



Chambre des communes
CANADA

Comité permanent des finances

FINA • NUMÉRO 010 • 1^{re} SESSION • 39^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mercredi 7 juin 2006

Président

M. Brian Pallister

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante :

<http://www.parl.gc.ca>

Comité permanent des finances

Le mercredi 7 juin 2006

• (1530)

[Traduction]

Le président (M. Brian Pallister (Portage—Lisgar, PCC)): Bienvenue, mesdames et messieurs, membres du comité. Je suis content de vous voir.

Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement, nous sommes ici pour le rapport annuel sur le rendement 2004-2005 de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

Nous passerons environ une heure et 10 minutes avec nos invités, puis nous passerons aux travaux du comité avant de conclure.

Je crois que M. Knight va présenter l'exposé pour l'Agence de la consommation en matière financière. Nous poserons des questions après.

Merci d'être ici, monsieur.

M. Bill Knight (commissaire, Agence de la consommation en matière financière du Canada): Merci, monsieur le président.

Je vous remercie, vous et votre comité, pour l'invitation à l'Agence de la consommation en matière financière à comparaître pour la première fois devant le Comité des finances de la Chambre — et à renouveler de vieilles amitiés et, pour certains d'entre nous, faire de nouvelles rencontres.

Nous sommes très heureux d'être ici. Je suis accompagné de mon commissaire adjoint, Jim Callon, qui interviendra de temps en temps au cas où le commissaire s'oublie. Je suis aussi accompagné de Susan Murray, directrice de l'Éducation des consommateurs et des affaires publiques. Elle ne voulait pas que je le précise, mais il s'agit de la Susan Murray des coopératives de crédit et de l'Université Queen's, pas de celle de la SRC.

Il s'agit de notre première comparution. Je me résumerai à l'essentiel de qui nous sommes et de ce que nous faisons.

Une note d'information vous a été fournie. Nous vous invitons à visiter nos sites Web ou à nous téléphoner et nous partagerons toute information avec les membres du comité où le président du comité.

Quelles sont les origines de l'Agence et les raisons de son existence? En 1996, un important groupe de travail, le groupe de travail MacKay, a fait un examen des services financiers au Canada et a conclu qu'il existait un déséquilibre entre la concentration et le pouvoir dans le système bancaire — pouvant avoir un lien avec les cinq grandes, environ 80 p. 100 des actifs — et les droits des consommateurs et les services qui leur étaient offerts. Cela a donné lieu à plusieurs projets de loi visant à régler la question fondamentale de ce déséquilibre.

Je dois dire que le Parlement, lorsqu'il a abordé ce déséquilibre, a fait une distinction claire entre ce qui était appelé à l'époque le projet de loi C-8, l'application de la loi — c'est-à-dire moi — et les moyens de recours des consommateurs — c'est-à-dire le réseau des « ombudsmans ». Nous sommes là dans le cadre réglementaire et

l'éducation des consommateurs. Le recours dépend du réseau des ombudsmans en ce qui concerne les banques en particulier et, bien sûr, les compagnies d'assurances, etc.

Le mandat de l'ACFC, énoncé dans la loi, consiste en ceci : superviser les institutions financières pour s'assurer qu'elle se conforme aux dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables; inciter les institutions financières à se doter de politiques et de procédures pour mettre en oeuvre les dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables, autrement dit un cadre de conformité; surveiller la mise en oeuvre des codes de conduite volontaires adoptés par les institutions financières, tels que le code de conduite relatif aux petites entreprises; et de surveiller et d'examiner les engagements publics que prennent de temps en temps les institutions. Nous sensibilisons, et c'est un élément très important, les consommateurs en ce qui a trait aux obligations des institutions financières visées par les dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables. Finalement, très important aussi, nous favorisons, en collaboration avec les ministères, sociétés mandataires ou organismes fédéraux ou provinciaux, les institutions financières et les organisations de consommateurs ou autres, la compréhension des services financiers et les questions qui s'y rapportent.

