que pratiquée par les compagnies d'assurance de personnes est la seule, à l'heure actuelle, qui soit suffisamment uniforme, selon nous, pour être représentée dans un seul conseil. Je ne pense pas qu'il pourrait y avoir un conseil du courtage qui regrouperait dans un seul conseil les courtiers d'assurances générales, les courtiers en valeurs mobilières, les courtiers en immeubles. Je ne pense pas non plus qu'il pourrait y avoir un organisme qui représenterait tous ceux qui font de la vente au comptoir. Donc, la situation du conseil des assurances de personnes est, je pense, du moins à l'heure actuelle, un peu particulière.

Nous croyons que le mandat du conseil des assurances ne devrait pas se limiter à la surveillance et au contrôle des agents d'assurance de personnes, mais s'étendre aussi au contrôle du cumul des permis et aux activités exercées en multidisciplinarité au sein du système d'agence. Il devrait y avoir un seul point de contrôle pour la distribution par agence. En plus du cumul des permis, les agents devraient pouvoir exercer des activités non réglementées comme la vente de dépôts à terme, la vente de REER et tout autre produit semblable.

Nous croyons que les compagnies d'assurance de personnes ne devraient pas être limitées au système de distribution par agence. Les compagnies d'assurance de personnes devraient pouvoir prendre des participations dans tous les autres systèmes de distribution sans qu'il y ait nécessairement confusion des divers systèmes de distribution qui, chacun, obéissent à des règles qui doivent être respectées.

La vente d'assurance de personnes dans les autres systèmes de distribution devrait se faire par des personnes qualifiées selon les normes du conseil des assurances et contrôlée soit directement par le conseil des assurances, soit après entente entre le conseil des assurances et d'autres organismes.

En ce qui concerne la planification financière, nous partageons les vues du document de consultation, mais nous voulons réitérer que la planification financière ne doit pas devenir une nouvelle profession. La planification financière est plutôt l'expression du décloisonnement des intermédiaires financiers et il s'agit plutôt d'une activité multidisciplinaire. Donc, nous croyons que le conseil proposé en matière de planification financière est un bon pas, est un pas dans la bonne direction, bien que nous ne soyons pas certains que ce conseil doive être un conseil permanent dès maintenant. Nous croyons qu'il pourrait, au départ, être un conseil consultatif pour permettre aux gens de définir ce qu'ils entendent et, éventuellement, un institut de la planification financière pourrait être nettement suffisant.

Si on s'attarde plus particulièrement à la protection du consommateur, comme je vous l'ai dit au départ, comme le décloisonnement des

produits va jouer un grand rôle, il ne faudrait pas que les règles qui vont entourer, par exemple, les ventes liées ou la divulgation des commissions, etc., aient pour effet d'empêcher la révolution du décloisonnement des nouveaux produits qui devraient mieux répondre aux besoins du consommateur actuel, le consommateur qui va épargner plutôt en vue de la retraite qu'en vue de sa protection, etc. Il faudra que les règles concernant la protection du consommateur tiennent compte de l'évolution à venir et permettent de continuer une évolution du décloisonnement des institutions financières pour le plus grand bien, nous pensons, des consommateurs. Je vous remercie.

(22 h 45)

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. Millette. M. le ministre.

**M. Fortier:** Il me fait plaisir de vous saluer et d'accepter avec intérêt la présentation que vous avez faite. En fait, vous nous mettez en garde contre différentes choses pour éviter que le décloisonnement ne se fasse comme il a commencé. Pour ce qui concerne le superconseil, on l'avait évoqué mais il n'en est pas question pour le moment, donc, c'est tout simplement une possibilité pour l'avenir.

Vous évoquiez tout à l'heure la possibilité que le décloisonnement amène un choc entre, d'une part, les institutions et les intermédiaires, ce qui est déjà commencé, et, d'autre part, entre la Commission des valeurs mobilières et l'inspecteur. On l'a invoqué cet après-midi et c'est la raison pour laquelle, lorsqu'on discutait de cela, on invoquait la possibilité que dans X années on doive peut-être penser - comme ce fut le cas en Grande-Bretagne - à avoir un seul organisme de réglementation. S'il y a trop d'"overlaps" et trop de conflits entre les deux régulateurs, il va bien falloir procéder différemment. Pour le moment, on ne croit pas qu'on soit rendu là.

Je ne sais pas quelle est votre opinion là-dessus. Est-ce que vous êtes d'accord avec nous sur le principe que nous acceptons pour le moment de continuer avec, d'une part, la Commission des valeurs mobilières du Québec et, d'autre part, l'inspecteur des institutions financières? Au rythme où le décloisonnement se fait, dans combien d'années devra-t-on fusionner ces deux autorités en une seule?

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Millette.

**M. Millette:** Merci, Mme la Présidente. M. le ministre, au rythme où je vois défiler les dossiers j'imagine que cela pourrait être pour 1990. Mais non, sans blague, j'imagine qu'il s'agit d'un cadre de décloisonnement qui s'est amorcé véritablement au Québec à la fin des années soixante-dix et qui va se poursuivre encore pendant plusieurs années. Donc, je ne pense pas qu'il soit nécessaire de faire un départage entre l'inspecteur général et la Commission des valeurs

mobilières demain matin. Tout ce que je disais, c'est qu'il faudra voir le décloisonnement des intermédiaires financiers comme une étape dans un décloisonnement plus global qui va comprendre aussi, éventuellement, le décloisonnement des produits et la réglementation et la réorganisation des organismes de contrôle pour s'adapter à ce nouveau cadre de contrôle des institutions financières.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le ministre.

**M. Fortier:** Dans le document que vous avez soumis, en parlant du conseil des assurances, vous dites et je cite: "Le conseil des assurances de personnes devrait être habilité à coordonner la supervision et le contrôle de toutes les activités ayant trait au marketing de l'assurance individuelle." Vous faites allusion à quelque chose de nouveau. À quoi faites-vous allusion exacte-ment?

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Millette.

**M. Millette:** Oui. C'est toujours le concept d'institution, le contrôle par institution où devrait être considéré ou relevé du conseil des assurances ce que j'appelais tantôt tout ce qui est cumul de permis par des assureurs-vie et/ou travail en équipe multidisciplinaire au sein d'une agence. C'est toujours à cela qu'on se réfère.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le ministre.

**M. Fortier:** Une autre donnée, je crois que dans votre texte vous prenez position contre la divulgation des commissions, mais vous souhaitez que des études et consultations soient effectuées afin d'établir un système de commissions nivelées. Est-ce que le problème c'est, pour les compagnies, de planifier cette nouvelle donnée et de donner aux compagnies un laps de temps raisonnable pour la mettre en oeuvre? Les études porteront sur quoi? Sur le mode de réalisation ou sur le concept même du nivellement des commissions payées?

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Millette.

**M. Millette:** Ce n'est pas sur la possibilité d'avoir des commissions nivelées. Dans l'industrie le débat est beaucoup plus avancé que cela et ce sont les modalités de mise en application. Comme on le dit dans notre document, les coûts attachés aux changements du système de rémunération des intermédiaires sont de l'ordre de 2 500 000 000 \$ à 3 000 000 000 \$ au Canada et vont devoir faire l'objet d'une entente avec les intermédiaires financiers pour savoir comment ce fardeau va être partagé, parce que l'intermédiaire financier va être aux prises avec des problèmes.

J'ai vu que l'Association des assureurs-vie du Québec s'est prononcée en faveur du nivellement des commissions et notre association n'est

pas absolument contre non plus. Mais la transformation ou le changement risque d'apporter beaucoup de perturbations et l'industrie ne pourra pas absorber seule les coûts reliés à cette transformation.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le ministre.

