



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

## Comité permanent des finances

---

FINA • NUMÉRO 048 • 1<sup>re</sup> SESSION • 41<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le mardi 13 mars 2012**

**Président**

**M. James Rajotte**



## Comité permanent des finances

Le mardi 13 mars 2012

•(1635)

[Traduction]

**Le président (M. James Rajotte (Edmonton—Leduc, PCC)):** La séance est ouverte. Il s'agit de la 48<sup>e</sup> séance du Comité permanent des finances. Je prie nos témoins d'Ottawa et de Montréal de nous excuser. Nous avons été retenus à la Chambre des communes par un vote. Je vous remercie beaucoup votre patience.

Quant à notre ordre du jour d'aujourd'hui, conformément à l'ordre de renvoi du mardi 14 février 2012, nous examinons le projet de loi S-5, Loi modifiant la législation régissant les institutions financières et comportant des mesures connexes et corrélatives.

Nous entendrons quatre témoins sur ce projet de loi. Le premier est la Coalition canadienne pour le réinvestissement communautaire. Le second est la Centrale des caisses de crédit du Canada. Le troisième est l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement.

[Français]

Finalement, de Montréal, nous accueillons Option Consommateurs.

[Traduction]

Vous avez cinq minutes chacun pour faire votre déclaration préliminaire, puis les membres du comité vous poseront des questions.

Nous allons commencer par M. Sommers. Veuillez nous présenter votre exposé.

**M. Tyler Sommers (coordonnateur, Coalition canadienne pour le réinvestissement communautaire):** Merci à vous, monsieur le président, et aux membres du comité de m'avoir invité à témoigner devant vous aujourd'hui.

Je représente la Coalition canadienne pour le réinvestissement communautaire, organisme créé en 1997 et composé de plus de 100 organisations de citoyens de tout le Canada. Notre organisme compte environ 3 millions de membres, des citoyens canadiens.

Nous avons récemment demandé au ministre fédéral des Finances, Jim Flaherty, de collaborer avec les partis d'opposition pour rendre les institutions bancaires et financières efficaces en exigeant que les banques prouvent, au moyen d'une vérification indépendante, que les taux d'intérêt imposés sur les cartes de crédit et sur les prêts aux consommateurs et aux petites et moyennes entreprises ne sont pas excessifs. Nous avons également demandé que le Bureau de la concurrence soit habilité à évaluer et à déclarer publiquement le nombre des demandes de prêt commercial présentées, approuvées et rejetées. Nous avons en outre demandé que soient établies des catégories précises d'emprunteurs commerciaux et que soit tenue une enquête sur le degré de concurrence partout au Canada.

Les six grandes banques canadiennes ont déclaré des profits records de plus de 7 milliards de dollars pour le premier trimestre de l'année, ce qui représente une augmentation de 5,3 p. 100 com-

parativement à 2011. Parallèlement à ces profits, les banques ont augmenté leurs frais et réduit leur main-d'oeuvre. Le nombre des emplois dans le secteur est passé d'environ 305 000 en juin 2010 à environ 296 000 en septembre 2011. L'écart salarial s'est également accru pour atteindre son plus haut niveau depuis 30 ans.

Les grandes banques du Canada ont également déclaré des pertes et des dépréciations totalisant plus de 16 milliards de dollars en 2008, surtout en raison d'investissements à risque. Il est maintenant plus que jamais nécessaire d'apporter des changements afin que les banques ne puissent pas augmenter leurs taux et leurs frais pour récupérer les pertes qu'elles se sont elles-mêmes infligées. Nous demandons également une reddition de comptes accrue à l'égard des quelque 200 millions de dollars que le gouvernement fédéral leur a versés pour les aider en 2008 et 2009.

Nous sommes d'avis qu'aucune entreprise n'a le droit d'imposer des frais exorbitants ou de réduire les services de façon non justifiée, surtout lorsqu'il s'agit de services essentiels, comme c'est le cas des banques. Afin d'aider l'ensemble des Canadiens et de garantir que les grandes banques offrent des services équitables pour tous à un juste prix, nous demandons au gouvernement de faciliter la création d'un groupe de surveillance nationale de la consommation en matière financière et d'exiger des vérifications indépendantes pour déterminer si les banques encaissent des bénéfices exagérés en imposant des taux d'intérêt et des frais exorbitants et en réduisant arbitrairement les services de crédit et services bancaires offerts à certains clients et à certaines localités.

Afin d'assurer une reddition de comptes efficace et constante de l'industrie, le gouvernement peut exiger que les banques prouvent que leurs taux d'intérêt sur les investissements et les prêts sont équitables, ce dont j'ai déjà parlé, en vérifiant l'ampleur des prêts et de la concurrence, comme l'avait recommandé le groupe de travail MacKay en 1998, ainsi que des comités de la Chambre et du Sénat. Le gouvernement peut en outre demander aux sociétés d'investissement financier de distribuer par la poste une brochure invitant les clients et les investisseurs à se joindre à un groupe de surveillance par les citoyens pour suivre de près ce que font l'industrie des services financiers et le gouvernement fédéral.

Voici ce que recommande la CCRC à l'égard de la réglementation des banques et des sociétés d'investissement du Canada: exiger que les banques remboursent les consommateurs si l'ACFC démontre, au moyen d'une enquête sur les taux d'intérêt et les frais exorbitants, que ces frais et intérêts ont effectivement été exorbitants au cours des 10 dernières années; exiger que les banques ouvrent des succursales ou subventionnent l'ouverture de coopératives de crédit si le Bureau de la concurrence détermine qu'il y a un manque de concurrence à certains endroits; exiger que les banques fournissent de l'information détaillée sur leurs prêts et investissements auprès des consommateurs et exiger que des mesures correctives soient prises et que les demandes de fusion soient rejetées si ces transactions ne répondent pas aux besoins des consommateurs, comme c'est le cas présentement aux États-Unis.

Nous recommandons également que le gouvernement confie les activités touchant les transactions financières et les cartes de crédit aux banques qui servent le mieux la population, puisque tous les gouvernements au Canada passent des contrats avec les banques; qu'il facilite la création d'une organisation de la consommation en matière financière et une organisation des particuliers investisseurs au moyen, comme je l'ai mentionné, d'envois postaux; et qu'il exige que les banques remettent leur argent aux consommateurs dès que les chèques sont compensés — au Canada, environ 98 p. 100 des chèques sont compensés dans un délai d'un jour.

En outre, nous recommandons que le gouvernement augmente à environ 50 millions de dollars l'amende maximale applicable aux infractions à la Loi sur les banques. À l'heure actuelle, l'amende maximale est de 200 000 \$, et nous croyons que la proposition du gouvernement de porter la somme à 500 000 \$ est encore nettement insuffisante pour être utilisée comme dissuasif. Nous recommandons en outre que le gouvernement exige que l'ACFC rende publics dans chaque cas les noms de ceux qui commettent les infractions. À l'heure actuelle, ces noms ne sont publiés que lorsqu'il y a des poursuites, et cela ne se produit pas très souvent.

Enfin, nous recommandons que le gouvernement veille à ce que toutes les banques sous réglementation fédérale soient assujetties à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement afin de garantir que les plaintes des consommateurs soient résolues de façon uniforme et indépendante.

Voilà, c'est tout. Merci beaucoup.

• (1640)

**Le président:** Merci beaucoup de votre exposé.

Nous allons maintenant entendre M. Phillips.

**M. David Phillips (président et chef de la direction, Centrale des caisses de crédit du Canada):** Monsieur le président, mesdames et messieurs les députés, merci de nous avoir invités à vous faire part de quelques commentaires sur le projet de loi S-5, la Loi sur la révision du système financier.

Je m'appelle David Phillips et je suis président et chef de la direction de la Centrale des caisses de crédit du Canada, aussi appelée la Centrale du Canada. La Centrale des caisses de crédit du Canada est l'association professionnelle nationale pour les organismes de ses membres et, par leur entremise, de 368 caisses de crédit canadiennes. Les caisses de crédit sont des institutions financières coopératives de services complets dont les membres et clients sont propriétaires.

Les Caisses de crédit du Canada fonctionnent avec un réseau de succursales comptant plus de 1 700 emplacements, et ses succursales servent plus de 5 millions de membres et emploient presque

26 000 personnes. Presque un quart des emplacements des caisses de crédit servent des petites collectivités où ils sont le seul fournisseur de services financiers.

Au Canada, les caisses de crédit sont des institutions financières réglementées par les provinces. Toutefois, la Centrale du Canada est constituée en tant qu'association selon la Loi sur les associations coopératives de crédit. Ainsi, la Centrale du Canada est elle-même une institution financière fédérale ayant une charte d'entreprise qui est étendue par ce projet de loi. De plus, tous les membres provinciaux de la centrale ont choisi d'être réglementés dans le cadre de la Loi sur les associations coopératives de crédit.

En 2010, le système des caisses de crédit a accueilli avec plaisir les dispositions de la Loi sur l'emploi et la croissance économique qui apportaient des modifications à la Loi sur les banques pour permettre l'établissement de caisses de crédit fédérales. À l'heure actuelle, nous soumettons des observations au ministère des Finances relativement à des règlements qui permettraient aux caisses de crédit d'adopter une charte fédérale en vertu de la Loi sur les banques.

Pour ces raisons, de la perspective des centrales de caisses de crédit et des caisses de crédit fédérales potentielles, nous nous intéressons vivement au projet de loi S-5. Il y a trois éléments du projet de loi S-5 sur lesquels je voudrais me prononcer.

D'abord, nous voulons indiquer notre soutien aux modifications proposées à la Loi canadienne sur les paiements qui permettront à une caisse de crédit fédérale de participer à la gouvernance de l'Association canadienne des paiements dans le cadre de la catégorie des coopératives des institutions financières membres de l'ACP.

Les modifications permettront aux caisses de crédit fédérales de voter pour l'élection d'administrateurs de l'ACP qui représentent les institutions financières coopératives. Sans cette modification, les caisses de crédit fédérales n'auraient pas vraiment voix au chapitre en ce qui concerne la gouvernance de l'Association canadienne des paiements, parce qu'elles seraient théoriquement représentées par des administrateurs élus provenant des banques commerciales.

Le fait de mettre la caisse de crédit fédérale dans la catégorie des coopératives préservera et renforcera la représentation du système des caisses de crédit au sein de l'ACP. Cela assure qu'une caisse de crédit fédérale sera représentée par un administrateur qui peut apporter aux affaires de l'ACP le point de vue des institutions financières coopératives.

Deuxièmement, nous voudrions indiquer notre soutien à la modification proposée à l'alinéa 376(1)g) de la Loi sur les associations coopératives de crédit. Cette modification donne aux associations constituées en vertu de la loi de plus grands pouvoirs pour commercialiser et vendre leurs services technologiques. Elle permettrait à une centrale de proposer des services de technologie des paiements à tout membre de l'Association canadienne des paiements, augmentant ainsi la concurrence sur ce marché.

Finalement, nous ne sommes pas aussi satisfaits des modifications proposées aux articles 425 et 428 de la Loi sur les banques dans le projet de loi S-5. Les modifications proposées à la Loi sur les banques ont pour effet d'infirmer deux décisions récentes de la Cour suprême du Canada, dans lesquelles la cour a déterminé qu'une sûreté non validée dans le cadre de la Loi sur les sûretés mobilières détenue par une caisse de crédit avait priorité sur une sûreté subséquente en vertu de la Loi sur les banques.