• (1535)

En somme, nous protégeons et informons les consommateurs au niveau fédéral en ce qui concerne les institutions de dépôt. Comment remplissons-nous notre mandat? Quand nous découvrons dans nos processus d'enquête et de réception de plaintes... par nos centres d'appels, des courriels, des lettres et des rapports au deuxième niveau des institutions. Nous travaillons au cas par cas pour déterminer si une violation a été commise ou non. Nous prenons des mesures grâce aux instruments et aux pouvoirs nécessaires donnés par le Parlement pour conclure des ententes avec les institutions financières pour renforcer la conformité; établir des procès-verbaux de violations; imposer des sanctions monétaires; et s'il y a lieu, pour rendre public le nom des institutions financières contrevenantes.

La surveillance exercée par l'ACFC a des répercussions importantes sur le marché. Un seul cas de conformité peut être à l'origine de changements à l'échelle du secteur et d'améliorations dans l'intérêt de milliers, voire de millions de Canadiens.

C'est le premier volet de notre mandat. L'éducation des consommateurs est le deuxième volet de notre mandat. L'ACFC travaille dans l'intérêt des Canadiens.

Vous noterez certains remerciements importants dans le rapport déposé à l'autre endroit hier par le comité des banques pour le travail innovateur que nous effectuons en fournissant aux Canadiens des instruments éducatifs qui leur permettent de faire des choix dans le marché financier.

Lorsque j'ai occupé ce poste, après avoir été aux coopératives de crédit, j'ai essayé un certain nombre d'approches. Pour être franc avec le comité, j'ignorais quels en seraient les résultats. L'une de ces approches consistait à assurer que des outils et de la documentation soient fournis aux consommateurs afin qu'ils puissent faire des choix et s'éduquer pour être plus efficaces et plus confiants dans leurs rapports avec des institutions financières.

Nous avons mis au point des outils interactifs en ligne utile aux Canadiens pour choisir un compte bancaire, puisqu'il y a des comptes bancaires à peu de frais; choisir une carte de crédit qui répond le mieux à leurs besoins; se procurer la procédure de traitement des plaintes de leur institution financière; obtenir des réponses aux questions fréquemment posées dans nos centres d'appels; s'informer sur les fermetures de succursales au Canada, y compris dans vos circonscriptions, et sur les répercussions. Nous avons des outils aujourd'hui qui aident à calculer les paiements hypothécaires mensuels.

En somme, nous sommes une tierce partie que les Canadiens peuvent consulter parce qu'ils jugent — et ils ont raison — que les renseignements sont objectifs, il s'est avéré que non seulement les consommateurs, mais d'autres personnes des services financiers utilisent la documentation pour s'assurer que les clients et les consommateurs obtiennent ces renseignements fondamentaux. Les acheteurs d'une première maison trouvent très utile la documentation sur l'hypothèque.

Nous avons d'autres approches innovatrices. Nous collaborons avec des groupes communautaire, des ONG., dans tout le pays, que ce soit Centraide ou un groupe appelé SEDI. Nous créons des partenariats pour remplir notre mandat. Nous offrons, par l'intermédiaire d'un grand nombre de ces groupes, des programmes de « formation des formateurs » pour aider l'aide aux consommateurs.

En 2004-2005, les dépenses de l'ACFC se sont chiffrées à 7,25 millions de dollars et en 2005-2006 elles ont totalisé 72,3 millions de dollars.

En ce qui concerne la demande visant nos services, plus de 400 000 publications ont été distribuées aux consommateurs l'année dernière. Les visites de notre site Web ont augmenté d'au moins 69 p. 100 par année. Seulement l'année dernière, nous avons enregistré plus de 750 000 visites de notre site Web.