**M. Fortier:** Je n'ai pas lu votre texte à ce sujet. Vous mentionnez un coût de plusieurs milliards de dollars. À quel page, cela?

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Millette.

**M. Millette:** À la page 7 du document, au deuxième paragraphe. Nous estimons...

**M. Fortier:** L'association est tout à fait consciente... Le coût total d'établissement d'un système de commissions serait de l'ordre de... Mon Dieu! C'est beaucoup d'argent! D'où viennent ces coûts-là?

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Millette.

**M. Millette:** Ce sont les coûts qui ont été estimés par des études qui ont été faites à l'intérieur de l'association au cours des dernières années.

**M. Fortier:** Alors si, disons cet automne, on déposait un projet de loi disant qu'à partir du 1er janvier... On pourrait se donner deux ou trois ans avant de réaliser cela, j'imagine que cela permettrait à tout le monde de faire ce qui doit être fait pour que cela se réalise. Je pense bien qu'il n'est pas question de dire: À partir du 1er octobre 1988, c'est comme cela. Mais si on se donnait un laps de temps dans le projet de loi pour dire: À partir de telle date, il faudrait s'y conformer peut-être deux ans, est-ce que vous croyez que ce serait satisfaisant?

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Millette.

**M. Millette:** À l'heure actuelle, nous n'avons pas commencé à discuter avec les associations d'intermédiaires ce dossier-là comme tel. Il n'y a pas eu négociation. Tout ce qu'on sait, c'est que le débat évolue d'une façon qui est de plus en plus favorable au nivellement des commissions. Mais il n'y a pas eu de négociation comme telle sur le partage du coût et sur l'implantation sur un certain nombre d'années. Je pense qu'on parle généralement de trois à cinq ans pour établir un tel système, à partir du moment où les parties se seront entendues sur la façon de partager le coût de cette opération.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le ministre.

**M. Fortier:** Selon mon expérience à cette commission parlementaire, il y en a qui m'ont dit: Mon Dieu! on n'a pas beaucoup de temps

pour écrire notre mémoire! Mais l'impression que j'ai, c'est que ceux qui ne s'entendaient pas entre eux, même si on leur avait donné six mois de plus, ils ne se seraient pas entendus plus dans six mois. Sur la commission nivelée, je pense que cela va être la même chose. Même si on disait aux gens: Faites donc des études pendant quatre ans, dans quatre ans, ils ne s'entendraient pas plus. Alors, j'ai l'impression que, quand on brusque un peu les choses, c'est drôle comme les gens s'entendent. Comme vous le savez, en Grande-Bretagne, cela va être obligatoire à partir de 1990, je crois. Donc, il y a des gens là-bas qui ont déjà fait des études. Plusieurs de vos membres ont des filiales en Grande-Bretagne. Alors, j'imagine qu'ils peuvent aller chercher de l'information à ce sujet-là. Vous vous dites contre la divulgation des commissions, mais très certainement que la question des commissions nivelées faciliterait beaucoup les choses dans l'avenir.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Ferron.

**M. Fortier:** M. Ferron, oui.

**M. Ferron (Claude):** M. le ministre, concernant cette question importante de la commission nivelée, il faut penser aussi qu'à l'extérieur du Québec il faudrait avoir un système qui pourrait lui ressembler. Alors, c'est bien sûr qu'actuellement l'industrie est sensibilisée pour plusieurs raisons. Une des raisons aussi, c'est que les contrats maintenant demeurent moins longtemps, si on veut, dans les livres. Les coûts d'acquisition ont toujours été assez élevés. Mais je pense bien, personnellement, que le Québec pourrait agir comme pionnier et que cela va certainement hâter que ce problème se règle à l'extérieur du Québec, parce qu'il faut penser que lorsqu'on parle des coûts ici, c'est dans tout le Canada. Ce n'est pas seulement au Québec.

**M. Fortier:** À ce sujet-là, est-ce que cela créerait des problèmes insurmontables si le Québec prenait la décision - plusieurs de vos compagnies fonctionnent non seulement au Québec, mais à l'extérieur du Québec - de dire: À partir de telle date, au Québec, c'a force de loi. Peut-être que les autres provinces vont suivre petit à petit. Mais s'il n'y a pas une province qui commence, si on attend que les dix provinces canadiennes soient d'accord, on va le faire en l'an 2030. On ne le fera jamais.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Ferron.

**M. Ferron (Claude):** C'est bien sûr que cela va certainement causer des problèmes parce qu'il faut penser qu'il y a des compagnies qui ont un système informatique établi à l'extérieur du Québec et avec une certaine standardisation, c'est bien évident. Si on pense simplement au

grand principe comme tel, il n'y a pas de doute que l'industrie s'est penchée sur la question. Elle n'est peut-être pas prête à faire le pas immédiatement, mais je peux vous dire...

**M. Fortier:** Avec un laps de temps, cela pourrait se faire...

**M. Ferron (Claude):** C'est cela, un laps de temps et que les intermédiaires soient aussi vraiment impliqués parce que cette chose touche vraiment tout le monde.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. Ferron. M. le député de Lévis.

**M. Fortier:** Je vous remercie.

**M. Garon:** Alors, si je prends les derniers propos de M. Ferron, cela veut dire qu'au fond... Est-ce que je vous interprète bien en disant qu'au point de vue des commissions, si le ministre prenait position, l'industrie serait d'accord?

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Ferron.

**M. Ferron (Claude):** Écoutez, actuellement... Comment pourrais-je bien dire cela? On a vu tout à l'heure qu'il y a des intermédiaires, comme l'APAVQ, qui se sont prononcés et je pense que l'industrie comme telle est très favorable à une situation comme celle-là, mais j'ai aussi l'impression que le problème doit être réglé par l'industrie et les intermédiaires. Les forces du marché sont là et il y a une justification vis-à-vis de toutes ces choses.

Ce que je voulais peut-être donner comme message tout à l'heure, c'est qu'au fond le débat est actuel. À mon avis, c'est seulement une question de temps. Est-ce qu'on doit y aller par une réglementation pour aborder ces choses-là? Je n'en suis pas certain. Je pense bien que l'industrie est assez consciente de ces problèmes, les intermédiaires aussi et ils se montrent favorables.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Mais comment se fait-il qu'autant de gens disent qu'il est aussi complexe de divulguer les commissions, etc.?

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Ferron.

**M. Ferron (Claude):** C'est traditionnel parce qu'il y a eu des formes de rémunération où, en assurance-vie, on avait des commissions assez élevées dans les premières années, si vous voulez, et les représentants bâtissaient leur rémunération sur un plan de carrière. Là, on arrive avec une révolution assez importante, alors que dans l'industrie du courtage d'assurances générales les commissions nivelées sont là

depuis de nombreuses années. Il s'est développé aussi une forme d'achalandage dans les bureaux de courtiers qui fait qu'à un moment donné il y a une forme de compensation pour avoir un nivellement, alors que dans l'industrie de l'assurance-vie le système était basé sur des commissions assez élevées dans les premières années et avec une commission de renouvellement qui était beaucoup moindre.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Concernant la divulgation des renseignements qui vous parviennent lors de rétablissement des contrats d'assurance, le mémoire du ministre a fait état de cette question, mais vous ne l'avez pas commentée d'aucune façon.