Bien que nous comprenions le choix du gouvernement fédéral de clarifier la situation résultant des décisions de la cour, nous nous demandons sérieusement pourquoi un mécanisme de sécurité spécial qui n'est disponible qu'aux banques devrait continuer à être retenu dans la Loi sur les banques.

• (1645)

**Le président:** Il vous reste une minute.

**M. David Phillips:** Un des objectifs des législations provinciales touchant les sûretés mobilières était d'apporter une plus grande certitude et une plus grande prévisibilité à la résolution de conflits de priorité entre les prêteurs garantis, et cette loi a réussi dans une large mesure à réaliser cet objectif.

Le fait de maintenir la sûreté de la Loi sur les banques va à l'encontre de cet objectif, car elle ne peut pas être facilement harmonisée avec les règles prioritaires des régimes provinciaux de transactions garanties. De plus, la Loi sur les sûretés mobilières est utilisée par les prêteurs pour enregistrer la vaste majorité des prêts garantis au Canada, les banques étant les utilisateurs les plus fréquents. Toutefois, les banques occupent une position particulière, car elles ont en réserve la sûreté prévue selon l'article 427 de la Loi sur les banques en cas de problème avec l'enregistrement des sûretés en vertu de la Loi sur les sûretés mobilières.

L'article 427 de la Loi sur les banques est injuste, car il fournit aux banques une forme supplémentaire de sûreté pour leurs prêts qui n'est disponible à aucun autre prêteur. En 2004, la Commission du droit du Canada avait recommandé l'abrogation des dispositions de la Loi sur les banques relatives aux sûretés. Nous sommes d'accord avec cette recommandation. Nous avons donc été heureux lorsque le Comité sénatorial des banques a proposé, et que les fonctionnaires du ministère des Finances ont accepté, lors d'audiences du comité relativement à ce projet de loi, d'amorcer des discussions concernant la nécessité de conserver les dispositions de la Loi sur les banques relatives aux sûretés. Nous recommandons fortement au comité d'appuyer la nécessité d'une telle étude.

Pour conclure, la Centrale du Canada remercie le comité pour l'occasion de prendre la parole devant vous aujourd'hui au sujet du projet de loi S-5. Nous appuyons l'adoption de cette loi, tout en estimant qu'elle devrait être suivie d'une révision qui entraînerait l'abrogation des dispositions de la Loi sur les banques relatives aux sûretés.

Nous serions ravis de vous fournir les renseignements supplémentaires que vous pourriez nous demander.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Phillips.

Nous allons maintenant entendre M. Melville.

**M. Douglas Melville (ombudsman, chef de la direction, Ombudsman des services bancaires et d'investissement):** Je vous remercie, monsieur le président, et mesdames et messieurs les membres du Comité des finances, de votre invitation à comparaître devant vous aujourd'hui. Nous sommes très heureux d'avoir la possibilité de discuter avec vous de certains problèmes auxquels doivent faire face les Canadiens à une étape critique du cadre de protection des consommateurs dans le secteur financier au Canada.

Le débat entourant le projet de loi S-5 offre la possibilité de traiter d'un problème existant.

Mais avant d'aborder ce sujet, permettez-moi d'abord de vous féliciter, monsieur le président, de l'importance particulière que vous avez accordée à la littératie financière. La littératie financière des Canadiens est un sujet qui me tient fort à coeur et je suis sûr qu'il en va de même de tous les membres du comité. Je vous en félicite donc.

• (1650)

[Français]

Depuis maintenant 16 ans, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement offre aux consommateurs de produits et de services financiers un service national et indépendant de règlement des différends pour la résolution impartiale et équitable de leurs plaintes. Nous sommes un acteur important du cadre de protection offert aux consommateurs canadiens en matière financière.

En fait, outre les tribunaux, l'OSBI est le seul organisme pouvant offrir une compensation financière aux consommateurs lésés par leur banque. Nous jouons aussi un rôle au niveau de la prévention, en permettant aux firmes de services financiers de corriger à moindres coûts les problèmes que nous détectons avant qu'ils soient judiciairisés.

De plus, l'OSBI est en mesure d'offrir aux organismes de réglementation des données pertinentes lors de la prise de décisions. Et voilà que maintenant, tout ceci est remis en question.

[Traduction]

Pour vous donner une idée des clients que nous servons, 75 p. 100 des plaintes envoyées à l'OSBI viennent de gens âgés de 50 ans et plus, c'est-à-dire qui sont à la fin, ou s'approchent de la fin, de leurs années de travail rémunéré. Une majorité nette, soit 53 p. 100 de ces personnes sont des aînés. Pour bon nombre de ces personnes, le préjudice financier subi lorsqu'une banque ou une société d'investissement commet une erreur est amplifié, car elles ont moins d'années pour combler les pertes et moins de revenus ou de débouchés. Selon la recherche médicale, nous savons que les chocs financiers à un âge avancé peuvent en fait raccourcir la durée de vie des aînés, certaines estimations indiquent de cinq ans en moyenne.

C'est pourquoi, il y a 16 ans, le secteur bancaire a proposé un ombudsman indépendant comme solution de rechange à l'imposition d'une agence réglementaire fédérale dans le but de régler les différends avec les banques. Le gouvernement a permis la mise sur pied d'un système volontaire comportant les garanties d'indépendance appropriées, à la condition que toutes les banques participent. En 2002, à la suite de l'effondrement des titres technologiques, notre mandat s'est élargi pour inclure le secteur de l'investissement, où la participation est actuellement surtout obligatoire par le biais de règles d'agences autoréglementées. C'est un point sur lequel je reviendrai.

L'OSBI n'a pas été créé comme un simple fournisseur dont les services sont retenus par chaque banque participante; nous avons été créés pour servir la politique publique et plus largement l'intérêt public, afin de concilier les besoins de tous les intervenants. C'est un rôle que nous prenons très au sérieux.

Il semble qu'une minorité de banques qui se fait entendre a oublié la genèse de cette solution créée par l'industrie. Il y a trois ans, au plus fort de la débâcle économique mondiale, lorsque le gouvernement et le Parlement étaient plutôt occupés à gérer de grands enjeux, la Banque royale du Canada s'est retirée du processus de plaintes de l'OSBI. La TD a emboîté le pas en octobre dernier. Les deux banques veulent maintenant que le gouvernement ou le Parlement inscrive leur propre fournisseur privé en matière de résolution de différends afin de résoudre les plaintes avec leurs clients. Nous estimons que c'est un grand recul pour la protection des consommateurs au Canada.

La tourmente causée par le départ récent de la TD est chose du passé, mais cela soulève des questions fondamentales pour les parlementaires et les organismes de réglementation. Les banques devraient-elles pouvoir choisir leur propre fournisseur en matière de règlement des différends, c'est-à-dire d'embaucher et de rémunérer un organisme qui jugera et rendra des décisions sur leur comportement dans le marché? Je vous pose la question. Si les banques avaient le choix d'être réglementées par le ministère des Finances ou par un organe privé à but lucratif qu'elles choisissent, qui croyez-vous qu'elles choisiraient?

Une enquête indépendante des plaintes des consommateurs ne peut pas être traitée de façon crédible par un fournisseur privé à but lucratif choisi et payé par la banque. Un fournisseur embauché par la banque et qui a, par le fait même, la banque comme client, crée la perception, si ce n'est la réalité, d'une perte d'indépendance qui est essentielle. Le fournisseur saura à qui il doit plaire afin de garder le client, et ce n'est pas la personne qui a fait la plainte. Il y a évidemment conflit d'intérêts.

Nous sommes convaincus qu'un processus de règlement des différends pour les consommateurs doit être crédible, indépendant, impartial et n'être aucunement redevable à un groupe d'intervenants. Si on permet aux banques de choisir le fournisseur de règlement des différends, on donne tous les pouvoirs aux institutions financières et aucun pouvoir aux consommateurs. Les groupes canadiens de protection des consommateurs et les principaux organismes internationaux tels que la Banque mondiale y sont opposés de façon unanime.

En conclusion, il est clair que le seul système qui peut fonctionner dans l'intérêt du public et des consommateurs, en est un où l'OSBI est le seul fournisseur de services de règlement des différends pour les consommateurs bancaires, et c'est pourquoi nous vous demandons votre soutien.

Merci beaucoup. Je serai ravi de répondre à toutes vos questions.

Merci, monsieur le président.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Melville.

Nous passons maintenant à M. Vinet.

[Français]

Monsieur Vinet vient de Montréal et représente Option consommateurs.

Vous disposez de cinq minutes pour livrer votre présentation.

**M. Jean-François Vinet (analyste des services financiers, Services des recherches et de représentation, Option consommateurs):** Merci.

• (1655)

[Traduction]

Vous m'entendez bien?

[Français]

**Le président:** Oui, ça va.

**M. Jean-François Vinet:** C'est parfait. Je vous entends bien également.

[Traduction]

Le mandat d'Option consommateurs est de promouvoir et de défendre les intérêts des consommateurs canadiens au Canada. Notre association existe depuis 25 ans et se spécialise, entre autres, dans les services financiers, l'énergie et les pratiques commerciales.

Option consommateurs est très préoccupée par ce dont M. Douglas Melville a fait mention plus tôt — à savoir que ce soit les banques qui choisissent et, en plus, paient la firme qui sera chargée de régler les différends qui les opposent aux consommateurs. Cette structure ne permet aucune indépendance et le conflit d'intérêts entre les banques et les entreprises engagées pour régler les différends qui opposent les banques aux consommateurs ne garantit pas la protection des consommateurs ni l'accès à une tierce partie neutre.

Nous demandons au gouvernement de faire en sorte que l'OSBI redevienne ce qu'il était il y a trois ans, avant le départ de la TD, et avant celui de la Banque royale. Nous demandons au gouvernement d'obliger toutes les institutions financières sous réglementation fédérale à offrir les services de l'OSBI pour le règlement des plaintes déposées par les consommateurs.

C'est notre principal message. Nous espérons que le gouvernement comprendra que c'est la solution la plus sensée.

Merci.

**Le président:** Merci beaucoup de votre exposé.

Nous commençons les questions par M. Julian.

[Français]

**M. Peter Julian (Burnaby—New Westminster, NPD):** Merci, monsieur le président.

Je vais partager mon temps de parole avec M. Thibeault. Je voudrais poser la question suivante aux quatre intervenants.

Saviez-vous qu'une révision du projet de loi sur les institutions financières était prévue? Avez-vous été en mesure de soumettre des recommandations, l'automne dernier, quand ces révisions ont été publicisées, du moins dans un site Web?

Monsieur Phillips a dit très clairement ce qui, à son avis, devrait être ajouté ou modifié dans le projet de loi S-5, mais j'aimerais demander aux trois autres intervenants de nous dire quelles en sont les lacunes, selon eux.

[Traduction]

**Le président:** Monsieur Melville.

**M. Douglas Melville:** Merci de votre question, monsieur Julian.

La législation sur les institutions financières ne touche que très peu le mandat dont nous nous acquittons actuellement. Toutefois, grâce à la présente audience et aux discussions entre nous cinq, nous nous sommes dit que c'était une belle occasion de vous présenter une option.

On pourrait envisager de modifier l'article 455 de la Loi sur les banques, qui traite de la procédure d'examen des réclamations présentées par les consommateurs. À l'heure actuelle, on envisage de permettre le recours à plusieurs prestataires de ces services. Nous craignons que cela n'enclasse dans la loi la possibilité pour RBC, TD et d'autres banques de choisir leurs propres firmes de règlement des différends, ce qui minerait l'indépendance fondamentale qui est cruciale dans le règlement des plaintes de ce secteur.