• (1540)

Monsieur le président, par votre intermédiaire au comité, nous poursuivons notre mandat en deux volets — l'un, l'application de la loi et l'autre s'assurer que les consommateurs connaissent leurs droits dans le marché.

Merci beaucoup. Je répondrai avec plaisir à vos questions.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Knight.

Nous commençons par M. McCallum, vous disposez de sept minutes.

M. John McCallum (Markham—Unionville, Lib.): Merci, monsieur le président. Je partagerai mon temps de parole avec mon collègue M. Savage.

Monsieur Knight, c'est un plaisir de vous revoir. Nous avons collaboré à des périodes différentes.

Une voix: Oui, des périodes plus heureuses.

M. John McCallum: Eh bien, des périodes différentes — peut-être plus heureuses comme le suggère mon collègue.

J'ai seulement deux questions. Il se peut que je connaissais les réponses, mais je les ai oubliées. Je vois que l'aide aux consommateurs avec des publications telles que *Les cartes de crédit : à vous de choisir* et le *Guide du coût des services bancaires* est très bien accueillie. Examinez-vous vraiment les cartes de crédit et les taux d'intérêt offerts par les banques pour informer les consommateurs de ce que fait la Banque de Montréal par rapport à la Banque Royale?

M. Bill Knight: Oui, nous les examinons. Nous comparons les produits dans notre site Web, ce qui permet au consommateur de déterminer ses besoins et choisir la carte qui lui convient. Nous permettons une comparaison des coûts. Il va sans dire que tous les concurrents veulent être présents et prouver que leurs produits sont les meilleurs.

L'hon. John McCallum: Ayant travaillé pour une banque, cela ne me surprend pas.

Je suis impressionné par la réponse aussi favorable et que vous suiviez les cartes de crédit ou les taux d'intérêt créditeur, etc., de chaque banque ou institution. Donc, vous communiquez toutes ces informations aux consommateurs, n'est-ce pas?

M. Bill Knight: Oui.

L'hon. John McCallum: D'accord.

Ma dernière question porte sur la distinction entre votre rôle et celui des ombudsmans. Tout ce qui a trait à une plainte n'est pas de votre domaine mais du leur, n'est-ce pas?

M. Bill Knight: Oui.

L'hon. John McCallum: Je me demande si cette séparation très précise des responsabilités est efficace. Est-ce que tous les ombudsmans s'intéressent aux banques et au secteur privé ou en avons-nous aussi un pour le gouvernement?

M. Bill Knight: Monsieur le président, il n'y en a pas pour le gouvernement. Lors du dernier ensemble de mesures législatives, l'administration de l'époque a établi un réseau auto-réglementaire d'ombudsmans en réponse à la décision du secteur privé de préparer ses propres rapports. C'est ce système qui est en place aujourd'hui dans les banques, compagnies d'assurances et dans d'autres entreprises.

Très franchement, nous collaborons très bien avec eux au niveau de nos centres d'appels. Si je retournais dans le secteur privé, les communications dureraient entre 30 et 60 secondes pour faire une vente dans mon centre d'appels. Mais lorsque des personnes téléphonent de toutes les régions du pays parce qu'elles ont un problème ou une question, l'appel dure environ deux à trois minutes.

Nous sommes déterminés... Et jusqu'à présent, nous avons très bien réussi. Nous faisons des sondages pour évaluer la satisfaction des clients. Nous avons réussi à offrir au client ce dont il avait besoin. C'est souvent une question simple de recours, pas de réglementation législative — par exemple : « Je crois qu'il me manque 20 \$, mais il ne sont pas d'accord. » Nous les dirigeons vers les ombudsmans où de nombreux problèmes de ce genre peuvent être résolus.

L'hon. John McCallum: Ma dernière, dernière question.

