



Allocution de Martin Rochon  
président de la Chambre de la sécurité financière  
devant la Commission des finances publiques

Mandat d'initiative :  
Étudier de près la mise en place  
de l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier

Québec, le 1<sup>er</sup> décembre 2003

Monsieur le Président,  
Mesdames et Messieurs, membres de la Commission des finances publiques

Je vous remercie de nous accueillir à votre tribune. Permettez que je vous présente les gens qui m'accompagnent : madame Louise Viau, A.V.A., Pl. Fin., vice-présidente assurance de personnes, et monsieur Stéphane Prévost, A.V.C., président de la section Haute-Yamaska et président du comité des sections.

D'entrée de jeu, Monsieur le Président, la Chambre de la sécurité financière tient à féliciter la Commission des finances publiques pour l'intérêt qu'elle porte à la mise en place de l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier. Le défi est considérable et vous avez raison de faire le point sur la réalisation de cette réforme qu'a adoptée l'Assemblée nationale.

Autant le Bureau de transition que l'Agence elle-même sortiront gagnants de vos travaux parce que des améliorations auront été apportées et, potentiellement, des erreurs auront été évitées.

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

Ainsi, la Chambre de la sécurité financière est née de la volonté de l'Assemblée nationale, qui a résolument opté pour un encadrement de type professionnel afin d'assurer à la fois la qualité de la prestation des services et la compétence des praticiens, première garantie de la protection des consommateurs. Ce modèle fonctionne et a fait ses preuves.

L'Assemblée nationale, en adoptant la loi 107, a d'ailleurs réitéré sa confiance à l'égard de la responsabilité individuelle en confirmant à la Chambre un statut d'organisme d'autoréglementation d'inspiration professionnelle. Cette volonté politique s'appuie sur le succès connu au Québec en favorisant la responsabilité personnelle de chacun de nos membres, eu égard à la qualité de leur prestation, à leur adhésion à des règles déontologiques rigoureuses et à leur compétence, notamment par la formation continue.

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

L'Assemblée nationale a communiqué clairement sa volonté de maintenir ce garde-fou dans l'encadrement des services financiers. Dans tous les débats qui ont eu lieu au Québec sur la question de la protection des consommateurs, il y a toujours les tenants du plus simple et du moins contraignant qui tentent de convaincre qu'un minimum de règles conduit à une meilleure pratique commerciale. À trois reprises, au moins, la société québécoise, via l'Assemblée nationale, a choisi une voie plus sérieuse pour assurer un équilibre entre les intérêts commerciaux et les intérêts des consommateurs.

Cette voie, fondée sur l'encadrement d'inspiration professionnelle, demeure encore la meilleure, même si ses contraintes obligent tout le monde à une meilleure prestation et à une plus grande considération pour le public consommateur, qu'il s'agisse d'un épargnant, d'un investisseur ou de celui qui acquiert de l'assurance de personnes.

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

Sa mission s'actualise par un encadrement vigilant des pratiques et par l'amélioration continue des connaissances de ses professionnels.

En plus de sa structure provinciale, la Chambre de la sécurité financière compte vingt sections régionales composées de bénévoles représentatives de l'ensemble des disciplines qu'elle encadre. Ces sections constituent pour la Chambre un réseau provincial de diffusion d'information aux membres en plus de rassembler les praticiens vivant des réalités communes. Les sections jouent un rôle majeur en région. Ce réseau, qui est sans aucun doute le meilleur diffuseur des valeurs et de la mission de la Chambre, joue également un rôle primordial dans la démocratisation des services fournis par la Chambre, telles la formation et l'information sur les règles de pratique professionnelle.

Nous nous présentons donc devant vous avec la conviction réelle que la Chambre de la sécurité financière est un atout pour la mise en place de l'Agence, parce que nous sommes déjà opérationnels et que nous détenons une expertise utile et pertinente. À cela, il faut ajouter que notre structure est fonctionnelle, efficace et rodée. Nous fonctionnerons au jour un de la mise en place de l'Agence et nous possédons les compétences et la structure pour favoriser l'atteinte des objectifs de la nouvelle Agence.

Bref, Monsieur le Président, nous faisons partie de la solution et non pas du problème. Nous croyons même que nous sommes organisés de telle sorte que nous pouvons assumer encore de plus grandes responsabilités.

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

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

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

Nous avons transmis ce document au Bureau de transition parce que ce dernier est responsable d'établir le premier plan budgétaire de l'Agence, de même que le premier plan d'effectifs de l'Agence nationale d'encadrement. Il nous apparaît que notre proposition est de nature à faciliter le fonctionnement de l'Agence.