[Français]

**M. Peter Julian:** Merci. Je vais devoir vous interrompre parce que nous disposons de deux minutes seulement.

Monsieur Vinet, vous avez la parole.

[Traduction]

**M. Jean-François Vinet:** Nous sommes venus ici avec un objectif. Notre principale préoccupation est le processus de règlement des différends et le maintien de l'indépendance du système. Nous sommes venus témoigner dans le cadre de l'examen de ce projet de loi. Nous sommes ici pour vous dire que les banques ne devraient pas pouvoir choisir quelle entreprise elles engageront pour prétendument régler les plaintes des consommateurs à leur endroit.

[Français]

**M. Peter Julian:** Merci.

Monsieur Sommers, saviez-vous que le projet de loi sur les banques serait révisé? Avez-vous soumis des recommandations?

• (1700)

[Traduction]

**M. Tyler Sommers:** Nous gardons un œil sur ce qui se passe à ce chapitre et, habituellement, nous participons aux consultations. Nous tentons d'y participer le plus souvent possible. Mais ce n'est que la semaine dernière ou la semaine d'avant que j'ai appris qu'on examinait ce projet de loi.

Pour répondre à votre question, j'essaierai d'être bref. Nous estimons aussi que l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement devrait être appelé à résoudre les différends. On pourrait aussi employer la méthode du dépliant inclus dans les envois postaux des banques pour encourager les consommateurs à se joindre à des organismes de surveillance.

**M. Glenn Thibeault (Sudbury, NPD):** Merci, monsieur Julian.

Monsieur Melville, vous nous avez touché quelques mots de la possibilité pour les banques d'engager leur propre agence de règlement des différends. Sans vouloir vous faire dire ce que vous n'avez pas dit, c'est comme laisser entrer le loup dans la bergerie, n'est-ce pas? Expliquez-nous les avantages de faire appel à une organisation indépendante comme la vôtre pour régler les différends qui opposent les consommateurs et les petites entreprises aux banques.

**M. Douglas Melville:** Essentiellement, au sein du système judiciaire canadien, on constate que, en moyenne, les plaintes que déposent les consommateurs contre une banque ou une entreprise de services financiers portent sur de petites sommes. Dans le cas des banques, il s'agit de moins de 10 000 \$. Il n'est donc pas économiquement avantageux de demander aux tribunaux de résoudre ces plaintes. Voilà pourquoi, il y a 16 ans, on a cru bon d'envisager un autre mécanisme.

Un organisme indépendant comme le nôtre présente quatre avantages. Premièrement, il aide le consommateur à bien formuler sa plainte, car, souvent, il ignore ce qui s'est passé. Deuxièmement, il aide le consommateur à enquêter sur le problème en fournissant les services d'une personne qui ne se contentera pas d'examiner les documents au dossier mais qui fera aussi des recherches pour tenter de comprendre ce qui s'est passé. Troisièmement, il fait une analyse économique des pertes subies par le client. Quatrièmement, il confère au consommateur un pouvoir d'exécution lui permettant d'obtenir une indemnisation sans recourir aux tribunaux.

**M. Glenn Thibeault:** Deux banques sont déjà parties. Si une autre leur emboîte le pas, en quoi les consommateurs et les petites entreprises seront-ils touchés?

**M. Douglas Melville:** Si une autre banque nous quitte, notre organisation ne sera plus viable, ni si d'autres offrent le même service. C'est aussi simple que cela.

**M. Glenn Thibeault:** Merci.

**Le président:** Merci, monsieur Thibeault.

Monsieur Jean, vous avez la parole.

**M. Brian Jean (Fort McMurray—Athabasca, PCC):** Merci, monsieur le président, et merci aux témoins d'être venus aujourd'hui. J'espère que vous excuserez notre retard qui est attribuable à un vote.

Nous avons entendu parler un peu des services de règlement des différends. Ce projet de loi améliorera la protection des consommateurs. Ainsi, la peine maximale de 200 000 \$ passe à 500 000 \$. Je sais que certains estiment que c'est insuffisant, mais c'est quand même deux fois et demie de plus. Il y a aussi une disposition sur l'encaissement des chèques du gouvernement qui est importante pour les chômeurs, les Autochtones et les aînés. On a aussi rehaussé la confidentialité des informations et prévu de nouvelles efficacités qui devraient entraîner une amélioration du service à la clientèle. Le projet de loi prévoit aussi de nouvelles règles en matière de carte de crédit, y compris le consentement pour l'augmentation de la limite de crédit, un sujet qui a fait l'objet de nombreuses plaintes, et une divulgation pleine et entière des informations pertinentes aux détenteurs de carte de crédit. Il y a aussi un code de conduite pour le secteur des cartes de crédit et de débit fondé sur l'équité, la qualité du service et la concurrence.

Si je ne m'abuse, ces changements découlent de plaintes de consommateurs que certains de vos groupes nous ont transmises, n'est-ce pas?

**M. Douglas Melville:** En effet.

**M. Brian Jean:** Il semble donc que le gouvernement est sur la bonne voie dans ses efforts en vue d'améliorer la confiance et la protection des consommateurs.

**M. Douglas Melville:** Oui, c'est vrai. Toutefois, il y a toute une différence entre la réglementation et un règlement équitable des différends. La réglementation établit les règles que tous les joueurs doivent respecter. L'organisme indépendant, lui, applique ces règles afin d'assurer un règlement équitable des plaintes. Les rôles sont différents.

**M. Brian Jean:** Je ne le nie pas, et je comprends ce que vous dites.

Je comprends aussi ce que vous dites sur les sûretés non garanties pour les banques. Je ne sais plus qui a soulevé la question. Comme avocat, j'ai rédigé des accords de financement et je sais que cela signifie une case de plus à cocher et un jour de travail de plus. Cela entraînera des règles supplémentaires en matière de conseil pour certaines professions, notamment pour les avocats et les comptables.

Je sais qu'on a dû trancher. Infirmer la décision de la Cour suprême du Canada et prévoir une mesure législative, c'est important. Si on fournit des guides et des lignes directrices aux praticiens et que tous s'assurent que tout est bien en ordre, ne croyez-vous pas que cela devrait bien aller? Je sais qu'on pourrait envisager d'ajouter à cela en guise de complément un service d'enregistrement des sûretés mobilières.

• (1705)

**M. David Phillips:** Le registre des sûretés mobilières fonctionne très bien à l'heure actuelle. On nous avait dit que ce projet de loi comporterait des modifications techniques et cela en est une. Je voulais vous signaler que les dispositions sur les sûretés de la Loi sur les banques, qui remontent à 1890, constituent la pire forme de tracasserie administrative.

Si vous voulez véritablement réduire les formalités administratives, pensez à ces dispositions qui avaient leur raison d'être en 1890, mais plus en 2012. Les systèmes provinciaux d'enregistrement des sûretés mobilières sont très efficaces.

**M. Brian Jean:** Oui, j'en conviens...

**M. David Phillips:** L'ennui, c'est que...

**M. Brian Jean:** Je n'ai qu'un temps limité, alors...

**M. David Phillips:** ... cela produit de l'incertitude et entraîne des coûts. C'est le dédoublement d'un système d'enregistrement qui existe déjà. C'est aussi injuste, car les banques ont ainsi une forme de sûreté que les autres prêteurs n'ont pas.

**M. Brian Jean:** Je suis d'accord avec vous, et ce n'est pas ce que je veux non plus, mais que suggérez-vous? La solution serait-elle d'exiger l'enregistrement des sûretés mobilières...

**M. David Phillips:** Elles le font déjà.

**M. Brian Jean:** En effet.

**M. David Phillips:** Oui, et elles utilisent les systèmes provinciaux comme principale source d'enregistrement.

**M. Brian Jean:** Pour tout.

**M. David Phillips:** L'article 427 est une mesure de protection qu'on invoque quand on a des problèmes avec les registres des provinces. Normalement, les banques ne l'invoquent qu'en cas de problème.

Je le répète, c'est un dédoublement coûteux. Les prêteurs, les coopératives de crédit doivent payer 50 \$ au moins pour faire faire une recherche dans le registre tenu aux termes de la Loi sur les banques. Les frais représentent plus de un million de dollars par année, et ça, ce ne sont que les frais d'enregistrement, et...

**M. Brian Jean:** Les frais des banques sont déjà si élevés.

Oh, ce ne sont pas les banques, ce sont les gouvernements.

**M. David Phillips:** Non, ce sont les avocats, je crois.

**M. Brian Jean:** Je blaguais.

**Des voix:** Oh, oh!

**Le président:** Il vous reste une minute.

**M. Brian Jean:** J'en conviens, les frais des banques sont trop élevés — je fais très souvent affaire avec les banques — et ceux des avocats aussi. Mais c'est parce que je ne suis plus avocat que je peux le dire.

Comment précisément ce projet de loi aide-t-il les coopératives de crédit? Vous avez fait mention de deux ou trois choses, mais, au quotidien, outre la protection des consommateurs en général, en quoi ces dispositions aideront-elles les coopératives de crédit?

**M. David Phillips:** C'est un projet de loi de nature technique, n'est-ce pas? Il n'y a donc pas beaucoup de choses...

On a précisé les différentes catégories relatives à l'ACP, et le projet de loi nous confère quelques pouvoirs additionnels. Notre charte est aussi élargie, ce qui est important pour nous. Mais ce projet de loi

reste un projet de loi technique qui contient peu de mesures de fond qui nous aideraient plus particulièrement.

Je le répète, nous n'approuvons pas le fait que l'on infirme des décisions de la Cour suprême du Canada qui redonnent du poids à l'article 427, mais nous comprenons pourquoi on a agi ainsi.

**M. Brian Jean:** Les petits changements apportés aux exigences de communication de renseignements pour les banques étrangères, et les changements touchant les banques étrangères de façon générale, sont-ils utiles pour les caisses de crédit du pays?

**M. David Phillips:** Exiger la communication de renseignement est toujours une bonne chose. Je ne connais pas bien ces dispositions, mais...

**M. Brian Jean:** C'est l'article 568.

**M. David Phillips:** Oui, merci. Nous l'examinerons plus en détail.

**M. Brian Jean:** Merci beaucoup, monsieur.

**Le président:** Merci, monsieur Jean.

Je cède maintenant la parole à M. Brison.

**L'hon. Scott Brison (Kings—Hants, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Monsieur Melville, vous imposez des frais aux banques en fonction du volume de leurs capitaux et des activités. Y a-t-il une différence entre les frais que vous exigez et ce que ADR Chambers exigerait?

**M. Douglas Melville:** Nos frais sont calculés en fonction du volume et de la part de marché de chaque joueur.

ADR Chambers n'est pas aussi transparent quant à la façon dont il établit ses frais. Je suppose qu'il inclut les honoraires et un coût forfaitaire par plainte. Mais je n'en suis pas certain.

**L'hon. Scott Brison:** Bien.

Je crois savoir que les États-Unis et le Royaume-Uni ont un ombudsman indépendant en matière bancaire dont le poste est prévu par la loi.