Étant donné que vous avez travaillé dans ce secteur pendant plusieurs années et que vous avez vu le réseau des ombudsmans du secteur privé à l'oeuvre, pensez-vous que les consommateurs soient bien servis ou pensez-vous qu'il serait préférable qu'il y ait aussi un ombudsman nommé ou commandité par le gouvernement

● (1545)

M. Bill Knight: Je vais vraiment essayer de répondre oui et non à la fois; vu que je suis originaire de l'ouest du pays, vous savez — oui, non ou ce que vous voulez.

Cela dépend vraiment de la politique des finances. Il y a deux ou trois facteurs. Je crois que le réseau des ombudsmans évolue, comme notre agence évolue. C'est sa quatrième ou cinquième année. Si nous faisons quelque chose au ministère des finances à ce sujet, avec un livre blanc, etc., cela pourrait faire partie de ces discussions, mais il est clair, à mon avis, que nous avons fait toutes les recommandations.

J'ai le pouvoir d'examiner les processus de traitement des plaintes à un moment ou un autre, donc je pourrais mieux vous répondre à ce moment, mais pour l'instant la coopération est très bonne.

L'hon. John McCallum: Merci.

Le président: Monsieur Savage, vous avez deux ou trois minutes, mais j'ai une question.

Donc, avec l'ombudsman privé que vous avez mentionné, vous pouvez déterminer exactement le nombre de plaintes qu'ils reçoivent, la nature de ces plaintes, etc., etc.?

M. Bill Knight: Oui. À un certain moment, je pense, je pourrais examiner leur mécanisme de traitement de plainte. Je ne devrait pas utiliser le mot « réseau » parce que le réseau des ombudsmans a disparu. C'est l'OSBI, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement. Ça commence à des banques individuelles puis ça va jusqu'à un ombudsman principal pour tout le système. Ça ressemble aux tribunaux.

Le président: Pour être clair, avec les banques ou le secteur des assurances, pouvez-vous évaluer la nature des plaintes qu'ils reçoivent et en faire rapport? Si le comité le souhaitait, pourrait-il avoir une idée de la nature du travail de l'ombudsman dans ces secteurs privés ?

M. Bill Knight: Elles fournissent toutes un rapport annuel. Elles indiquent le nombre de plaintes et d'affaires. Tout cela est disponible. Leurs représentants pourraient certainement vous rencontrer pour vous mettre au courant de leur situation. Je suis autorisé par la loi à examiner leur processus de traitement de plaintes et m'assurer qu'il est conforme. Je n'entre pas dans le détail des affaires.

Le président: Très bien.

Monsieur Savage, vous avez deux ou trois minutes.

M. Michael Savage (Dartmouth—Cole Harbour, Lib.): Chaque fois que je partage du temps avec monsieur McCallum, je finis par en avoir très peu. Je viens de noter de ne jamais partager une pizza avec lui à l'avenir.

J'ai remarqué que dans votre rapport annuel vous mentionnez que vous continuez à travailler avec des collègues étrangers et à partager des meilleures pratiques en tant qu'autorité chargée de la réglementation du secteur des services financiers. Où se situe le Canada par rapport aux autres pays? Comment s'en tire-t-il? Y a-t-il un leader dans le domaine des services financiers, de la protection du consommateur? Suivons-nous l'exemple d'un autre pays? Vous travaillez dans ce domaine depuis 1996, il me semble.

Où en est la protection du consommateur canadien par rapport à celle des autres pays?

Le président: Monsieur Knight, vous avez une minute pour répondre.

● (1550)

M. Bill Knight: Monsieur le président, nous nous en tirons très bien pour la bonne raison que nous le faisons d'une façon merveilleusement canadienne, nous mélangeons un peu de tout. Nous surveillons les codes, mais nous avons toujours eu le pouvoir de changer les codes en règlements si nécessaire. Si ce n'est pas nécessaire, nous ne le faisons pas. d'autres pays ont seulement un code.

Puis, nous avons un régime réglementaire, mais il n'est pas lourd en comparaison avec ceux d'autres économies de marché dans le monde.