Nous espérons qu'il a retenu que nous sommes une ressource « facilitante », si vous me permettez l'expression. Comme la Commission des finances publiques s'est donné comme mission d'examiner le cheminement du Bureau de transition en vue de la création de l'Agence et qu'elle nous invite à sa

tribune pour entendre notre point de vue sur certaines de nos préoccupations, nous attirerons votre attention sur trois d'entre elles, soit le dossier de la gestion des plaintes et des différends dans le contexte de l'Agence, les coûts de transition qui incombent à la Chambre et qui devraient idéalement être traités par le Bureau de transition et, finalement, les règles de gouvernance dans le contexte du nouveau statut d'OAR de la Chambre de la sécurité financière.

Concernant notre première préoccupation, nous soulignons les efforts qui sont déployés pour mettre en œuvre ces nouvelles obligations concernant le traitement des plaintes et des différends prévu à la loi 107. Nous nous inquiétons cependant du fait, qu'à aucune étape de la politique de traitement des plaintes, il ne soit question du processus déontologique de la Chambre incarné par le processus d'enquête du syndic de même que la procédure disciplinaire. Notre questionnement porte donc sur la place qui est faite au processus déontologique de la Chambre au sein de la politique du traitement des différends à l'Agence. À quel moment informe-t-on le consommateur que cette fonction s'exerce au sein de la Chambre pour et au nom de l'Agence ?

Nous sommes d'avis que des relations étroites doivent exister entre cette nouvelle politique de traitement des plaintes et des différends découlant des obligations prévues à la loi 107 et le processus déontologique de la Chambre. En effet, la mission de la Chambre étant d'assurer la protection du public, notamment par la déontologie et la discipline, la Chambre doit être l'avenue proposée au consommateur dans la politique de traitement des plaintes lorsqu'elle contient un aspect déontologique. Nous croyons également que le consommateur devrait être informé rapidement de l'existence de la Chambre dans le cadre de la politique de traitement des plaintes, lui permettant ainsi de bien saisir les moyens qui s'offrent à lui. La Chambre traite annuellement au-delà de 600 dossiers de consommateurs insatisfaits; de ce nombre, il y en a une centaine qui font l'objet d'une audition disciplinaire.

Dans le cadre de l'enquête, le syndic prend en charge le consommateur. Cette année, près de 180 d'entre eux auront fait l'objet d'une visite personnalisée d'un de nos enquêteurs.

La Chambre a déjà fait valoir qu'il y aurait lieu de simplifier et d'alléger le fardeau des assujettis dans le cadre de la politique de traitement des plaintes, en particulier pour ceux de petite taille. À cet égard, nous vous soulignons que plus de 2 300 cabinets sur 2 475 comptent dix représentants ou moins. Nous suggérons donc que la politique de traitement des plaintes tienne compte de cette réalité.

La politique de traitement des plaintes proposée mentionne aussi que l'assujetti doit prévoir une procédure d'analyse de la plainte qui assure un traitement équitable. Cette notion de traitement équitable aurait avantage à être cernée et à faire l'objet de balises.

Pour plusieurs assujettis n'ayant pas les ressources juridiques appropriées, cette notion juridique risque de ne pas être bien comprise.

Il est à noter que sans la maîtrise de la gestion des plaintes selon la déontologie, la Chambre risque de ne pas pouvoir jouer son rôle efficacement, ce qui serait priver les consommateurs d'une solide expertise en gestion de la déontologie et des plaintes. Le Bureau de transition doit tenir compte de cette réalité. Le contraire consisterait à vider la Chambre de la sécurité financière de sa substance et de son mandat. Cela détournerait à toutes fins pratiques la volonté clairement exprimée par l'Assemblée nationale.

J'aborde maintenant un sujet de préoccupation lié aux revenus de la Chambre. La loi 107 corrige une iniquité en éliminant la cotisation multiple. Nous applaudissons cette mesure, car nous sommes à l'origine de cette demande de correction.

La loi 107 élimine le phénomène des cotisations multiples, c'est une excellente initiative, qui a cependant un effet pervers sur les finances de la Chambre. Elle occasionne un manque à gagner qui compromet notre capacité de nous acquitter de notre mission et cela sans délégation additionnelle par le simple fait de l'élimination de la cotisation multiple qui laisse un trou important dans notre budget de fonctionnement. La perte financière résultant de l'élimination du paiement de la cotisation multiple s'élève à 1,2 million de dollars, soit 24 % des revenus de cotisations de la Chambre, ce qui est énorme.