**M. Douglas Melville:** Oui.

**L'hon. Scott Brison:** Y a-t-il d'autres pays qui ont adopté cette approche?

**M. Douglas Melville:** Presque tous les pays comparables au Canada ont adopté une disposition législative créant le poste d'ombudsman. Notre organisation est pratiquement la dernière de son espèce puisqu'elle a été créée par le secteur et est non gouvernementale. En général, les organisations comme la nôtre finissent par être enchâssées dans la loi. Certains feront valoir que nous nous sommes assez bien débrouillés pendant les 16 ans de notre existence, compte tenu des tensions inhérentes au rôle que nous jouons.

L'ombudsman existe déjà depuis un bon moment en Australie, en Nouvelle-Zélande, en Afrique du Sud, au Royaume-Uni et en Irlande, et un peu partout dans le monde, on constate que l'idée d'assurer la protection des consommateurs par le biais d'un ombudsman est très populaire. Hong Kong et Taiwan ont tous les deux mis sur pied un tel bureau au cours des trois ou quatre derniers mois. L'idée fait de plus en plus d'adeptes, notamment en Europe de l'Est.

L'objectif est de se doter d'une structure suffisamment souple pour qu'on puisse régler les plaintes de façon équitable sans recourir aux tribunaux.

**L'hon. Scott Brison:** Vous ne voyez donc pas d'objection à ce que ce soit le secteur bancaire qui assume les coûts du Bureau de l'ombudsman, mais vous vous opposez à ce que les banques soient celles qui choisissent à qui on fera appel pour régler les plaintes. Est-ce exact?

• (1710)

**M. Douglas Melville:** Oui. C'est une question d'indépendance; celui qui résout les différends ne peut être tenu de rendre des comptes à la société qui l'engage à forfait ou pour un an.

En ce qui concerne le financement, la SADC, le BSIF et d'autres organismes de réglementation sont aussi financés par le secteur. C'est la façon dont fonctionne l'organisme qui détermine son degré d'indépendance.

**L'hon. Scott Brison:** En quoi la gouvernance que vous exercez, à titre d'Ombudsman des services bancaires et d'investissement, diffère-t-elle de celle exercée dans d'autres pays par un organisme de réglementation ou prévu par la loi, et donc financé par le gouvernement plutôt que par l'industrie?

Deuxièmement, y a-t-il des différences entre l'approche de l'OSBI et celle d'ADR Chambers? Avez-vous des approches différentes et pouvez-vous donner des exemples?

**M. Douglas Melville:** Je crois que la principale différence entre notre structure et celle des organismes de réglementation prévus par la loi réside dans la souplesse. L'organisme de réglementation a pour fonction d'appliquer la loi et le règlement. Nous, nous avons le mandat d'assurer l'équité dans certaines situations précises, chaque cas étant un cas d'espèce. Nous avons toute la marge de manoeuvre nécessaire pour en arriver à la meilleure solution dans chaque cas.

Les organismes de réglementation ont besoin de règlements clairs qu'ils pourront appliquer aux nombreuses situations relevant de leur compétence. C'est une forme de régie du marché et de résolution des plaintes des consommateurs axée sur les règles. Si tous les problèmes n'ont pas été prévus par le règlement, cette méthode n'est pas très utile, car elle est trop rigide.

En ce qui a trait aux différences entre notre bureau et ADR Chambers, il n'est pas facile de répondre à votre question puisque je n'ai pas toutes les informations pertinentes sur ADR Chambers, mais je dirais qu'elles s'inscrivent dans trois grandes catégories. La première réside dans le type d'enquête. Nous menons des enquêtes systémiques quand un plaignant nous indique que d'autres clients sont touchés par le même genre de problème. Notre mandat nous permet de mener une enquête systémique et de recommander que l'entreprise indemnise tous les clients lésés. Si elle refuse de le faire, nous renvoyons le dossier à l'organisme de réglementation. Cela reste une enquête privée et confidentielle...

**Le président:** Il vous reste 30 secondes.

**M. Douglas Melville:** ... qu'ADR Chambers n'a pas le pouvoir de faire à l'heure actuelle.

**L'hon. Scott Brison:** Et pour ce qui est de la fonction de courtage des banques, ce sont essentiellement les commissions provinciales des valeurs mobilières...

**M. Douglas Melville:** C'est exact.

**L'hon. Scott Brison:** ..., un organisme créé par une loi, dans ce cas provincial. Les consommateurs, ce sont les clients qui achètent des services de courtage des banques et ce sont les commissions provinciales des valeurs mobilières qui veillent à l'application du cadre réglementaire.

**M. Douglas Melville:** Les règles sur les valeurs mobilières exigent la participation de ces firmes à nos services, oui.

**Le président:** Merci.

Merci, monsieur Brison.

Je cède la parole à Mme Glover.

**Mme Shelly Glover (Saint-Boniface, PCC):** Merci, monsieur le président.

J'ai une petite question pour M. Sommers. Vous avez dit n'avoir appris que la semaine dernière que ce projet de loi serait à l'étude. Comment l'avez-vous appris?

**M. Tyler Sommers:** On m'en a informé personnellement dans un courriel.

**Mme Shelly Glover:** D'où provenait le courriel?

**M. Tyler Sommers:** Du comité des finances. Je ne m'occupe de ce dossier que depuis peu. Duff Conacher, qui était responsable auparavant de ces dossiers, le savait peut-être plus tôt, mais, moi, je ne l'ai appris qu'il y a deux semaines environ.

**Mme Shelly Glover:** Avez-vous lu le projet de loi S-5?

**M. Tyler Sommers:** Oui, pas de façon aussi détaillée que j'aurais voulu le faire, mais oui, je l'ai lu.

**Mme Shelly Glover:** Comme vous n'avez fait aucune remarque pertinente au projet de loi S-5, je me dois, malheureusement, de vous demander pourquoi vous êtes ici?

**M. Tyler Sommers:** Je vois où vous voulez en venir, et je sais que le projet de loi n'a qu'une portée limitée, mais notre message, essentiellement, c'est que bien des changements devraient être apportés et ils ne l'ont pas été.

Il y a une chose qui touche directement...

**Mme Shelly Glover:** Je vous arrête, parce que je veux vous répondre. C'est honteux pour une organisation comme la vôtre qui se targue d'être au courant de tout ce qui se passe dans ce domaine de nous dire qu'elle n'a appris la nouvelle qu'il y a une semaine. Et c'est tout aussi honteux que vous n'avez pas lu le projet de loi au complet.

J'ai une question pour M. Melville.

Monsieur Melville, pourquoi les deux banques sont-elles parties? Vous l'ont-elles dit?

**M. Douglas Melville:** Quand la RBC est partie il y a environ trois ans et demi, quelques questions ont été soulevées, huit questions ont été soulevées, en fait.

Je crois que le fait qu'une organisation non gouvernementale et les fonctions qu'elle exerçait prenaient de plus en plus d'importance a suscité de la frustration.

**Mme Shelly Glover:** Est-ce ce qu'on vous a dit?

• (1715)

**M. Douglas Melville:** On nous a donné huit raisons.

**Mme Shelly Glover:** J'aimerais savoir quelles sont les raisons qui ont été invoquées?

**M. Douglas Melville:** On a invoqué la question des enquêtes prévues par la loi, la rapidité du traitement des plaintes, l'augmentation du budget, le fait que l'on ne répondait pas aux préoccupations particulières de la RBC même si elles n'étaient pas celles du reste du secteur, entre autres choses.

**Mme Shelly Glover:** Je vois. En moyenne, combien de temps vous faut-il pour enquêter sur l'une de ces...

**M. Douglas Melville:** Notre conseil nous a donné comme cible de traiter 80 p. 100 des plaintes en moins de 180 jours. La très grande majorité des plaintes les plus simples sont traitées en moins de 60 jours.

Nos plus importants défis ne sont pas dans le secteur bancaire, mais dans le domaine de l'investissement. En ce qui a trait aux banques, environ 87 p. 100 de nos enquêtes sont terminées en moins de 180 jours, et bon nombre d'entre elles en moins de 60 jours.

**Mme Shelly Glover:** Si je pose la question, c'est que de toute évidence, vous êtes venu ici pour parler de cette question précise, qui de votre propre aveu n'a rien à voir avec le projet de loi S-5.

Or, nous sommes ici pour débattre le projet de loi S-5 mais apparemment, M. Sommers, M. Phillips, M. Melville et M. Vinet veulent tous parler d'autre chose, ce qui est malheureux, parce qu'il s'agit d'un projet de loi très important qui apporte...

**L'hon. Scott Brison:** J'invoque le Règlement.

**Le président:** J'entendrai le rappel au Règlement de M. Brison.

**L'hon. Scott Brison:** Le projet de loi S-5 traite de la réglementation des banques et du cadre réglementaire qui régit leur fonctionnement. Cela étant...

**Le président:** C'est un rappel au Règlement ou une question de débat?

**L'hon. Scott Brison:** Cela étant, toutes ces questions sont pertinentes puisqu'elles ont trait au cadre réglementaire...

**Le président:** Merci.

**L'hon. Scott Brison:** ... qui s'applique aux banques canadiennes.

**Le président:** Cela peut être une question de débat, mais ce n'est pas un rappel au Règlement.

Je redonne la parole à Mme Glover.

**Mme Shelly Glover:** Merci.

C'est qu'au moment de prendre les décisions relatives au projet de loi S-5, nous tenons à avoir votre avis au sujet des changements envisagés. Est-ce qu'un élément de ce projet de loi vous dérange particulièrement? Mais auparavant, j'aimerais commenter les propos de M. Melville.

Comme vous savez, le gouvernement rendra bientôt publiques les mesures qu'il avait promises dans le Budget de 2010; ainsi, tous les organismes de règlement des différends devront être autorisés par le gouvernement et se conformer à des normes réglementaires uniformes, en plus d'être contrôlés par l'ACFC. Voici donc ma question: l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement, l'OSBI, craint-il que d'autres organismes de règlement des différends ne soient pas en mesure de respecter les mêmes normes que votre organisation?

**M. Douglas Melville:** Le défi, c'est que les normes ne sont qu'un élément d'un ensemble. S'il y a une multitude d'acteurs, comment pourra-t-on éviter le nivellement par le bas si ce sont les entreprises elles-mêmes qui choisissent le fournisseur de ces services? À l'heure actuelle, un organisme joue ce rôle de politique gouvernementale et entretient de solides relations avec le gouvernement fédéral et les provinces.

Ce que nous craignons s'est récemment produit en Australie et en Nouvelle-Zélande. S'il y a une foule d'acteurs qui rivalisent pour faire affaire avec les banques, ils n'auront pas pour centres d'attention le mandat de politique gouvernementale. Je doute qu'on puisse

rédiger des règlements assez précis pour prévenir ce conflit d'intérêts fondamental puisque les firmes vont se livrer concurrence pour obtenir la clientèle des banques dans ce domaine très important de la politique gouvernementale.

**Mme Shelly Glover:** Oui, mais le gouvernement...

Vous dites?

**Le président:** M. Phillips voulait répondre à votre question au sujet de ses inquiétudes relatives au projet de loi S-5.

**Mme Shelly Glover:** Très bien. J'ai aussi une question à poser à M. Vinet au sujet du projet de loi S-5, monsieur le président.

**M. David Phillips:** Je suis ici pour parler du projet de loi S-5 et j'ai fait valoir trois arguments...

**Mme Shelly Glover:** Quelles dispositions voulez-vous commenter, monsieur Phillips?

**M. David Phillips:** J'ai parlé de la catégorie de membres de l'ACP. J'ai abordé les pouvoirs relatifs à la technologie et j'ai mentionné que nous avons des réserves au sujet de l'article 427...