Troisièmement, nous avons des pouvoirs d'investigation que nous utilisons au plan de la conduite sur le marché. Il y a trois ans, nous avons organisé une réunion des organismes de réglementation de la conduite sur le marché d'autres pays. Huit ou dix se sont présentés. À la dernière réunion, ils étaient 55.

Au plan de la mondialisation, l'économie mondiale se porte très bien comme nous pouvons le voir dans les économies de marché émergentes qui surveillent certains de nos modèles, particulièrement au plan de l'éducation du consommateur, des codes et des règlements, pour établir leur code. Certaines prévoient entre 75 et 150 millions de nouveaux consommateurs par année dans leur marché.

Le président: Merci, monsieur Knight.

Monsieur Loubier, vous avez sept minutes.

[Français]

M. Yvan Loubier (Saint-Hyacinthe—Bagot, BQ): C'est M. Thierry St-Cyr qui posera les questions.

Le président: Certainement.

M. Thierry St-Cyr (Jeanne-Le Ber, BQ): Bonjour.

Si je comprends bien, votre organisme reçoit les plaintes des utilisateurs, et votre mission est de protéger ces derniers. Vous traitez les plaintes et vous prenez position à la fin. Les décisions que vous prenez sont-elles exécutoires au sens de la loi, et est-ce que les institutions financières sont tenues de s'y conformer, ou si vous avez seulement un pouvoir de recommandation?

[Traduction]

M. Bill Knight: Monsieur le président, la loi nous permet de prendre des mesures. Nous avons un assez large éventail de pouvoirs. L'examen est l'un de ses pouvoirs. Nous avons fait un examen particulier d'un certain nombre d'institutions sur un comportement particulier et en avons fait rapport au ministre. Souvent, en termes génériques, ces rapports devraient être dans le rapport annuel. Par exemple, nous avons le pouvoir en vertu de la loi d'obliger et de surveiller les dispositions relatives aux coûts d'emprunt.

Ainsi, les gens ont le droit de connaître le vrai coût d'un prêt, etc. La loi en contient toute une liste.

[Français]

M. Thierry St-Cyr: Si un différend oppose un client et une institution financière, que le client n'arrive pas à le régler et fait appel à votre agence, et que l'agence reconnaît que le client a été lésé, la décision de l'agence est-elle exécutoire ou n'est-elle qu'une recommandation à l'institution financière?

[Traduction]

M. Bill Knight: Il y a deux ou trois choses. D'abord, nous commençons par aborder la question. Si la question est soulevée et qu'elle s'écarte de la loi, comme les pratiques de prêt, nous ouvrons alors un dossier et menons une enquête. Nous pouvons tenir l'institution pour responsable par l'application régulière de la loi. Nous émettons un avis de violation et l'institution dispose alors d'un certain délai pour répondre. J'utilise ensuite sa réponse et les rapports initiaux pour rendre une décision, comme un tribunal administratif, sur l'affaire.

Dans certains cas, il n'y a pas d'écart par rapport à la loi, mais — et cela est essentiel, à mon avis — la personne peut encore faire face à une question de réparation. Elle demandera alors des réparations à cette institution ou elle peut demander un dédommagement légal. Je ne m'occupe pas de cela.

Le troisième facteur — nous avons eu un cas récemment —, c'est qu'en vertu de l'article 17 de la loi, le consommateur sera frustré par le fait que, souvent, comme le Bureau de la concurrence, nous devons nous conformer à la question réglementaire, pas à la question de réparation. Ils aimeraient quelquefois voir leur dossier et l'article 17 de la loi, je ne peux pas remettre un dossier qui a été ouvert sur cette question.

Croyez-moi, ce n'est pas facile.

Mais tant qu'il y a de la vie il y a de l'espoir. Je conseille aux consommateurs de faire une demande en vertu de l'accès à l'information pour qu'ils aient accès à leur dossier. Des lois sur la protection des renseignements personnels y sont incluses, mais l'accès à l'information peut souvent leur donner accès au dossier complet.