**M. Ferron (Claude):** C'est de l'information confidentielle...

**M. Garon:** De l'information confidentielle...

**M. Fortier:** Exemple: Le SIDA.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Millette.

**M. Millette:** Oui, merci, Mme la Présidente. L'information que peuvent recevoir les compagnies d'assurances est de plusieurs ordres. C'est un peu pourquoi on n'a pas commenté cela. Si on parle, par exemple, des compagnies d'assurances qui reçoivent énormément d'information concernant l'état de santé des gens, notre industrie, comme l'association des banquiers ou toute autre association, a ses règles de protection de l'information, entre autres avec le MIB, le Médical Insurance Bureau, qui font que ces informations sont protégées et ne sont pas accessibles à n'importe qui. Si on parle des données concernant un client, des données concernant sa situation financière ou quelque chose comme cela, qui pourraient éventuellement être partagées dans le cadre d'une équipe multidisciplinaire, encore là, nous croyons qu'il doit y avoir des règles qui respectent la confidentialité des renseignements et faire en sorte que ces renseignements ne soient divulgués que si le consommateur le veut bien. Nous ne nous sommes pas vraiment attaqués à ces questions dans notre mémoire, mais il existe déjà, à l'heure actuelle, des normes, entre autres au projet du Code civil du Québec, qui sont tout à fait satisfaisantes à cet égard.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Mais dans le cas justement d'équipes multidisciplinaires, où il y a des gens d'assurances, des gens de fonds de retraite, ou des gens de courtage, des gens de l'immobilier,

etc., comment voyez-vous la divulgation des renseignements personnels?

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Millette.

**M. Millette:** Comme je vous l'ai dit, je pense que pour qu'une équipe multidisciplinaire puisse fonctionner il faut qu'il y ait un certain échange de renseignements, mais cet échange doit se faire au préalable avec l'accord du consommateur. Si le consommateur refuse que l'information qu'il donne à une personne au sein d'une institution financière soit partagée, je pense que cela doit être respecté. Mais si le consommateur demande ou accepte de faire des affaires avec l'équipe multidisciplinaire, j'imagine qu'à ce moment-là il va accepter que les renseignements qu'il fournit soient divulgués à l'intérieur de l'équipe, et j'entends bien à l'intérieur de l'équipe. À ce moment-là, je pense qu'on doit pouvoir s'en servir.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Je ne pensais pas nécessairement dans ce sens-là. Par exemple, quelqu'un fait affaire sur un plan, avec une entreprise qui, elle, a une équipe multidisciplinaire, on pourrait dire que ce serait un bon ou un mauvais cas pour telle et telle autre dimension de notre équipe ou de nos filiales.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Millette ou M. Raymond.

**M. Garon:** Et se passer des renseignements.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Raymond.

**M. Raymond (Réel):** Mme la Présidente, M. le député de Lévis, je pense que l'angle sous lequel vous abordez le sujet laisse un peu à désirer, c'est-à-dire que je pense qu'il est tout à fait admis dans le cadre de notre profession qu'on ne se passe pas les renseignements comme cela, de l'un à l'autre. Une compagnie peut avoir des éléments subsidiaires, mais on ne dira pas: C'est un bon ou un mauvais sujet. Je pense que c'est plutôt dans le cadre d'une planification globale pour l'individu ou avec son consentement qu'on va lui dire: Il y a des besoins hiérarchiques à remplir et à couvrir et, partant de là, avec son consentement, on va passer le dossier à une autre personne qui va continuer le dossier pour les autres besoins.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Je peux vous dire ce qu'un groupe nous a dit en fin d'après-midi ou ce soir, c'est-à-dire qu'il serait bon que les renseignements ne soient pas confidentiels pour permettre

de développer plus rapidement ou plus facilement le réseau. Certains autres nous ont dit qu'il est très difficile de garder des renseignements confidentiels; c'est pour cela que je vous pose la question.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Raymond.

**M. Raymond:** Mme la Présidente, tout dépend de la nature des renseignements. Mais si on part du concept que le consommateur doit avoir toute la protection nécessaire en ce qui concerne la divulgation de ses avoirs cela ne pourrait être divulgué à d'autres individus que sur son consentement.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis.

**M. Raymond:** Si je...

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Raymond, oui.

**M. Raymond:** ...peux ajouter quelque chose, c'est que, si vous faites un bon travail avec un individu, sûrement qu'il n'aura pas d'objection à ce que vous puissiez soumettre son dossier pour l'aider, mais, s'il a des objections, vous devez respecter ses objections.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Je ne pense pas à cela, je pense plutôt aux renseignements qu'on demanderait, qui feraient partie du dossier, et dont on pourrait se servir éventuellement à d'autres fins. Par exemple, il est facile de demander à quelqu'un, alors qu'on remplit un autre dossier qui ne concerne pas cette question-là, combien il a d'assurance-vie ou d'assurance-dommages et, après cela, on se dirait: Ce serait un bon candidat. On devrait refiler le dossier à celui qui s'occupe des assurances pour qu'il aille le voir.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Raymond.

**M. Raymond:** Mme la Présidente, M. le député, cela revient exactement à ce dont on parlait au départ. Si vous établissez la liste des besoins du client et que vous suggérez au client qu'il aurait peut-être un besoin spécifique et que le client dit: Moi, je ne veux absolument pas poursuivre dans cette voie-là, on doit respecter cela. Mais si vous faites la liste de ses besoins, ce qui arrive normalement dans la pratique c'est que le client va dire: Oui, je suis prêt à le rencontrer. Cela ne veut pas dire qu'il sera capable de combler le besoin, mais il va le rencontrer et ils vont étudier ensemble les besoins spécifiques de ce client.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député

de Lévis.

**M. Garon:** Cela va.

**La Présidente (Mme Dionne):** En conclusion, M. le ministre.

**M. Fortier:** Oui. Je remercie l'ACCAP de sa présentation parce que vous êtes profondément impliqués dans le décloisonnement et on va le faire ensemble. Je vous remercie.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis, en conclusion.

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

**La Présidente (Mme Dionne):** Alors, M. Millette, M. Ferron et M. Raymond, j'aimerais, au nom des membres de cette commission, vous remercier de votre présentation et vous souhaiter un bon retour. Merci.

**M. Millette:** Merci, Mme la Présidente.

**La Présidente (Mme Dionne):** Nous entendons maintenant les représentants de Groupe Investors.

(Suspension de la séance à 23 h 5)

(Reprise à 23 h 14)

**La Présidente (Mme Dionne):** La commission du budget et de l'administration reprend maintenant ses travaux. J'inviterais le porte-parole de Groupe Investors à bien vouloir s'identifier et présenter les personnes qui l'accompagnent.

#### Groupe Investors

**M. Coveney (Charles):** Mme la Présidente, M. le ministre et membres de la commission, je suis Charles Coveney de Groupe Investors inc. à Winnipeg, Manitoba, et j'occupe le poste de vice-président de la planification de la compagnie. Je suis accompagné de M. Lucien Larochelle, le directeur régional d'Investors à Québec.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. Coveney. J'aimerais vous rappeler les règles de la commission. Pour la présentation du mémoire, vous avez 20 minutes et, par la suite, nous procéderons à des discussions avec les membres de la commission. M. Coveney, à vous la parole.

**M. Coveney:** Nous sommes en voie d'achever un rapport écrit qui sera déposé sous peu, nous nous en excusons. J'ai lu le premier document, il y a quatre semaines - c'est le document d'octobre 1987 - et...

**M. Fortier:** Il n'y a pas de problème.

**M. Coveney:** ...le deuxième document il y a trois semaines. On a préparé un mémoire, mais je n'étais pas satisfait de sa qualité, alors nous nous excusons de ne pas avoir un mémoire écrit.