**Mme Shelly Glover:** Je vous demande pardon, c'est vrai. Vous l'avez dit.

**M. David Phillips:** ... l'extension de la charte. J'ai donc commenté directement le projet de loi S-5.

**Mme Shelly Glover:** Oui, je suis désolée. Vous l'avez effectivement fait.

Monsieur Vinet, pourriez-vous commenter expressément projet de loi S-5?

[Français]

L'article 219 proposé porte sur les consommateurs et prévoit des règlements en matière de protection du consommateur. On va passer de 200 000 \$ à 500 000 \$ d'amende.

Pensez-vous que cela va aider les consommateurs? Qu'en est-il de l'enjeu de la protection du consommateur? Cette augmentation sera-t-elle bénéfique?

**M. Jean-François Vinet:** C'est une très bonne observation.

En fait, nous ne sommes pas ici pour attaquer tous les aspects du projet de loi S-5. Nous ne sommes pas ici pour examiner l'ensemble. On a cinq minutes et ensuite, il y a des périodes de discussion d'une minute.

Nous avons priorisé une facette qui, selon nous, est la plus importante. Il s'agit de celle du...

**Mme Shelly Glover:** Je vous ai entendu, mais je voulais savoir...

**M. Jean-François Vinet:** Si ce n'est pas important pour vous, ou si ce n'est pas une priorité, ce n'est pas le cas de notre organisation, qui travaille depuis 25 ans pour les consommateurs. C'est une question de priorité. Selon nous, cela aurait dû être...

**Mme Shelly Glover:** On vous a entendu, monsieur Vinet.

**Le président:** Malheureusement...

**Mme Shelly Glover:** On n'a plus de temps et vous n'avez pas répondu.

[Traduction]

**Le président:** Malheureusement, le temps est écoulé.

[Français]

**M. Jean-François Vinet:** Est-ce que quelqu'un peut me poser une question?

[Traduction]

**Le président:** Je suis désolé, mais je suis sûr que...

• (1720)

**Mme Shelly Glover:** Je viens de le faire. Vous n'y avez pas répondu...

**Des voix:** Oh, oh!

**Le président:** M. Thibeault voudra peut-être revenir sur le sujet. À vous, monsieur Thibeault.

Je suis désolé. Monsieur Mai, c'est à vous.

[Français]

**M. Hoang Mai (Brossard—La Prairie, NPD):** Premièrement, je remercie les témoins d'être présents aujourd'hui.

Nous sommes d'avis que le gouvernement, avec le projet de loi S-5, a été trop limitatif. On parle d'une révision tous les cinq ans. Le gouvernement n'a pas fait une révision pouvant protéger les consommateurs relativement aux frais, protéger le surintendant et protéger les coopératives. On trouve que le gouvernement n'a pas fait son travail.

Le gouvernement a envoyé le travail au Sénat. Si je me rappelle bien, le Sénat a reçu 30 mémoires. Par la suite, il a proposé une révision technique, uniquement, alors que c'était l'occasion de trouver des solutions. Je crois que ce que vous dites aujourd'hui est très important. C'est important d'étudier tous les aspects du projet de loi. M. Phillips a d'ailleurs émis quelques commentaires, et M. Giguère vous posera aussi d'autres questions à ce sujet.

Personnellement, j'aimerais me concentrer sur les questions qui touchent les consommateurs, qui ont été oubliées dans ce projet de loi. L'article 219 offre une protection, mais ce n'est pas suffisant.

Ma question concerne les frais bancaires. Pouvez-vous parler de l'option des frais bancaires et des taux d'intérêt des cartes de crédit? Quels sont les problèmes? Ces problèmes ont-ils été pris en considération dans ce projet de loi? Je pense que non, en passant. Quels sont les problèmes liés aux cartes de crédit et aux frais bancaires?

Monsieur Sommers, vous pouvez répondre à ces questions.

[Traduction]

**M. Tyler Sommers:** En gros, les bénéfiques ont augmenté de 5,3 p. 100 au cours de la dernière année tandis qu'on a haussé les taux d'intérêt et réduit les prêts et les services.

Ce que nous demandons, c'est que les choses se fassent de façon juste. Ce n'est pas la lune. Nous demandons qu'on fasse des enquêtes sur la concurrence et des vérifications comptables pour que nous ayons l'assurance que la réduction des services et des effectifs, de même que l'augmentation des bénéfiques ne sont pas faits aux dépens des consommateurs.

[Français]

**M. Hoang Mai:** Monsieur Vinet, avez-vous quelque chose à ajouter, par exemple au sujet du Bureau du surintendant et des frais bancaires? Des consommateurs ont-ils émis des plaintes ou des préoccupations concernant la façon d'agir des banques?

**M. Jean-François Vinet:** Si vous parlez du crédit, vous ouvrez très grand une porte qui représente pour l'organisation l'un de ses principaux chevaux de bataille depuis 25 ans. Je vais souligner deux points majeurs. Premièrement, le taux d'intérêt sur les cartes de crédit est nettement trop élevé, compte tenu surtout que le taux directeur n'a jamais été aussi bas. Les institutions financières prêtent aux

personnes les plus vulnérables de la société, qui n'ont probablement accès qu'à des cartes de crédit et non à des marges de crédit à faible taux. On leur prête à des taux de 20 p. 100, voire de 30 p. 100 dans le cas des grands magasins. S'il était question de revoir à la baisse le taux d'intérêt criminel du gouvernement, qui est présentement de 60 p. 100, il y aurait certainement du travail à faire en ce sens. Par ailleurs, ce sont malheureusement ces personnes...

**M. Hoang Mai:** Monsieur Vinet, avant que je cède la parole à quelqu'un d'autre, j'aimerais savoir si on vous a averti et si vous avez pu participer aux consultations du Sénat.

**M. Jean-François Vinet:** Pas à ce sujet. Nous sommes très actifs au Québec parce que la révision de la Loi sur la protection du consommateur est en cours présentement. Nous nous sommes beaucoup impliqués au Québec, à ce sujet, mais moins au fédéral.

**M. Hoang Mai:** Je vous remercie, monsieur Vinet.

Je cède maintenant la parole à M. Thibeault.

[Traduction]

**Le président:** Vous avez une minute, monsieur Thibeault.

**M. Glenn Thibeault:** Merci, monsieur le président.

Pour revenir au sujet dont parlait Mme Glover, je demanderais à M. Melville de nous dire quelles banques ont fait l'objet du plus grand nombre de plaintes en 2008, lorsque la RBC a quitté, et en 2011, lorsque la Banque TD est partie. Très brièvement, s'il vous plaît.

**M. Douglas Melville:** En 2008, lorsque la Banque royale du Canada est partie, c'était la banque qui recueillait le plus grand nombre de plaintes. En 2011, lorsque la Banque TD est partie, c'était elle également qui avait fait l'objet du plus grand nombre de plaintes dans le secteur bancaire.

**M. Glenn Thibeault:** Merci de cette précision.

Pourriez-vous expliquer les avantages, sur le plan de la politique gouvernementale d'avoir un seul système obligatoire de règlement des différends?

**M. Douglas Melville:** Je vais tâcher d'être bref.

Les avantages se situent sur le plan de l'analyse de la plainte, ce qu'un organisme centré sur les firmes ne tiendrait pas à faire. Il y a la capacité de mener des enquêtes, de ne pas s'en tenir au contenu du dossier papier remis par la firme pour résoudre le différend. Il y a également la présence d'un intervenant motivé par la volonté d'agir de façon équitable et impartiale envers les deux parties, et qui n'a pas à se demander comment il fera pour payer son loyer et ses employés le mois prochain.

Enfin, cet organisme est une source d'information et de renseignements pour le gouvernement, et les organismes de réglementation, ce qui les aide à définir de bonnes politiques gouvernementales dans l'avenir. Il vaut toujours mieux prévenir les problèmes que devoir les régler après coup.

• (1725)

**Le président:** Merci, monsieur Thibeault.

Je vais maintenant donner la parole à M. Van Kesteren, mais auparavant, chers collègues, je vais proposer que nous poursuivions nos délibérations après 17 h 30 avec les membres du comité et les témoins qui peuvent rester. Pour que le comité puisse siéger, il suffit qu'il y ait trois membres permanents, y compris le président. J'ai besoin d'un député de l'opposition. Je sais que certains députés de l'opposition devront partir, mais je tiens à donner à chaque membre du comité l'occasion de poursuivre.

Nous ne sommes saisis d'aucune motion et si les témoins peuvent rester, je recommande qu'ils le fassent. Il est 17 h 30.

Madame McLeod.

**Mme Cathy McLeod (Kamloops—Thompson—Cariboo, PCC):** Il n'est pas possible de déposer des documents...

**Le président:** Le comité n'est saisi d'aucune motion aujourd'hui.

**Mme Cathy McLeod:** Même si les motions ont trait à des questions d'actualité...

**Le président:** J'ai besoin d'un député du gouvernement et d'un député de l'opposition pour poursuivre. Sommes-nous d'accord? Y a-t-il un député ministériel qui peut rester?

**Mme Shelly Glover:** Oui.

**Le président:** Merci, je donne maintenant la parole à M. Van Kesteren.

**M. Dave Van Kesteren (Chatham-Kent—Essex, PCC):** Merci, monsieur le président.

Je remercie tous nos témoins de leur présence.

Monsieur Melville, pour que ce soit clair, en répondant à une dernière question, vous avez mentionné deux banques, la Banque TD et la Banque royale. Ce sont les plus grosses banques, si bien qu'il est logique de penser que ce sont elles qui ont fait l'objet du plus grand nombre de plaintes. Je voulais le dire expressément.

Êtes-vous d'accord?

**M. Douglas Melville:** Quand elles nous ont quittés, chacune d'elles était effectivement la plus importante entreprise participant à notre service.

**M. Dave Van Kesteren:** Je ne m'en excuse pas, mais je crois qu'il est important de le dire. Merci.

Monsieur Phillips, j'ai quelques questions pour vous. Je pense que votre organisme appuie entièrement les changements prévus dans ce projet de loi, lesquels auraient un effet sur les coopératives de crédit fédérales. Quand votre organisme a comparu devant le Comité sénatorial des banques et du commerce, vous vous êtes dit très favorable aux changements qui permettront aux coopératives de crédit fédérales de voter avec la catégorie des coopératives au sujet de la gouvernance de l'Association canadienne de paiements.

**Pour éclairer notre comité, permettez-moi de citer ce que votre représentant a dit:**

D'abord, nous voulons indiquer notre soutien pour les modifications proposées aux alinéas 9(3)a) et b) dans la Loi canadienne sur les paiements. Classifier la caisse de crédit fédérale dans la catégorie des coopératives préservera et renforcera la représentation du système des caisses de crédit chez l'ACP. Cela assurera qu'une caisse de crédit fédérale sera représentée par un directeur qui défendra les intérêts des institutions financières coopératives relativement aux questions de l'ACP. Une voix forte à l'ACP est importante afin d'assurer la capacité du système des caisses de crédit d'intervenir en son nom et de continuer d'exploiter des moyens de paiement d'une manière efficace, aux niveaux général et économique, ce qui a un impact direct sur la concurrence générale du système des caisses de crédit.

Pourriez-vous nous expliquer plus précisément les avantages que cette mesure présentera pour les coopératives de crédit?