Afin de maintenir son budget actuel, la Chambre demande que sa cotisation soit la même pour tous, soit 175 \$.

Cette nouvelle réalité permettrait simplement à la Chambre de poursuivre ses activités sous le nouveau régime de la loi 107, avec le même budget qu'en 2003, et donc de maintenir le *statut quo* financier en termes de revenus de cotisation comme nous l'avons déjà mentionné. La Chambre ne cherche pas à s'enrichir, mais bien à maintenir les moyens de s'acquitter de ses responsabilités prévues à la loi.

Des avenues de solution sont présentement à l'étude à partir des articles de loi déjà en vigueur et l'une ou l'autre de ces avenues permettrait à la Chambre de régler la problématique.

Dans le contexte de la création de l'Agence et dans le contexte du mandat de protection du public qui est le nôtre, il est plus efficace et plus pertinent que nous consacrons nos efforts à la réalisation de notre mandat fondamental.

Même si l'ajustement requis n'est pas dramatique en soi, il s'agit tout de même d'une hausse pour certains et, au minimum, des dispositions réglementaires doivent intégrer une solution claire et rapide. Donc, Monsieur le Président, même si le président de l'Agence nous a démontré de l'ouverture pour que soit maintenue l'assiette budgétaire nous permettant d'assumer notre mission, nous croyons qu'il serait plus que souhaitable que cette question soit réglée équitablement avant le début des opérations de l'Agence, en février 2004.

La cotisation de la Chambre de la sécurité financière demeure une des plus basses de tous les ordres professionnels au Québec pour des personnes exerçant dans une seule sphère d'activité. Elle se compare avantageusement à celles des grands ordres professionnels pour les détenteurs de plusieurs disciplines.

À titre de praticien détenant quatre disciplines, je suis tout à fait confortable avec l'éventualité de cotiser 175 \$ par année à mon organisme d'encadrement professionnel. J'estime ce montant raisonnable et l'un des plus avantageux au Québec, compte tenu de la qualité des services que je reçois et de la qualité de mon encadrement.

Finalement, Monsieur le Président, la Chambre souhaite que certains assouplissements à la loi 107 soient apportés pour lui permettre, au besoin, de faire évoluer son modèle de gouvernance avec plus de souplesse.

On retrouve, en effet, dans la législation plusieurs vestiges de l'ancien statut d'organisme public de la Chambre qui commandait l'enchâssement dans la législation de certaines caractéristiques de gouvernance (on pense aux élections, à la composition du conseil d'administration, et à d'autres mécanismes similaires) et dont la Chambre devrait maintenant pouvoir s'affranchir comme OAR. À cet égard, la Chambre souhaiterait avoir la latitude de faire évoluer cette structure selon ses besoins, sous la supervision de l'Agence, mais sans avoir à faire amender la loi chaque fois.

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

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à nos préoccupations et nous souhaitons continuer de contribuer au succès de l'Agence et à l'atteinte de ses objectifs.

Notre mission demeure essentielle dans ce grand ensemble : la compétence des praticiens et la qualité de la prestation des services qui sont les piliers de la protection des consommateurs.

Les consommateurs ne sont pas un concept abstrait : ce sont des gens, comme vous et moi, et c'est avec eux que nous traitons tous les jours. Nous sommes donc conscients que la compétence des praticiens rejaillit sur l'ensemble de la profession en étant la base de sa crédibilité dans l'opinion publique.

Monsieur le Président, avant de passer à la période de questions, j'aimerais prendre une minute pour parler d'un article paru ce matin et qui est titré « La lutte pour le partage des pouvoirs fait toujours rage ». Premièrement, la journaliste a été induite en erreur et, par le fait même, la commission aussi.

Deuxièmement, on y dit que l'Agence, si elle délègue d'autres fonctions à un OAR, serait isolée du reste du Canada. C'est faux, le modèle d'OAR est un modèle utilisé par toutes les provinces du Canada, citons en exemple l'ACCOVAM. Troisièmement, à aucun moment la Chambre, dans son document, ne demande de délégations pour l'encadrement des praticiens de plein exercice en valeurs mobilières. Quatrièmement, il n'y a pas de lutte de pouvoirs, l'Agence prendra sa décision lorsqu'elle obtiendra le plan d'affaires de la Chambre et n'oublions pas que ce n'est que l'application d'un pouvoir qui est délégué et non le pouvoir lui-même. Finalement, cet article attire le débat sur un sujet autre que celui que la commission a choisi. Je suis maintenant disponible pour vos questions.

Merci.