**La Présidente (Mme Dionne):** D'ailleurs, M. Coveney, je crois qu'il y a eu entente entre les deux partis à savoir que vous pouviez présenter votre mémoire de vive voix.

**M. Coveney:** Merci beaucoup.

**M. Fortier:** Vous allez nous en envoyer une copie de toute façon.

**Une voix:** C'est cela.

**M. Coveney:** Je remercie les membres de la commission qui ont bien voulu entendre notre témoignage ce soir. Nous profitons de l'occasion pour féliciter M. le ministre et son équipe pour la vision, le pragmatisme et l'innovation dont ils font preuve dans le traitement des enjeux propres au secteur des services financiers. Nous sommes d'accord avec votre énoncé tout à fait exceptionnel. Nous l'appuyons et souhaitons faire quelques recommandations spécifiques ce soir.

On veut aussi discuter de la planification financière en action. Notre programme est donc le suivant. Nous avons cinq éléments: premièrement, Groupe Investors inc, une grande entreprise canadienne de planification financière; deuxièmement, nos activités au Québec; troisièmement, notre approche et notre expérience en matière de planification financière; quatrièmement, la formation, l'encadrement et le contrôle et, cinquièmement, les recommandations.

Notre maison mère est à Montréal, La corporation financière Power qui détient 71,8 % de nos actions. Nous avons plusieurs filiales: il y a la Société Investors Itée qui distribue les produits financiers offerts par les représentants d'Investors; Les Services Investors Itée distribuent la gamme complète des produits et les services financiers d'Investors au Québec; Investors Syndicate Property Corporation s'occupe des placements immobiliers de la société au Canada; la compagnie de fiducie du Groupe Investors Itée, comme d'autres compagnies de fiducie; la société de gestion d'investissements IG Itée offre principalement des services d'administration et de gestion de placements pour le compte des quatorze fonds de placement d'Investors et de ses filiales. Nous avons une compagnie IG Investment Corporation; elle détient des placements dans des co-entreprises immobilières aux États-Unis.

Nous sommes une organisation qui se réorganise souvent. La réorganisation entreprise en 1986 était nécessaire étant donné la croissance substantielle qu'a connue Investors depuis sa fondation et surtout depuis les cinq dernières années. Les raisons de sa croissance: La plus

récente remonte à la fin des années soixante-dix, lorsque Investors a entrepris une analyse de grande envergure du marché futur, des services financiers et de sa propre position sur ce marché. La conclusion fut la planification financière. Nous étions là en 1970 et, dans les années soixante-dix, la société a reconnu que chacun a des besoins financiers qui lui sont propres et que des services personnalisés offerts par une équipe de planificateurs financiers répartis dans tout le Canada serait la meilleure façon de répondre à ces besoins.

Investors est le placeur de fonds d'investissement le plus important au Canada. L'actif net, total de ses fonds de placement se chiffrait à 5 200 000 000 \$ à la fin de 1987, ce qui représente environ 25 % de l'actif total des sociétés membres de l'Institut des fonds d'investissement du Canada.

Nous avons une mission à Investors. Le Groupe Investors admet comme principe socio-économique fondamental la sécurité financière des particuliers. C'est pourquoi le Groupe Investors vise à offrir des services financiers personnalisés précieux pour ses clients et profitables pour ses actionnaires. C'est une société financière intégrée de premier plan. Le Groupe Investors se propose, grâce à son équipe de professionnels de la planification financière, de desservir à la fois les particuliers et les entreprises. Le Groupe Investors entend faire preuve d'intégrité dans toutes ses activités et favorise un milieu propice au travail en équipe, à l'avancement personnel et à la recherche de l'excellence.

Nous avons aussi une déontologie. La déontologie du Groupe Investors traduit les principes régissant la conduite de nos affaires comme prestataires de services financiers. Ces valeurs sont essentielles à notre succès. Nous devons constamment nous efforcer d'offrir la plus haute qualité de services dans notre industrie. Cela continue et c'est signé le président, Arthur D. Moreau, président et chef de la direction.

Seulement quelques statistiques sur la compagnie. On gère 8 500 000 000 \$, c'était à la fin de 1987. Notre chiffre d'affaires de l'an dernier, 2 000 000 000 \$. Cela inclut des fonds de placement, des certificats de placement, de l'assurance et d'autres produits financiers. Nous avons 2805 employés et représentants. Nous avons environ 500 000 clients. Nous avons 68 centres de planification financière au Canada. Le montant placé et investi au Québec de nos 8 500 000 000 \$ est de 1 200 000 000 \$, environ 14 % ou 15 % de l'actif qu'on gère. Je demanderai à M. Larochelle s'il peut donner quelques statistiques sur nos activités au Québec.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Larochelle.

**M. Larochelle (Lucien):** Merci, Mme la Présidente. M. le ministre, MM. les membres, au

Québec, ici, nous avons six bureaux régionaux dont quatre à Montréal qui s'occupent de l'Ouest de la province de Québec, excluant l'Abitibi. Nous avons un bureau à Sherbrooke qui s'occupe des Cantons-de-l'Est. Nous avons le bureau régional de Québec que j'ai le plaisir de diriger. Il y a aussi trois bureaux auxiliaires: un à Rimouski, un à Chicoutimi et un à Val-d'Or dans le but, d'ici à un an ou deux, qu'ils deviennent aussi des bureaux régionaux afin qu'on puisse avoir une étendue dans toute la province. D'ailleurs, cette semaine, j'ai quelques représentants qui sont à Sept-Îles, d'autres à Baie-Comeau. Alors, actuellement, on couvre toute la province par notre système de distribution; autant à Chibougamau, Chapais, peu importe où, on a des clients, depuis de nombreuses années. Notre force de vente au Québec est actuellement, aux derniers chiffres à la fin d'avril, de 225 représentants sur les 1800 qu'il y a au Canada.

Pour ce qui concerne notre chiffre d'affaires, je crois qu'on est en pleine expansion. Nous voulons continuer de l'être aussi. En 1980, nous avons 77 000 000 \$ comme chiffre d'affaires au Québec, l'an passé, en 1987, nous avons eu 480 000 000 \$, une augmentation de 600 % en huit ans. Je pense qu'on peut se glorifier de tenir le chapeau bien élevé. Pour ce qui concerne aussi notre progression dans la compagnie, la compagnie a eu au-delà de 20 % composé, depuis 1980, en augmentation. Au Québec, dans le temps, nous avons 6 %. Alors, nous avons maintenu et nous avons doublé la vitesse d'expansion du Canada qui est de 11 %.

Tout cela pour dire que, pour ce qui concerne notre chiffre d'affaires, c'est très réconfortant. Malgré ce que nous avons connu au mois d'octobre dernier, la correction du marché, nous avons l'an passé 83 % de notre chiffre d'affaires composé de nos clients et des références de nos clients. On s'en va vers 1988; pour les trois premiers mois de l'année qui sont les derniers disponibles, nous avons 65, 5 % de notre chiffre d'affaires composé de nos clients - on se rappelle bien la correction économique et nous sommes dans un domaine qui a été assez touché - et 21 % des références de nos clients. Alors, c'est là qu'on croit que notre système de planification financière et de distribution est des plus à point de par les preuves tangibles que nous avons, la confirmation de la part de nos clients et les références que les clients nous donnent.

**La Présidente (Mme Dionne):** Je voudrais seulement souligner qu'il vous reste cinq minutes pour discuter un peu ou faire des commentaires sur le document, tel que présenté.