**M. David Phillips:** Dans la loi initiale, les coopératives de crédit fédérales étaient dans la même catégorie que les banques commerciales au moment de voter pour leurs administrateurs à l'ACP.

C'est un élément un peu technique, mais à cause de la façon dont le vote se déroulait, il n'était pas possible pour une coopérative de crédit fédérale d'être représentée au conseil d'administration de l'Association canadienne des paiements. C'est parce que les banques

commerciales l'auraient emporté et, cela étant, les coopératives auraient été représentées par une banque commerciale à l'ACP.

Comme il existe déjà une catégorie des coopératives dans la structure de l'ACP, nous avons dit au gouvernement qu'il nous semblait plus logique de mettre la coopérative de crédit fédérale dans cette catégorie parce qu'elle ressemble davantage à une coopérative qu'à une banque commerciale. Le gouvernement fédéral était d'accord avec nous et a donc accepté de faire le changement, qu'on voit dans ce projet de loi. Nous sommes d'accord avec ce changement. Il nous semble plus logique de mettre la coopérative de crédit fédérale dans la même catégorie que les autres coopératives, puisque leurs intérêts sont semblables. Ce sera plus efficace pour les coopératives de crédit fédérales lorsqu'elles seront constituées.

**M. Dave Van Kesteren:** Je vous ai déjà rencontré et nous avons parlé de l'importance des coopératives de crédit. Vous comblez de toute évidence un vide, un créneau qui a été abandonné par les banques. Je veux bien comprendre et je crois que le comité doit savoir aussi que ce projet de loi est un pas dans la bonne direction. Il contribuera à assurer qu'il y a encore des coopératives de crédit dans l'avenir.

Est-ce aussi votre avis? Y a-t-il des lacunes dans ce projet de loi? Y a-t-il un sujet dont vous aimeriez parler et qui vous semble particulièrement important?

• (1730)

**M. David Phillips:** Nous pensons que la nouvelle classification au titre de la Loi canadienne sur les paiements est une bonne chose. Les centrales de caisses de crédit sont nouvellement habilitées à commercialiser certains de leurs services technologiques auprès d'autres institutions financières plus petites, ce qui est une bonne chose introduite par le projet de loi.

Nous regrettons que, pour la sûreté en vertu de la Loi sur les banques, on ait manqué l'occasion. Selon nous, il aurait été bon d'éliminer complètement la sûreté en vertu de la Loi sur les banques, mais c'est une discussion que le ministère des Finances promet d'avoir.

Nous ne sommes pas préoccupés par le caractère technique du projet de loi. Le gouvernement a prouvé qu'il est disposé à revenir d'ici cinq ans pour apporter les changements nécessaires. S'il y a une loi que nous aimons, c'est celle adoptée en 2010, qui a permis d'ajouter 117 pages à la Loi sur les banques pour encadrer les coopératives de crédit fédérales. Cela donnera aux coopératives de crédit une autre option pour s'adapter, pour croître et se développer à l'avenir.

Le problème est que le projet de loi en question n'est pas encore entré en vigueur. Il reste des règlements à préparer. Le projet de loi a été adopté en juillet 2010, si bien que nous attendons avec impatience le jour où il entrera en vigueur. Cette nouvelle loi créera un modèle entièrement différent, une option radicalement différente pour la croissance et le développement des coopératives de crédit, ce qui est une bonne chose.

Là, nous avons plutôt des modifications techniques à un certain nombre de lois.

**Le président:** Merci.

**M. David Phillips:** Il est important pour nous, car il étend la portée de notre charte. C'est très important et c'est la raison pour laquelle nous appuyons ce projet de loi.

**Le président:** Merci.

**M. David Phillips:** Nous voulons juste discuter plus avant la question de la sûreté en vertu de la Loi sur les banques.

**Le président:** Merci beaucoup.

Merci, monsieur Van Kesteren.

Nous passons à M. Giguère.

[Français]

Monsieur Giguère, vous avez la parole.

**M. Alain Giguère (Marc-Aurèle-Fortin, NPD):** Monsieur Phillips, j'ai un petit problème. Dans votre mémoire, vous indiquez être heureux de voir le terme « administrateur de l'ACP » arriver dans le décor.

Le problème est que, après avoir passé devant le Sénat, quelqu'un de cette agence a envoyé une lettre au sous-ministre adjoint lui demandant de clarifier ce terme et de revenir à l'ancien terme, soit « participant ». Lorsque l'on examine l'article 213 du projet de loi, on s'aperçoit que le mot « administrateur » ne s'y trouve pas et qu'on est revenu à l'ancien terme, « participant ».

Vous appuyez un projet de loi qui n'est pas celui que vous espérez, si je comprends bien le texte de votre revendication.

M. Guy Legault, président de la direction de l'ACP, a envoyé une lettre à M. Jeremy Rudin, sous-ministre adjoint au ministère des Finances. Il a demandé de clarifier ce flou, qu'il n'appréciait pas plus qu'il le faut. Toutefois, il indiquait que le projet de loi le satisfaisait. Manifestement, le flou a été corrigé. Le mot « administrateur » a été retiré et on est revenu à l'ancien terme, « participant ».

[Traduction]

**M. David Phillips:** Je ne suis pas bien au fait de la question soulevée par M. Legault. Je connais bien M. Legault et il ne m'en a pas parlé, si bien que je vais devoir l'examiner à un autre moment que maintenant. Cela semble être une question d'interprétation de la loi. J'espère qu'elle n'est pas grave.

Ce n'est pas un problème dont j'étais au courant, mais il y a manifestement quelque chose. Je vous remercie d'avoir porté le point à mon attention et je me renseignerai.

[Français]

**M. Alain Giguère:** C'est très bien. Je voulais quand même obtenir des clarifications.

**Le président:** Il vous reste trois minutes.

**M. Alain Giguère:** Monsieur Phillips, en ce qui a trait aux coopératives, ce projet de loi doit aussi, en théorie, réglementer la démutualisation des compagnies d'assurances et aussi, potentiellement, de toute coopérative s'impliquant au niveau fédéral.

Je n'ai pas remarqué de protection au chapitre des actifs passés des anciens membres qui se sont accumulés dans les coopératives. Pourriez-vous m'expliquer ce que vous aimeriez voir pour protéger ces actifs qui représentent le patrimoine de tous les coopérants passés?

• (1735)

[Traduction]

**M. David Phillips:** Le projet de loi ne traite pas de démutualisation. C'est une question qui a été légèrement abordée dans le projet de loi adopté en 2010. Ce projet de loi n'est pas encore entré en vigueur et nous attendons une réglementation traitant de la question. Cela s'appliquerait uniquement aux coopératives de crédit

fédérales qui, pour l'instant, restent à créer. À ce stade, c'est donc plutôt théorique.

Je pense que le projet de loi adopté en 2010 encadre l'ensemble du processus de démutualisation, pour veiller à ce que tous soient bien informés et parfaitement au courant. Le ministre peut seulement autoriser une démutualisation s'il est convaincu que cela sert les intérêts du système coopératif, ce qui est une protection importante.

La loi adoptée est assez équilibrée de ce point de vue. Je l'ai déjà dit: nous n'avons pas encore l'expérience d'une démutualisation d'une coopérative de crédit fédérale. J'imagine qu'il faudra un certain temps avant que cela se produise, vu que le projet de loi n'est pas encore entré en vigueur et qu'il n'existe pas de coopérative de crédit fédérale. Je comprends que c'est un problème, mais il va falloir attendre encore un peu avant de voir comment les choses se présentent.

[Français]

**Le président:** Il vous reste 30 secondes, monsieur Giguère.

**M. Alain Giguère:** J'aimerais poser une question à M. Melville.

Dans la mesure où les banques canadiennes s'internationalisent, quels seraient les pouvoirs de l'ombudsman quant à la réglementation des avoirs d'un consommateur canadien qui, sous les conseils de sa banque canadienne, aurait investi dans une succursale au Panama?

[Traduction]

**M. Douglas Melville:** Tout d'abord, une mise au point: un ombudsman n'est pas un régulateur. Toutefois, si nous recevions une plainte d'un consommateur canadien faisant affaire avec une banque de Panama, cela ne relèverait pas de notre compétence. Je devrais me tourner vers un homologue, s'il en existe un au Panama, pour résoudre la plainte en question.

[Français]

**Le président:** Merci, monsieur Giguère.

[Traduction]

Je vais m'approprier la prochaine série de questions comme président. Je voulais clarifier un point, monsieur Melville, vu que vous avez abordé des questions déjà soulevées devant le comité par le passé. Pourriez-vous clarifier quelle période est visée quand vous parlez des plaintes réglées? Vous avez dit 180 jours dans 87 p. 100 des cas. Est-ce que ce sont les chiffres actuels?

**M. Douglas Melville:** Ce sont les chiffres de 2011, soit les statistiques les plus récentes: 87 p. 100 des cas en 2011.

**Le président:** C'est pour 2011.

Pourriez-vous nous fournir, à nous, parlementaires, le plus d'information possible à ce sujet?

Naturellement, lorsque cela s'est produit, j'ai communiqué avec les banques en question pour leur demander la raison pour laquelle elles étaient parties. L'une des questions qu'elles ont soulevées, c'est qu'elles avaient tout intérêt, bien sûr, à répondre aux plaintes de leurs clients et qu'elles estimaient qu'on ne répondait pas à ces plaintes de façon opportune et que c'était là l'une des raisons pour lesquelles elles avaient pris cette décision. Je vous saurais donc gré si vous et votre organisation pouviez nous fournir le plus d'information possible à ce sujet.

**M. Douglas Melville:** Je ferai parvenir tout cela à votre bureau immédiatement.

**Le président:** Proposez-vous alors que nous modifions le projet de loi S-5 de quelque façon que ce soit?

**M. Douglas Melville:** Pas nécessairement... Je crois qu'une déclaration de votre comité au sujet de la structure de règlement des différends qu'il préférerait voir dans le secteur contribuerait énormément à envoyer le message approprié non seulement en ce qui concerne la politique gouvernementale, mais aussi au sujet du comportement sur le marché à l'heure actuelle. Nous avons quatre grandes banques qui sont restées avec nous parce qu'elles jugent que c'est la bonne structure, nonobstant les autres mesures.

**Le président:** Je comprends cela et, monsieur Phillips, je vous remercie de votre mémoire et de votre exposé.

Vous appuyez le projet de loi S-5, mais vous aimeriez évidemment qu'il y ait un examen. Les commentaires du ministère des Finances et du comité sénatorial vous ont encouragé. Or, si je vous ai bien compris lorsque vous avez répondu à certaines des questions que vous ont posées les membres du comité, ça pourrait être le début de l'examen et du prochain examen quinquennal de la Loi sur les banques, ou aimeriez-vous que ce soit fait avant?

**M. David Phillips:** Monsieur le président, je crois que le gouvernement a indiqué qu'il était prêt à agir avant cinq ans au besoin, et nous espérons que cela puisse se faire avant cinq ans, mais comme je l'ai dit, nous respectons le fait qu'il s'agit là d'un projet de loi technique. Mais nous sommes d'avis qu'il faudrait vraiment examiner cela, plus particulièrement si on tient compte du fait que le gouvernement veut supprimer les formalités administratives et la duplication inutile des coûts.