•(1555)

[Français]

M. Thierry St-Cyr: Vous nous avez un peu parlé de vos moyens. Quels sont les moyens à votre disposition en cas de non-conformité au code d'éthique de l'institution financière? Si vous jugez qu'une institution ne respecte pas son code d'éthique, avez-vous des moyens d'intervention autres que celui de faire une recommandation à l'institution financière ou une constatation?

[Traduction]

M. Bill Knight: Oui. En fait, une fois par an, chaque institution ayant des capitaux propres d'environ un milliard de dollars fait un rapport de déclaration d'imputabilité. Ce sont les cinq grandes banques, un assez grand nombre de grandes institutions. Je vérifie si ces rapports contiennent des renseignements fondamentaux à l'intention des consommateurs, du Parlement, de tout le monde. Si, ce faisant, j'estime qu'elles n'ont pas respecté leurs engagements, je peux le signaler dans le rapport annuel. Je peux le signaler d'autres façons.

Le vrai problème, c'est que dans de nombreux les affaires, l'enquête révèle que ce n'était pas le cas. Mais si c'est important et systémique, je le signalerais.,

Le président: Très brièvement, monsieur St-Cyr.

[Français]

M. Thierry St-Cyr: Donc, la seule chose que vous puissiez faire est d'en faire rapport.

J'aimerais savoir quelles sont les plaintes les plus courantes que reçoit votre organisme.

[Traduction]

Le président: En résumé, monsieur Knight, car le temps de parole de M. St-Cyr s'est écoulé.

M. Bill Knight: Très rapidement, dans le rapport que nous avons fourni, il y a environ cinq domaines. Vous verrez les plaintes concernant l'accès aux opérations bancaires de base, les plaintes concernant les cartes de crédit, les règlements des coûts d'emprunt pour les cartes ou les hypothèques, nous travaillons à partir de cela.

J'y reviendrai sous un autre angle et répondrai au fur et à mesure.

Le président: Monsieur Dykstra, vous avez sept minutes.

M. Rick Dykstra (St. Catharines, PCC): Merci, monsieur le président.

Par votre intermédiaire, monsieur le président, je demande à M. Knight, quelle est la différence entre l'ACFC et le CANAFE? J'ai vraiment du mal à voir à les différences entre ces deux organismes.

M. Bill Knight: Le CANAFE est fondamentalement...

Je vais commencer à montrer un peu mon âge. J'étais présent à la toute première réunion de comité tenue au ministère des Finances pour toute l'industrie. Avec notre directeur général de l'époque, un brave Manitobain du nom de Brian Downey, nous avons pris les premières mesures pour faire le suivi des fonds qui transitent entre les différentes institutions financières. Nos efforts visaient alors à régler le problème du blanchiment d'argent.

L'objectif premier du CANAFE consiste strictement à suivre le cheminement des fonds. Si un agent frontalier vous demande combien d'argent vous avez sur vous et que vous répondez plus de 10 000 \$, vous allez avoir un dossier. Le CANAFE doit servir d'instrument clé dans la lutte contre le blanchiment d'argent. Mon rôle n'a rien à voir avec cela. Je ne travaille pas auprès des instances responsables des fraudes ou des infractions commerciales, ni de la GRC, ni du SCRS dans ces secteurs.

Le mandat du CANAFE vise donc les activités transactionnelles qui impliquent des fonds. Le mien concerne les grandes institutions de services financiers au détail et leur comportement, y compris la manière dont elles interagissent avec leurs clients.

J'espère que cela vous aide à mieux comprendre.

•(1600)

M. Rick Dykstra: Oui, certainement.

Avant que l'ancien ministre des Finances ne crée cette organisation et ne vous nomme à sa tête, comment faisons-nous pour déterminer... ou comment offrons-nous ce service? Qui s'en occupait? Où pouvait-on retrouver cette fonction au sein du ministère des Finances?