**M. Larochelle:** On tient à vous remercier pour l'heure à laquelle vous avez accepté de nous recevoir ce soir.

**La Présidente (Mme Dionne):** Cela nous fait

plaisir.

**M. Garon:** C'est toujours comme cela.

**M. Larochelle:** Pardon?

M. Garon: C'est toujours comme cela.

**M. Larochelle:** C'est toujours comme cela, alors je pense que je ne ferai pas de demande pour obtenir votre poste.

**M. Garon:** On pourrait entraîner l'entreprise privé là-dedans.

**M. Coveney:** Je voudrais faire des recommandations.

**La Présidente (Mme Dionne):** D'accord.

**M. Coveney:** Un planificateur financier honoraire doit être enregistré dans la province où il travaille, soit par le super conseil des intermédiaires ou par une organisation autorégulée, comme l'APFF ou une autre organisation comme celle-là. Il doit satisfaire aux normes suivantes: appliquer la démarche de planification financière; détenir un titre de PFA, planificateur financier agréé, décerné par l'Institut canadien de planification financière ou un titre ou un programme équivalent de formation; avoir trois années d'expérience; fournir l'engagement écrit de respecter le code de déontologie; utiliser un formulaire de divulgation complet; avoir fourni caution; détenteur d'une police d'assurance-responsabilité. Cela, c'est pour les planificateurs financiers honoraires.

Un professionnel - avocat, comptable, notaire, etc. - qui offre des services de planification financière à titre accessoire ou à plein temps, doit satisfaire aux exigences d'être enregistré, etc. et doit satisfaire aux exigences de sa propre profession.

Un planificateur financier rémunéré à commission doit encore satisfaire aux exigences de la gestion a et détenir les permis requis. Par exemple, si c'est un vendeur de fonds mutuels, cela lui prend une licence de fonds mutuels, etc. Un planificateur financier est rémunéré sur une double base: honoraires et commissions. Il doit donc satisfaire aux exigences des honoraires et des commissions.

Le planificateur financier salarié, y compris le personnel des institutions financières, doit satisfaire aux exigences des sections a et c. Cela, c'est pour ceux qui reçoivent des honoraires et ceux qui sont à commission. Tous les employés de banques, de sociétés de fiducie, de compagnies d'assurances, de coopératives de crédit, de caisses populaires, etc., dispensant des services de planification financière à titre de conseillers ou engagés dans la vente de produits spécifiques devraient être visés par le règlement.

Divers. Toute personne visée ou non par le

règlement qui fait de la planification financière devrait détenir un enregistrement et satisfaire aux exigences de la section a. Le règlement ne devrait s'appliquer qu'aux personnes qui se livrent à des activités de planification financière ou qui revendiquent le titre de planificateur financier.

Pour les grandes institutions, comme le Groupe Investors inc, qui cherchent à faire reconnaître les praticiens financiers comme planificateurs financiers, les critères suivants devraient s'appliquer: reconnaissance des programmes internes de planification financière de formation et de cours; deux années d'expérience en planification financière; inscription à deux cours en planification financière offerts par l'Institut canadien de planification financière; engagement par écrit à respecter le code de déontologie; reconnaissance du principe selon lequel le planificateur financier doit connaître la situation de son client et lui divulguer de façon complète tous les renseignements pertinents et, de notre part, être représenté au sein du conseil de planification financière.

(23 h 30)

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. Coveney. M. le ministre.

**M. Fortier:** Oui. M. Coveney me disait qu'il était né à Québec.

**M. Coveney:** Oui.

**M. Fortier:** C'est pourquoi il a gardé son français. Should it be difficult for you, do not hesitate to switch to English. La première question était celle-ci. M. Larochelle nous parlait du succès formidable de la compagnie au Québec. Est-ce que cette progression en pourcentage est plus importante chez Investors? Est-ce que c'est plus important qu'ailleurs? Selon vous, quelle serait votre stratégie gagnante dans le développement de votre compagnie?

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Larochelle.

**M. Larochelle:** Pour répondre à votre question, M. le ministre, c'est que depuis 1980 la progression au Québec a été deux fois plus rapide, malgré que celle du Canada ait été de 20 % composée, ce qui est absolument formidable. Au Québec elle a été deux fois plus rapide. Il y a deux raisons à cela, M. le ministre. Auparavant, nous n'étions pas réellement représentés au Québec. J'ai eu le très grand plaisir d'être vice-président pour l'Est du Canada de 1976 à 1982. On a aussi eu le secours de nos grands patrons qui sont MM. Desmarais et qui nous ont forcés à venir au Québec chercher la part du marché que nous n'avions pas. Le Québec représentait dans le temps, si j'ai bonne mémoire parce que j'y travaillais en 1979, 26 % à 27 % de la population du Canada et nous n'avions pas notre part du marché. Disons que nous sommes une compagnie

de l'Ouest, mais une compagnie canadienne, point. À partir de 1980, il y a eu énormément d'efforts qui ont été mis sur le matériel français, sur toutes les disponibilités. Nous sommes traités exactement sur le même niveau dans tout le pays, que ce soit en français ou en anglais. Je pense aussi qu'on a une ligne et une façon de présenter notre façon de travailler qui est exceptionnelle.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le ministre.

**M. Fortier:** Maintenant, M. Coveney, vous êtes présent dans plusieurs provinces. J'imagine que les provinces où vous êtes le plus présents sont l'Ontario, le Manitoba ou l'Alberta. J'imagine que ce sont surtout l'Ontario et les provinces de l'Ouest.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Coveney.

**M. Coveney:** Oui. Dans la province de l'Ontario, on fait un chiffre d'affaires assez élevé. En Colombie britannique, on fait aussi beaucoup d'affaires. Dans l'Ouest, au Manitoba, on est très bien représentés si on prend les chiffres per capita. Oui, on fait des bonnes affaires.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le ministre.

**M. Fortier:** M. Coveney, vous êtes présents dans plusieurs provinces. Vous connaissez le Québec parce que vous êtes né ici et Investors est ici. Quand vous voyez ce qui se passe - et je pense bien que cela bouge beaucoup aussi en Ontario et dans l'Ouest - quand vous voyez les stratégies qu'on s'est données au Québec, stratégies dans le développement des institutions financières, stratégies dans le développement des intermédiaires de marché, bien sûr, vous avez eu des mots flatteurs tout à l'heure, mais ce que je cherche, ce ne sont pas tellement des commentaires favorables, mais la question que je pose est: Dans quelle mesure croyez-vous que ceci va nous donner un système financier plus articulé au Québec qu'ailleurs? Est-ce que vous croyez qu'à la longue, sur une période de temps, les stratégies que nous essayons de mettre en place vont donner des effets favorables non seulement pour les institutions financières, mais également pour l'économie du Québec en général?

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Coveney.

**M. Coveney:** Oui, sûrement. Je trouve que c'est une question d'attitude. Dans l'Ouest, ils sont encore pas mal conservateurs. J'inclus le Manitoba, la Saskatchewan et l'Alberta là-dedans. La Colombie britannique commence à changer. J'ai fait une présentation il y a une couple de semaines à Victoria. Il y avait une commission comme la vôtre et ils étaient à l'étape où ils voulaient prendre des renseignements. Ils

n'étaient pas avancés comme les Québécois. Je dis toujours que je crois personnellement que les Québécois sont, si je peux employer cette expression, "the Californians of Canada", les gens de la Californie. Ils sont tellement avancés dans des affaires que je crois qu'ils sont mentalement beaucoup plus avancés que les autres.