Nous sommes d'avis qu'il y a, à cet égard, une duplication inutile des coûts — pour le gouvernement fédéral — et qu'il est nécessaire d'examiner cela de plus près. Il y aura des problèmes de transition si ces dispositions sont abrogées, mais nous appuyons l'adoption du projet de loi à l'étude. Cependant, il serait très utile et constructif d'avoir un message de votre comité disant que l'article 427 devrait être examiné.

• (1740)

**Le président:** Merci.

Je voulais conclure avec nos deux autres témoins.

J'ai entendu certaines préoccupations, notamment que vous estimez que certains éléments du système actuel ne sont peut-être pas adéquats. J'aimerais peut-être vous mettre sur la sellette. Je crois que M. Jean est du même avis également, en ce sens que bon nombre des mesures qui ont été adoptées — la période de grâce minimale de 21 jours, le code de conduite qui a été le fruit des audiences des comités des finances et de l'industrie, l'interdiction de la facturation par défaut des produits financiers, les chèques de cartes de crédit non sollicités. Le fait que je puisse maintenant lire de l'information au sujet de la société qui m'a émis une carte de crédit, c'est un changement qui a été apporté par notre gouvernement, tout comme les mesures qui ont été annoncées par le secrétaire parlementaire et par le ministre d'État aux Finances le 4 mars au sujet des chèques de cartes de crédit que les gens reçoivent par la poste. Bon nombre de mesures importantes ont été prises, à mon avis, en vue de protéger les consommateurs et franchement, à titre de consommateur, c'est quelque chose que j'apprécie beaucoup.

Je crois qu'Option consommateurs a parlé en faveur de bon nombre de ces mesures, alors je voulais tout simplement demander à

M. Sommers et à M. Vinet s'ils appuient les mesures qui ont été mises en place?

Monsieur Vinet.

**M. Jean-François Vinet:** Nous avons rédigé des notes de service au sujet de bon nombre des mesures qui ont été introduites. Vous avez parlé des chèques de carte de crédit et du délai réduit pour avoir accès à son argent. C'est là un pas dans la bonne direction pour les consommateurs, naturellement. Le montant d'argent auquel les consommateurs canadiens peuvent avoir accès constitue également un pas dans la bonne direction. Je dirais que les mesures de protection qui ont été prises par le gouvernement auraient pu être meilleures à bien des égards, mais elles constituent néanmoins un pas dans la bonne direction.

En même temps, il y a un élément important qui est le processus de règlement des plaintes. Il y a des gens qui ont des problèmes avec leurs hypothèques. Il ne s'agit pas de 100 \$, d'avoir accès à 100 \$. Nous parlons à des gens qui ont des paiements importants à faire. Ils ont des problèmes avec ces paiements, et parce qu'il y a des millions de consommateurs qui ont des hypothèques avec TD et la Banque royale, bon nombre de ces consommateurs n'ont pas accès à un mécanisme neutre...

**Le président:** Monsieur Vinet.

**M. Jean-François Vinet:** C'est le principal problème.

Je peux utiliser les cinq minutes qui me sont allouées pour dire que cela était bien, mais je suis ici pour dire qu'il s'agit là d'un élément très important qui n'a pas été inclus.

**Le président:** Malheureusement, monsieur Sommers, M. Vinet a utilisé votre temps. Il ne me reste plus de temps et comme j'interromps les autres membres du comité lorsque leur temps est écoulé, je ferai la même chose pour moi-même.

Nous allons donc donner la parole à M. Mai. Allez-y, s'il vous plaît.

**M. Hoang Mai:** Je vais laisser M. Sommers répondre à votre question.

**M. Tyler Sommers:** Je tenterai d'y répondre le plus rapidement possible.

On a fait des petits pas dans la bonne direction, oui. Notre problème, c'est qu'aucune des propositions n'empêche les taux usuraires. Elles ne réduisent pas les taux d'intérêt des cartes de crédit qui sont déjà excessifs et comme on l'a déjà mentionné, même si les taux d'intérêt n'ont jamais été aussi peu élevés, les taux d'intérêt des cartes de crédit eux restent extrêmement élevés. Ces propositions ne font rien non plus au sujet des taux d'intérêt supplémentaires et les augmentations des frais bancaires que les banques et d'autres sociétés ont unilatéralement imposés au cours des dernières années, ni au sujet des frais excessifs pour diverses cartes de crédit et d'autres services bancaires. Ces propositions constituent de petits pas dans la bonne direction, mais il serait possible de faire beaucoup plus.

En ce qui concerne plus directement le projet de loi à l'étude, nous sommes d'avis que 500 000 \$ est loin de suffire pour dissuader les banques qui ont affiché une augmentation de leurs profits de 7 milliards de dollars, soit une augmentation de 5,3 p. 100 pour l'exercice en cours.

**M. Hoang Mai:** Vous avez parlé des taux d'intérêt et des frais bancaires, que recommandez-vous? Quelle est votre recommandation ou votre suggestion?

**M. Tyler Sommers:** Ce que nous recommandons et que nous suggérons, c'est une surveillance par la méthode du dépliant, qui avait été recommandée par le groupe de travail MacKay, et les comités de la Chambre et du Sénat. Il s'agirait essentiellement de créer un groupe de surveillance des institutions financières et du gouvernement fédéral.

[Français]

**M. Hoang Mai:** Monsieur Vinet, avez-vous des suggestions spécifiques relativement aux cartes de crédit et aux prêts?

• (1745)

**M. Jean-François Vinet:** En ce qui a trait aux frais bancaires, les institutions financières canadiennes se sont engagées auprès du ministère des Finances à offrir des comptes à frais modiques.

Comme vous le savez, les Canadiens ont accès, généralement, à un compte qui prévoit entre 7 et 10 transactions pour un montant d'argent mensuel de 3 \$. Or, on sait très bien que les consommateurs canadiens font aujourd'hui beaucoup plus que 7 à 10 transactions par mois. En fait, ils utilisent leur carte de débit pour faire une panoplie de transactions bancaires.

Par conséquent, on pourrait peut-être demander aux institutions financières d'augmenter le nombre de transactions qui sont offertes dans les comptes à frais modiques. C'est une idée, par exemple, qui pourrait être étudiée par le gouvernement et sur laquelle une entente pourrait être conclue.

En fait, il ne s'agit pas d'une loi. C'est une entente qui a été conclue avec des institutions financières, qui est respectée et qui a un effet domino sur les autres institutions financières. En effet, si certaines ont l'obligation — et je parle surtout des institutions financières canadiennes les plus importantes — d'offrir des comptes à peu de frais, les autres sont elles aussi incitées à en offrir autant, étant donné la concurrence.

On pense donc aux coopératives de crédit. Au Québec, on en a une importante, Desjardins, qui elle aussi doit offrir des comptes à un prix concurrentiel. Ce type d'engagement a donc un effet bénéfique sur le marché. Ça pourrait être une idée.

Pour ce qui est des frais des cartes de crédit, il faut d'abord s'attaquer aux taux criminels, les réduire au moins de moitié, sinon davantage.

**M. Hoang Mai:** Recevez-vous beaucoup de plaintes des consommateurs à ce sujet?

**M. Jean-François Vinet:** Nous en recevons, mais je dirais que les consommateurs n'ont plus espoir que les gouvernements vont vraiment agir pour alléger les coûts que les institutions financières leur imposent. C'est peut-être pourquoi on reçoit moins de plaintes de la part des consommateurs à ce sujet.

[Traduction]

**M. Hoang Mai:** Monsieur Sommers, vous a-t-on fait part de commentaires concernant les dernières augmentations des frais bancaires? Y a-t-il eu des plaintes ou quelle a été la réaction?

**M. Tyler Sommers:** Chaque fois qu'il y a une augmentation des frais bancaires, typiquement, les gens ne sont pas contents. C'est une tendance qui se poursuit.

**M. Hoang Mai:** Encore une fois, vous dites qu'il est vraiment important que l'on surveille un peu la situation à l'heure actuelle, particulièrement à ce moment-ci.

Monsieur Phillips, pourriez-vous préciser lorsque vous dites que vous n'êtes pas préoccupé, car

[Français]

le Mouvement des caisses populaires

[Traduction]

a fait des observations relativement au fait que l'approche adoptée par le gouvernement à l'égard des coopératives les préoccupe. Cela ne concerne pas leurs caisses populaires?

**M. David Phillips:** Je ne suis pas certain de comprendre la question. Nous n'avons pas de préoccupation particulière relativement à ce projet de loi sauf, comme je l'ai dit, le fait qu'il manque une bonne occasion de régler la question des sûretés dans la Loi sur les banques.

**Le président:** Merci.

Nous allons donner la parole à Mme Glover.

**Mme Shelly Glover:** Merci, monsieur le président.

Encore une fois, je tiens à dire que je veux m'assurer que M. Phillips sait que je ne voulais pas dire qu'il ne s'intéressait pas aux mesures.

Je trouve cependant intéressant le fait que vous ayez dit que nous n'allions pas assez loin, et je vais naturellement en tenir compte et examiner cela après cette séance.

Je vais demander aux témoins de compléter la réponse que le président tentait d'obtenir.

Je vais demander à M. Sommers de le faire, et si je pose la question de façon systématique, cela pourra peut-être aider. Il semble que M. Vinet ne veuille pas répondre aux questions. Mais si vous me le permettez, je vais vous demander si vous êtes d'avis que les mesures que nous prenons à l'égard des nouvelles cartes de crédit en exigeant des banques qu'elles obtiennent le consentement avant de hausser la limite de crédit, sont de bonnes mesures.

**M. Tyler Sommers:** Comme je l'ai mentionné en réponse à la question, il y a eu plusieurs mesures qui constituent un petit pas dans la bonne direction.

**Mme Shelly Glover:** Non, je veux parler de cette mesure en particulier, est-ce une bonne ou une mauvaise mesure?

**M. Tyler Sommers:** C'est un petit pas dans la bonne direction.

**Mme Shelly Glover:** Est-ce une bonne mesure?

**M. Tyler Sommers:** Comme je l'ai dit, c'est un petit pas dans la bonne direction.

**Mme Shelly Glover:** Très bien.

En ce qui concerne la période de grâce de 21 jours pour les nouveaux achats, diriez-vous que c'est une bonne ou une mauvaise mesure?

**M. Tyler Sommers:** Je peux dire qu'il s'agit là de petits pas dans la bonne direction.

**Mme Shelly Glover:** Non, non. Permettez-moi de faire mon travail en tant que parlementaire. J'aimerais que vous me disiez exactement si c'est une bonne ou une mauvaise mesure. Si vous pensez que c'est une mauvaise mesure, le gouvernement doit le savoir.

**M. Tyler Sommers:** Cette mesure protégera quelques clients et les empêchera de se voir imposer quelques nouveaux frais.

•(1750)

**Mme Shelly Glover:** Très bien. Le fait est qu'on exige maintenant une divulgation complète des conditions au consommateur et qu'on limite d'autres pratiques commerciales qui nuisent au consommateur. S'agit-il d'une bonne ou d'une mauvaise mesure qui a été prise par le ministre des Finances?

**M. Tyler Sommers:** C'est un petit pas dans la bonne direction, oui.

**Mme Shelly Glover:** Très bien.

L'introduction du code de conduite pour les sociétés émettrices de cartes de débit et de crédit pour aider les petites entreprises constitue-t-elle une bonne ou une mauvaise mesure?

**M. Tyler Sommers:** C'est un petit pas dans la bonne direction.

**Mme Shelly Glover:** L'interdiction de la facturation par défaut des produits financiers est-elle une bonne ou une mauvaise mesure?