M. Bill Knight: C'était réparti dans tout le ministère. Bon nombre des composantes n'existaient tout simplement pas. Certaines d'entre elles relevaient du BSIF. Une grande partie sont entièrement nouvelles. En tout cas, nouvelles depuis environ quatre ans.

À la suite du rapport du groupe de travail MacKay, on a décidé de regrouper toutes ces activités au sein d'une même entité de manière à leur imprimer une orientation commune et à en accroître la pertinence.

M. Rick Dykstra: Vous faites beaucoup de vérifications sur des choses qui se sont déjà produites. Je constate que l'organisme de réglementation a notamment pour rôle de se conformer aux dispositions de nombreuses lois fédérales. On procédera dans le courant de l'année à une révision de la Loi sur les banques. Vous arrive-t-il de formuler des recommandations proactives sur les changements, les enjeux, ou le maintien de saines pratiques au sein du ministère des Finances, notamment quant à la Loi sur les banques?

M. Bill Knight: Pour en revenir à mes antécédents personnels — je gérais le magasin de mon père à 16 ans — j'ai vraiment horreur du fouillis. Ce que nous allons faire, tant sur le plan réglementaire que législatif, c'est de proposer au ministère des Finances différents dossiers qu'il conviendrait de mettre en ordre, du point de vue des politiques, avant de vous les soumettre.

Je peux vous donner un exemple qui concerne l'Association des banquiers canadiens. Au cours des quatre premières années d'application de la réglementation sur le coût des emprunts, il a régné une certaine confusion quant à l'application de dispositions particulières. L'association a déjà soumis une proposition, à laquelle je crois que vous avez accès, pour que les précisions nécessaires soient apportées. Mon rôle d'agent de réglementation ne m'empêche pas d'être d'accord avec eux pour qu'on prenne le temps de clarifier les dispositions en question. C'est donc ce que nous faisons.

M. Rick Dykstra: À quand remonte votre dernière rencontre avec le ministre des Finances pour parler de votre travail?

M. Bill Knight: Nous nous rencontrons habituellement deux fois par année, mais je communique régulièrement avec ses fonctionnaires et son cabinet. Le ministre Flaherty et moi-même avons pris des dispositions pour nous voir. Nous avons convenu d'attendre que le budget soit déposé. Il semble bien que nous allons donc nous rencontrer sous peu.

M. Rick Dykstra: Très bien.

Ai-je encore une minute?

Le président: Une minute et demie.

M. Rick Dykstra: Vous avez parlé de la manière dont vous recouvriez les coûts engagés par votre organisation. Si j'ai bien compris ce que vous nous avez dit dans votre déclaration préliminaire, le contribuable canadien n'a pas un sou à déboursier pour le fonctionnement de votre agence.

M. Bill Knight: C'est exact.

M. Rick Dykstra: Comment procédez-vous pour recouvrer ces sommes?

M. Bill Knight: Nous utilisons une formule. C'est une formule que nous avons empruntée au Bureau du surintendant des institutions financières. Nous l'appliquons pour toutes les institutions financières. Plus l'institution est grande, plus le montant à payer est élevé.

• (1605)

M. Rick Dykstra: Ce sont donc en fait les banques qui paient les frais.

M. Bill Knight: Oui.

Je peux aussi vous souligner qu'il y a un tarif de base qui s'applique également aux compagnies d'assurance parce qu'elles doivent enregistrer leurs mécanismes de traitement des plaintes.

M. Rick Dykstra: Pourriez-vous nous décrire très rapidement la structure de votre organisation? Vous avez été nommé par décret?

M. Bill Knight: Oui.

M. Rick Dykstra: Nommé par le cabinet, bien sûr.

M. Bill Knight: Par le gouverneur en conseil.

M. Rick Dykstra: Le gouverneur en conseil; désolé, je viens du provincial.

Et vous êtes responsable de l'embauche des membres de l'organisation?