Si vous me permettez une chose. J'ai écouté d'autres présentations au début et ce qui n'est pas sorti assez souvent, c'est la question de la technologie. Je vois que, prochainement, le rôle du planificateur financier va changer énormément. Alors, on veut établir quelque chose, mais soudainement on dit que notre temps est déjà dépassé parce que la technologie est tellement avancée. Il y a "the artificial intelligence" qu'on peut appliquer à la planification financière. Je crois qu'il n'est pas nécessaire de tout comprendre si on est un planificateur financier parce qu'on a accès à la technologie et à l'informatique. Je crois que cela va changer énormément, même les propos que vous avez entendus aujourd'hui.

**M. Fortier:** Est-ce que...

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le ministre.

**M. Fortier:** On a eu une très bonne présentation de M. Lacaille, qui représente un groupe de planificateurs financiers au Québec et qui recommandait très fortement que les représentants qui devraient être qualifiés soient plutôt des généralistes et aient accès à une équipe, au sein d'une compagnie qui serait composée de différents spécialistes comme des avocats, des notaires, des spécialistes en assurances, des spécialistes en valeurs mobilières, etc., et que le représentant ne doive pas lui-même préparer la planification financière, mais doive la faire préparer par ce groupe de spécialistes. Êtes-vous en train de nous dire qu'éventuellement l'ordinateur va remplacer ce groupe central de planificateurs financiers?

**M. Coveney:** M. Larochelle...

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Larochelle, allez-y.

**M. Larochelle:** Oui, je peux bien répondre à cette question-là, M. le ministre. Non, ce n'est pas notre idée générale, mais c'est un outil additionnel que nous voulons ajouter. Étant depuis 24 ans dans le domaine et depuis 43 ans dans la vente, faisant directement affaire avec les clients, je crois que le planificateur financier est plutôt un généraliste. C'est comme si on prenait un entrepreneur pour bâtir une maison. L'entrepreneur ne fera pas tout, il va travailler avec l'électricien, le maçon, le menuisier, etc. Cela va finir parce qu'il faut une tête pour mener quelque chose quelque part. Comme le médecin, même si on aime bien être traité par

un médecin, il peut faire appel à des spécialistes selon le besoin. Chez nous, je pense que c'est une raison de notre succès, on travaille énormément sur le côté humain. On vit tous comme des humains, une piastre, c'est un accessoire. On est plutôt généraliste, mais on a en arrière de nous des équipes absolument formidables de tout ce que vous voulez. Avec l'ordinateur, le téléphone, Winnipeg est aussi près que M. Garon à Lévis. On est là, on téléphone, on a l'ordinateur, on a des programmes, des logiciels formés, bâtis absolument pour nous en fonction de la planification financière qu'on fait, depuis 24 ans dans mon cas. Et on m'a vendu l'idée il y a 24 ans que nous étions dans un supermarché financier. Great-West s'est ajoutée à nous et Montréal Trust dans les années soixante-dix environ. On peut avoir une gamme de produits, une gamme de spécialistes en arrière de nous, mais nous sommes des êtres humains qui partageons l'idée avec un autre être humain et essayons de l'emmenner vers où il veut aller.

**M. Fortier:** Ce qui m'amènerait à vous poser...

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le ministre.

**M. Fortier:** ...une autre question. Est-ce qu'on devrait donner le titre de planificateur financier à un individu qui travaille seul alors que, comme vous le dites, on veut engager un entrepreneur général ayant accès à d'autres personnes? Donc, la recommandation qu'on a entendue était à savoir qu'on ne devrait jamais donner un permis de planificateur financier à une personne travaillant seule parce qu'elle n'a pas accès à cette équipe derrière elle.

**M. Larochelle:** Je suis peut-être d'accord avec cela...

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Larochelle.

**M. Larochelle:** ...Mme la Présidente, qu'un homme seul ne peut pas tout connaître, ne peut pas tout savoir. Le domaine est excessivement vaste, autant en fiducie, en assurances, en assurance-salaire, en fonds de placement, en fonds garantis et tout ce que vous voulez. Nous les avons tous, mais il faut quelqu'un en arrière pour nous appuyer, pour faire les recherches pour les clients, planifier l'avenir et nous former dans ce but.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Coveney.

**M. Coveney:** Mme la Présidente, on m'appelle le futuriste à Investors. Je reviens encore sur la question de la technologie. Pour vous donner un exemple, je suis un planificateur financier et je ne suis pas licencié pour vendre des actions ordinaires, des débetures, etc. Mais, moi je trouve que c'est assez facile de former

une matrice pour mon client qui a supposons 50 000 \$ de placés, et qui veut acheter des actions. C'est facile de poser des questions et de former une matrice pour qu'il soit capable de placer 50 000 \$ en achetant des actions d'IBM, de la Banque de Montréal, de la Banque Royale, de Power Corporation, etc. Cela se fait assez facilement et la technologie est là aujourd'hui. Alors, à la question que vous avez posée, par rapport à la recommandation de M. Lacaille, je dis oui, c'est possible avec l'ordinateur. L'essentiel dans cela, c'est d'avoir des "software programs". Cela va créer un danger parce que, si les gens n'ont pas comme but de servir le consommateur, ils peuvent arranger des programmes pour vendre leurs propres produits, mais la technologie est là. On est tellement avancés que je crois qu'on est prêt à se lancer à faire cela aujourd'hui.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. Coveney. M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Vous avez dit tout à l'heure que votre clientèle avait augmenté très rapidement et c'était parce que vos clients étaient référés par d'autres clients. Leur donnez-vous quelque chose pour cela?

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Larochelle.

**M. Larochelle:** Mme la Présidente, M. le député de Lévis, nous ne donnons absolument rien, aucune prime, aucun concours. Comme je vous dis, je suis axé sur l'humain. Je suis là et j'aime bien cela. Une personne sur la terre travaille chaque jour non pas pour gagner de l'argent, mais pour avoir un véhicule pour nous permettre de faire le train de vie qu'on veut aujourd'hui et se bâtir une sécurité pour plus tard. Quand on peut prendre une personne seule ou un couple, qu'on travaille avec eux, qu'on leur fait un plan financier et tout le bagage, on ne travaille pas. Moi, cela fait une heure et demie, deux heures que je suis dans la maison et je n'ai pas parlé d'un damné produit encore. Je veux trouver, en premier, la capacité, les moyens et, deuxièmement, ce qu'il veut faire dans la vie, ce qu'il veut accomplir, ce qu'il cherche pour lui et sa famille. Si je peux combler ces besoins par le véhicule que j'ai, je peux vous dire, M. le député, que la personne, pour une fois dans sa vie, voit clair. C'est pour cela que je dis une personne, pour ne pas avoir cinq ou six histoires, celle de chacun où chacun empiète un peu sur l'autre et veut impressionner. Alors, j'ai une personne. Cette personne ou ce couple est assez content, M. le député, que je peux avoir des références comme cela. C'est de là que vient, je pense, une bonne partie de notre force. C'est exactement ce que je pense que le consommateur veut. Il veut savoir où aller. Il veut faire affaire avec quelqu'un en qui il peut avoir confiance et non avoir 56 histoires où chacun présente sa

sauce à sa façon. C'est vrai qu'on la présente à notre façon, mais il y a une logique et un bon sens sur la terre et on ne peut pas sortir de là.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Quand vous rencontrez votre client, vous essayez de connaître ses besoins; comment établissez-vous cela?

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Larochelle.