**M. Tyler Sommers:** C'est un petit pas dans la bonne direction.

**Mme Shelly Glover:** Un petit pas dans la bonne direction.

L'interdiction des chèques de cartes de crédit non sollicités afin de protéger les consommateurs contre les frais cachés et les taux d'intérêt cachés est-elle une bonne ou une mauvaise mesure?

**M. Tyler Sommers:** C'est un petit pas dans la bonne direction.

**Mme Shelly Glover:** Très bien.

Comme je peux le constater, nous continuons d'aller de l'avant. Je regardais votre site Web. En fait, je suis plutôt déçue. La première ligne de votre site Web dit, et je cite: Au cours des 20 dernières années, les ministres des Finances du Canada n'ont rien fait qui a été efficace pour s'assurer que les banques servent les Canadiens de façon juste et équitable à des prix équitables, et qu'elles agissent de façon responsable.

Nous venons tout juste de passer en revue quelques-unes seulement des mesures qui ont été prises par notre gouvernement depuis 2006, et je peux vous assurer que des mesures ont été prises même par le gouvernement libéral précédent pour protéger les consommateurs.

Il est donc très décevant de voir ce que vous affichez sur votre site Web, et pourtant vous admettez ici en comité que chaque fois qu'une mesure est prise, c'est un petit pas dans la bonne direction. Je dirais que vous et votre organisation devriez peut-être considérer tout au moins de rendre à César ce qui est à César, car, pour être franche, le gouvernement est ici pour protéger les Canadiens et ces mesures sont d'importantes mesures à notre avis. Et je pense que c'est quelque chose que je peux affirmer de façon non partisane au nom de tous les membres du comité.

Je dois admettre que j'ai lu un peu plus loin ce que vous affichez sur votre site Web et que vous reconnaissez en fait l'une des mesures qui ont été prises. Donc, il y a en quelque sorte une contradiction sur votre site Web, puisque d'une part vous dites que nous n'avons rien fait depuis 20 ans, et que d'autre part vous reconnaissez en fait une mesure modeste.

Cela dit, je vais maintenant m'adresser à M. Melville. Pouvez-vous nous dire si les banques sont capables de faire face à ces mesures de façon assez efficace sans plaintes?

**M. Douglas Melville:** Toute clarté qui empêche les plaintes est une bonne chose.

**Mme Shelly Glover:** Ces mesures sont-elles utiles à cet égard?

**M. Douglas Melville:** Je pense que toutes ces mesures créent de la clarté à la fois pour les entreprises, pour ce qui est de leurs attentes

sur le marché, et pour ce à quoi les consommateurs peuvent s'attendre sur le marché.

Comme je ne suis pas un défenseur, il serait inapproprié pour moi de donner un avis sur chacune de ces mesures. Je dirai tout simplement que la clarté qu'apportent ces mesures nous aidera à long terme dans notre travail. Car si les attentes sont claires, alors ce qui est juste et raisonnable dans les circonstances doit être guidé en grande partie par les lois et les règlements sur le marché.

**Mme Shelly Glover:** Très bien. Merci beaucoup.

Monsieur Vinet, le chiffre trois porte bonheur. Pourriez-vous faire des commentaires au sujet de ces propositions? Vous n'êtes pas obligé de le faire si vous ne le voulez pas, monsieur Vinet.

**M. Jean-François Vinet:** Naturellement, je veux travailler avec vous, et bien sûr, j'aimerais vous aider. Lorsque je suis venu ici, je ne savais pas que nous aurions autant de temps, et je vous en remercie, car c'est sans doute la chose la plus importante que nous puissions avoir dans la vie. Je vous remercie du temps que vous m'accordez.

Si on regarde votre liste, je peux vous dire ce qui est bien et ce qui pourrait être amélioré. Vous pourriez peut-être passer à nouveau cette liste en revue lentement.

**Mme Shelly Glover:** J'ai 10 secondes. Donc, les règles concernant les cartes de crédit et selon lesquelles il faut obtenir le consentement pour hausser la limite de crédit constituent-elles une bonne ou une mauvaise chose?

**M. Jean-François Vinet:** Bien sûr, c'est une bonne chose. Les gens achètent des choses. En fait au Québec, cette règle est en place depuis un moment. C'est une bonne chose. C'est bien, mais nous devons nous assurer que la règle est respectée. Mais continuons avec votre liste.

**Le président:** Vous pouvez continuer, si vous le souhaitez.

**Mme Shelly Glover:** Nous allons attendre le tour suivant, monsieur Vinet, mais je vous promets de revenir à vous.

**Le président:** Vous pouvez le faire maintenant.

**Mme Shelly Glover:** Je peux continuer.

La période de grâce de 21 jours pour les nouveaux achats, avez-vous des suggestions d'amélioration à ce sujet? Estimez-vous qu'il s'agit là d'une bonne mesure pour aider les consommateurs?

**M. Jean-François Vinet:** C'est une bonne mesure. C'est une bonne mesure étant donné la façon dont le calcul est fait. Le problème c'est qu'on ne savait pas combien on payait, et l'intérêt commençait à s'accumuler au moment du paiement ou du dernier relevé. C'est maintenant plus encadré, plus réglementé, et c'est un pas dans la bonne direction.

[Français]

**Mme Shelly Glover:** Pour la même raison, on vient d'annoncer que les chèques non sollicités liés à des cartes de crédit seront maintenant interdits. Diriez-vous que cette mesure va aider les consommateurs?

**M. Jean-François Vinet:** Effectivement, les consommateurs recevaient des chèques et ne savaient pas à quel moment ils allaient commencer à payer des intérêts. C'était également une incitation au crédit. Or, comme on le sait, les consommateurs canadiens sont très endettés. Faut-il les inciter à s'endetter davantage en leur envoyant des chèques préautorisés à la maison? Je crois que non. Si on veut aider les Canadiens à acquérir plus d'argent, mieux vaut les encourager à travailler et les aider lorsqu'ils perdent leur emploi. C'est bon de leur offrir de l'aide, mais pas du crédit. Ça va de soi.

• (1755)

[Traduction]

**Mme Shelly Glover:** La facturation par défaut,

[Français]

est-ce que c'était un problème, au Québec?

**M. Jean-François Vinet:** Oui, c'en était un. Ça pouvait concerner plusieurs types de services, mais dans le domaine des télécommunications, par exemple, si le consommateur oubliait d'appeler son câblodistributeur un mois avant la fin de l'entente, celle-ci était automatiquement renouvelée. Évidemment, plusieurs consommateurs oubliaient la date d'échéance de l'entente. C'est normal, d'ailleurs, étant donné que les agendas couvrent rarement plus de deux années consécutives. Ils oubliaient de téléphoner à l'entreprise et se retrouvaient par conséquent coincés par un nouveau contrat auquel ils n'avaient pas réellement adhéré, sans avoir non plus eu l'occasion de vérifier ce qui s'offrait ailleurs. Ça n'incitait pas à la concurrence, ça n'aidait pas les consommateurs à améliorer la qualité de leurs choix et ça les coinçait dans une situation qui ne les avantageait pas.

C'est effectivement un pas en avant.

**Mme Shelly Glover:** Interdire ce genre de pratique va donc aider vos consommateurs.

**M. Jean-François Vinet:** Ça va de soi. C'est un minimum. En fait, pourquoi l'avait-on autorisé? Là est la question. Comment a-t-on pu permettre aux entreprises de retirer de l'argent du compte bancaire des gens sans leur autorisation? C'est ce qui n'avait aucun sens. Maintenant, on revient au moins à une situation minimale.

**Mme Shelly Glover:** La question de l'accès à l'argent m'intéresse beaucoup. Sur le site Web de l'organisation de M. Sommers, on dit favoriser un accès immédiat à l'argent. On vient justement d'annoncer que les consommateurs ayant recours à des institutions financières pourront maintenant avoir accès immédiatement à une somme d'au moins 100 \$. Toutes les banques vont devoir encaisser les chèques.

Cette mesure est-elle positive ou indique-t-elle, au contraire, qu'on a manqué le bateau, en quelque sorte? Des changements pourraient-ils être apportés?

**M. Jean-François Vinet:** Si on compare la situation du Canada à celle des États-Unis, on note que le système américain est très différent, mais qu'il comporte aussi certaines similarités. La différence devrait jouer à l'avantage des Canadiens. Notre système bancaire est relativement bien étendu d'un océan à l'autre. Les institutions financières ont en effet des réseaux de succursales partout au pays. Il y a peu d'institutions financières au Canada. On en compte essentiellement six. Aux États-Unis, il y en a 12 000. Là-bas, lorsqu'un chèque est tiré d'une institution financière de la même localité, le consommateur a généralement accès à tout son argent dans un délai de deux jours ouvrables. Ici, on va avoir accès à la première tranche de 100 \$ également dans un délai de deux jours ouvrables.

Oui, c'est un pas en avant, mais considérant la structure du marché financier canadien, il aurait dû s'agir de l'entièreté des fonds ou, du moins, d'une première tranche de 1 500 \$.

**Mme Shelly Glover:** En fait, ça va être immédiat. En plus, on a réduit le délai en le faisant passer de sept jours à quatre jours.

**M. Jean-François Vinet:** Oui, c'est mieux.

**Le président:** Merci, monsieur Vinet. Merci, madame Glover.

[Traduction]

Merci à tous. Je veux remercier particulièrement nos témoins de leur patience pendant que nous allions voter, et je remercie les collègues d'avoir accepté de rester jusqu'à 18 heures. Ce sont là des questions dont nous allons naturellement parler dans le cadre du projet de loi S-5 et au-delà. S'il y a d'autres questions que vous aimeriez que notre comité examine, veuillez les faire parvenir à la greffière et je m'assurerai qu'elles soient distribuées à tous les membres.

Merci beaucoup.

La séance est levée.





**POSTE  MAIL**

Société canadienne des postes / Canada Post Corporation

Port payé

Postage paid

**Poste-lettre**

**Lettermail**

**1782711  
Ottawa**

*En cas de non-livraison,  
retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à :*  
Les Éditions et Services de dépôt  
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada  
Ottawa (Ontario) K1A 0S5

*If undelivered, return COVER ONLY to:*  
Publishing and Depository Services  
Public Works and Government Services Canada  
Ottawa, Ontario K1A 0S5

Publié en conformité de l'autorité  
du Président de la Chambre des communes

### PERMISSION DU PRÉSIDENT

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur*. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur*.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

On peut obtenir des copies supplémentaires en écrivant à : Les Éditions et Services de dépôt  
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada  
Ottawa (Ontario) K1A 0S5  
Téléphone : 613-941-5995 ou 1-800-635-7943  
Télécopieur : 613-954-5779 ou 1-800-565-7757  
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca  
<http://publications.gc.ca>

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante : <http://www.parl.gc.ca>

Published under the authority of the Speaker of  
the House of Commons

### SPEAKER'S PERMISSION

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its Committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the *Copyright Act*. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a Committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the *Copyright Act*.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its Committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

Additional copies may be obtained from: Publishing and Depository Services  
Public Works and Government Services Canada  
Ottawa, Ontario K1A 0S5  
Telephone: 613-941-5995 or 1-800-635-7943  
Fax: 613-954-5779 or 1-800-565-7757  
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca  
<http://publications.gc.ca>

Also available on the Parliament of Canada Web Site at the following address: <http://www.parl.gc.ca>