**M. Larochelle:** Merci, Mme la Présidente. C'est malheureux que je n'aie pas... J'ai tout le matériel ici avec lequel on travaille et qui est absolument unique en Amérique du Nord. On fait comme presque tout le monde un inventaire financier, mais il y a une petite carte ici qui n'a pas l'air de grand-chose. Savez-vous qu'on peut passer une demi-heure avec cela? Cela m'aide à déterminer par priorité les trois principaux points qu'il y a dans cela. Vous en avez seize de listés qui couvrent généralement 98 % des désirs, des rêves et des châteaux des gens. Alors, on approfondit cela. On écrit ici. Quand cela ne fait pas, on écrit de l'autre bord et quand cela ne fait pas on écrit là, pour savoir exactement où est-ce que la personne veut aller. On ne veut pas tous la même chose, on n'aime pas tous la même femme, on ne boit pas tous la même boisson, on est tous différents. Alors, il faut reconnaître en premier que le client est différent d'un autre. C'est un frère qui nous a recommandés. On voit deux frères parfois, ils sont l'opposé l'un de l'autre. Quand j'ai découvert cela par ceci, ici... On voit où on va avec ce morceau-ci. Vous ne pouvez pas le voir, malheureusement, c'est trop loin. On fait l'historique de ce que fait un déplacement, toute l'histoire, impôt compté, inflation comptée, un "mix" de placements des différentes sortes de portefeuilles pour savoir la zone confortable du client. Placer de l'argent, M. le député, à un endroit trop risqué... On a vu cela au mois d'octobre, on n'a pas été touché, nous, pratiquement. Pourquoi? Parce qu'on avait fait une planification non sur un court terme, mais sur un long terme. On a diversifié nos clients. C'est facile d'avoir des références à présent.

(23 h 45)

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Quand vous dites, à partir de vos seize points, vous essayez de déterminer...

**M. Larochelle:** Pardon?

**M. Garon:** Vous avez dit que vous aviez seize points sur votre cartable et que vous essayiez de déterminer les trois points principaux. Pourriez-vous nous mentionner les seize points que vous avez là?

**M. Larocheile:** Sûrement. L'économie d'impôt; voyages et loisirs; pour constituer une réserve commerciale; les études de vos enfants; posséder votre propre commerce; acheter une maison ou un chalet; amortir une hypothèque; rembourser des dettes; assurer le revenu de votre famille en cas de décès; vous préparer une retraite confortable; combattre le coût de la vie; assurer votre hypothèque; réviser votre testament et vos avoirs; savoir gérer votre argent; prendre votre retraite plus tôt; apprendre à investir sagement et constituer une réserve financière.

Je pense qu'avec cela on couvre généralement - en 24 ans... C'est vrai que je ne fais pas directement de contacts avec le client depuis quatre ou cinq ans... - on cerne pas mal ce que le client veut. En approfondissant cela, on peut voir quels sont ses désirs et ses ambitions, son pouvoir, ce qu'il peut se permettre. On sait qu'on rêve tous, mais il faut ramener le client sur la terre bien des fois. On voit grand, mais quand on met des chiffres... On sait que les gens veulent prendre leur pension de plus en plus jeunes. Quand j'ai commencé il y a 25 ans, c'était à 65 ans. C'est venu à 60 ans, maintenant c'est à 55 ans. Le monde rêve mais, quand on dit combien il faut qu'ils se mettent d'argent de côté pour arriver à une retraite confortable à 55 ans, le gars le dit tout de suite: J'aime savoir 20 ans à l'avance que je ne serai pas capable de me retirer à 55 ans, si le normal de la vie se poursuit. On planifie dans ce sens, pas pour aujourd'hui, mais pour toute la vie.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Une fois que vous avez déterminé cela, quels sont les véhicules que vous proposez?

**M. Larocheile:** Naturellement, les véhicules que nous distribuons. La gamme de véhicules que nous avons, c'est à partir des certificats de placement garanti de 30 jours à 5 ans, intérêt payable semi-annuel, annuel, mensuel. Nous avons un certificat de revenu différé qui n'existe pas beaucoup dans le marché. C'est un produit que les gens ne connaissent malheureusement pas, mais qui est absolument formidable, un produit garanti: Non seulement avec l'assurance-dépôts Québec Canada 60 000 \$, si tous les gens venaient chercher demain matin l'argent qu'ils ont là-dedans, on paierait tout le monde et il nous resterait 79 000 000 \$ dans les coffres de la compagnie. Parce qu'à chaque dollar d'obligation qu'on a envers un client il faut déposer 1,05 \$ auprès d'un consignataire agréé par le gouvernement.

Nous avons quatorze fonds qui vont du fonds monétaire jusqu'au fonds global en passant par le japonais, soit dit en passant, qui est le meilleur depuis X années au Canada. On a le fonds de biens immobiliers. Les gens ont des

besoins différents, des buts différents. Plus une personne avance en âge, plus on dit qu'il lui faut aller vers le sécuritaire. Sans aucun frais, vous le prenez à un endroit, vous le transportez pendant 20, 25 ou 30 ans. Cela fait 20 ans que le monsieur est mort et on prend soin de la madame encore. C'est ce qu'on pense être une vraie planification financière, autant pour les enfants, autant...

En plus de cela, nous avons l'assurance-vie que nous distribuons par Great-West, l'assurance-salaire, l'assurance-groupe. Nous avons des fonds de retraite de groupes autant collectifs, contributifs par l'employeur ou non, et même d'autres produits qui arrivent. Nous avons aussi des plans d'épargne qui motivent les gens à se ramasser quelque chose.

En général, on couvre, à mon point de vue, tous les besoins que le client peut avoir.

**M. Garon:** ...le document du ministre qui a plus de 130 pages?

**M. Larocheile:** Pardon?

**M. Garon:** Le document...

**M. Larocheile:** Je ne l'ai malheureusement pas.

**M. Garon:** ...sur lequel vous êtes venus réagir. Comment voyez-vous le décloisonnement par rapport au document qui a été écrit par le ministre?

**M. Larocheile:** M. Coveney l'a lu, lui. Cela fait partie de ses fonctions. Moi, je suis plus sur la ligne de feu. Ils disent qu'ils sont d'accord. Quand ils sont d'accord, je suis d'accord.

**La Présidente (Mme Dionne):** Alors, M. Coveney.

**M. Larocheile:** Quand la compagnie dit qu'elle est d'accord, elle l'a lu, on a des spécialistes pour cela, mais...

**M. Fortier:...**

**M. Larocheile:** Oui, monsieur, à 200 %, sans cela je ne travaillerais pas là. Je suis très bien traité, monsieur, je suis traité royalement. Mais ce qui est important pour moi, plus que la foi, c'est la satisfaction de nos clients. Si on a autant de références et autant de "repeat business", qu'on appelle, il faut sûrement faire quelque chose du bon côté. Puis c'est simple ce qu'on fait.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, monsieur.

**M. Larocheile:** Cela fait assez longtemps que le monde complique la vie à tout le monde, on

essaie de la mettre compréhensible pour les gens.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. Larochelle. M. Coveney.

**M. Garon:** ...un document...

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** ...sur le cumul des permis.

**M. Larochelle:** Oui.

**M. Garon:** Êtes-vous en faveur du cumul des permis ou non?

**M. Larochelle:** Actuellement, nous avons une licence de la Commission des valeurs mobilières, nous avons une licence d'agent d'assurances, autant pour l'assurance-vie que pour l'assurance-maladie. Nous avons aussi... Pas d'autres permis? Non, c'est à peu près cela. On place les hypothèques aussi, les certificats.

**M. Garon:** Non, non, ce n'est pas cela que je veux dire.

**M. Larochelle:** Pardon?

**M. Garon:** Le cumul des permis chez la même personne. Je ne veux pas dire que vous avez des filiales.

**M. Larochelle:** Disons que j'en ai trois. Je n'ai rien contre cela qu'on en ait quatre ou cinq, pour autant, monsieur, que la compétition ne fasse pas peur. Tout comme ce que le président dit: Chez nous, le décloisonnement - il disait cela l'autre jour à Toronto - c'est pareil à un centre commercial: plus il y a de magasins, plus il y a de monde dedans. Alors, plus la compétition est là, plus on sera dedans et on va être compétitif. Mais ce ne sont pas les produits qu'on offre, monsieur, qui comptent surtout. Quand bien même vous auriez une Cadillac, si vous la conduisez mal, cela va aller mal. Ce n'est pas ce qu'on a qui compte, c'est ce qu'on fait avec le fait qu'on serve nos clients.

**M. Garon:** Ce n'est pas le véhicule qui compte, c'est le conducteur.

**M. Larochelle:** C'est cela, "it's not the gun, it's the gunner".

**La Présidente (Mme Dionne):** Je m'excuse...

**M. Garon:** ...des individus, je ne parle pas des institutions.

**M. Larochelle:** Oui.

**M. Garon:** Comment voyez-vous cela, par exemple, au point de vue de ceux qui peuvent vendre différents produits?

**M. Larochelle:** Moi, je n'ai pas de problème.

**La Présidente (Mme Dionne):** Alors, M. Coveney, vous voulez compléter...

**Une voix:** La réponse.

**La Présidente (Mme Dionne):** ...la réponse?

**M. Coveney:** Oui. À la question, nous répondons par la formation. Mais ils disent toujours qu'il y a des limites. Et je reviens encore à la technologie. Nous avons des programmes avec lesquels nous pouvons avoir des renseignements. Mais on peut peut-être poser la question ou essayer de répondre à la question. On peut toujours avoir des limites. Si on voit cela seulement dans le but de former les gens pour cumuler ou pour être capable de cumuler les permis, cela devient difficile. Mais, si l'on utilise la technologie, cela n'est plus du tout un problème. Je ne sais pas si j'ai répondu à votre question.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Pas complètement, parce que vous semblez dire que, si quelqu'un a un ordinateur, il peut cumuler les permis. C'est cela que vous voulez dire?

**M. Coveney:** Non, non.

**M. Garon:** Vous vous réferez à la technologie. Je ne comprends pas ce que vous voulez dire.

**M. Coveney:** J'y reviens. Disons que quelqu'un veut avoir un permis d'assurances.

**M. Garon:** Oui.

**M. Coveney:** Aujourd'hui, normalement, il va suivre un cours d'assureur-vie. S'il veut un permis de fonds mutuel, c'est la même chose. S'il veut faire de l'immobilier, il est obligé de faire la même chose. S'il veut devenir un "stockbroker", un courtier, il est obligé de suivre un cours. Mais une personne qui veut avoir plusieurs permis comme cela va passer son temps... Mais, la liaison que je veux faire aujourd'hui, c'est que ce n'est pas tellement nécessaire de tout apprendre. C'est comme si on voyait la technologie, l'informatique, comme une bibliothèque. On peut y avoir accès et avoir des informations.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le ministre.

**M. Fortier:** Si vous me permettez, vous pariez en termes de planificateur financier qui doit porter un jugement. Mais lorsque vient le temps d'exécuter la commande, la loi exige que l'exécution passe par une personne qui a un permis. Ce que vous voulez dire, c'est que pour faire de la planification, ce n'est pas nécessaire de tout savoir, à la condition d'avoir accès à des programmes et d'avoir une formation générale qui vous permette d'y avoir accès. Alors, c'est de la planification générale. Mais dans l'exécution, vous devez passer par une personne qui a le permis voulu.

**M. Coveney:** Oui.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le ministre, en conclusion.

**M. Fortier:** Juste avant de conclure, on a deux ou trois minutes. M. Larochelle nous disait toute la belle façon qu'il avait de faire la planification. J'étais pour lui demander son numéro de téléphone. On va aller le voir après. La discussion qu'on a eue hier touchait le fait que, parmi vos clients, vous avez, j'imagine, des présidents de compagnie qui sont prêts à vous payer des honoraires. Il y a d'autres gens qui ne veulent pas dépenser trop d'argent. Est-ce que vous acceptez ce dilemme du haut de gamme et du monde ordinaire et, comme de raison, j'imagine que si quelqu'un a juste 5000 \$ à placer vous ne passez pas toute la soirée chez lui pour placer 5000 \$. Autrement dit, vous allez vers les clients qui ont un peu plus d'argent. J'imagine que c'est votre stratégie.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. Larochelle.

**M. Larochelle:** Mme la Présidente, M. le ministre, j'aime beaucoup votre question.

Chez nous, un client, est un client. Un client de 1000 \$ ou de 100 000 \$ ils méritent autant l'un que l'autre. Un de 1000 \$ est peut-être plus important pour le gars que l'autre qui a 100 000 \$. Cela ne paie pas pareil tout de suite, mais j'ai vu à Arvida, M. le ministre, un client qui m'a donné 500 \$ et avec lui j'ai eu pour des millions d'affaires de Schefferville, par des références. Il n'avait pas le moyen, mais il aimait mon histoire. Il m'a donné en référence à son gendre qui était "kingpin", comme on dit, là-bas. Je suis rentré dans Schefferville, j'ai été là une journée par six mois; au bout de X années, il fallait que j'y aille une semaine tous les deux mois et j'ai changé de fonctions, parce qu'il aurait fallu que j'y aille une semaine par mois. Alors, on ne sait jamais quand on fait une bonne planification financière, peu important les moyens, que le client soit président de compagnie...

**M. Garon:...**

**M. Larochelle:** Pardon?

**M. Garon:** C'est avant que les libéraux ferment Schefferville.

M. Larochelle; Ha, ha, ha! Alors, disons que la planification financière, le petit la mérite autant que le gros. Le gros peut manger des "toasts" demain matin, le petit a peut-être plus besoin de nous pour une bonne planification financière pour dans cinq ou dix ans ou pour la retraite.

**M. Fortier:** Vous avez la même approche.

**M. Larochelle:** Absolument.

**M. Fortier:** Là-dessus, il est déjà tard. Je vous remercie. Merci M. Coveney d'être venu from Winnipeg. Thank you very much. We welcome you again in Québec City, which is your hometown...

**M. Coveney:** Thank you.

**M. Fortier:** ...and I am pleased to see that Investors is a great success within the Power Corporation group of which we are very grateful.

**La Présidente (Mme Dionne):** M. le député de Lévis.

**M. Garon:** Comme vous avez l'occasion d'être à Québec, je vais vous parier en français, parce que vous avez plus de chances de pratiquer votre français à Québec qu'à Winnipeg, et je vous souhaite une bonne fin de soirée à Québec. J'imagine que vous ne partirez pas ce soir. Je vous remercie d'être venu nous rencontrer.

**M. Coveney:** Merci beaucoup.

**La Présidente (Mme Dionne):** Merci, M. le député de Lévis.

J'aimerais à mon tour, M. Coveney et M. Larochelle, vous remercier au nom des membres de cette commission de vous être présentés devant nous et vous souhaiter un bon retour.

La commission du budget et de l'administration ajourne ses travaux à demain, 2 juin 1988, après la période des affaires courantes vers 11 heures.

(Fin de la séance à 23 h 59)