M. Bill Knight: Oui.

M. Rick Dykstra: Alors une fois nommé, vous avez monté l'organisation en embauchant le personnel requis.

M. Bill Knight: Oui. Mon collègue avait amorcé la transition pour la mise en place de l'organisation.

Je vais remonter le fil des événements, pour que tout le monde soit bien au courant.

Au printemps 2001, le gouverneur en conseil et le Bureau du conseil privé ont publié une annonce afin de trouver un commissaire pour l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, un poste à combler à compter de l'automne 2001 — juste au cas où vous pourriez croire que ces mécanismes ne fonctionnent pas bien; je vous dirais qu'ils sont efficaces. L'annonce a été publiée dans tout le pays et des panels ont été mis sur pied pour mener les entrevues.

Le commissaire dispose de pouvoirs équivalents à ceux d'un sous-ministre ou d'un administrateur général. Toutes les activités d'embauche sont régies par la Loi sur l'emploi dans la fonction publique. Nous avons un budget de dépenses de 7 à 8 millions de dollars. Nous comptons quelque 39 employés.

Nous avons une approche unique dont je suis un fervent défenseur. Vous verrez dans votre documentation que nous avons un mécanisme d'impartition très efficace en vertu duquel notre administration financière est assurée par le BSIF. Nos centres d'appels sont en mode de cogestion. Je crois que nous avons sept contrats d'impartition qui nous permettent de fonctionner très efficacement. Nous assurons simplement la gestion de ces contrats.

Le président: Merci, monsieur Knight.

On commence à me faire des signes un peu partout.

Madame Wasylycia-Leis, vous avez sept minutes.

Mme Judy Wasylycia-Leis (Winnipeg-Nord, NPD): Merci, monsieur le président.

Merci, Bill, Jim et Susan pour votre présence. J'estime vraiment important que l'ACFC compareisse devant notre comité. Compte tenu du grand nombre de sujets à traiter, nous devrions le faire le plus souvent possible.

Je veux parler d'abord d'assurance hypothécaire. En tant qu'organisme de réglementation fédéral des pratiques du secteur des services financiers, il est bien évident que c'est une question qui vous intéresse, ou à l'égard de laquelle vous assumez une certaine responsabilité, j'ose espérer; en tout cas, il doit bien y avoir un responsable quelque part. Il y a eu des discussions animées au sein de notre comité à la suite de la décision du gouvernement d'ouvrir à la concurrence le marché de l'assurance hypothécaire, sans toutefois vouloir mettre en place un organisme de surveillance, des conditions à remplir ou une réglementation. Certains d'entre nous se demandent comment le consommateur pourra être protégé dans un tel contexte.

Comment pouvez-vous empêcher des manœuvres comme la collusion entre prêteurs et assureurs? Quel est votre rôle à ce chapitre?

M. Bill Knight: Nous travaillons du côté des services au détail. Je vais essayer de vous faire un survol rapide.

Les organisations qui offrent de l'assurance hypothécaire, y compris la SCHL, sont assimilables à des négociants en gros. Les détaillants sont les institutions qui prennent vos dépôts, ces institutions qui offrent des services hypothécaires.

Je dois signaler au comité que nous avons déjà mené une étude sur le comportement des banques relativement aux hypothèques. Pour ce qui est de l'assurance, notre étude a démontré que les banques en divulguaient généralement les coûts aux clients qui pouvaient choisir de s'en prévaloir. Le comportement à cet égard était donc très acceptable.

Je constate que de nouveaux intervenants font maintenant leur entrée sur ce marché. Les pouvoirs dont dispose notre agence — et j'en discuterai avec le ministre également, ainsi qu'avec ses collaborateurs — quant à la surveillance des pratiques du marché relativement aux services au détail nous permettront de faire le point périodiquement sur la situation au bénéfice des gens du ministère, y compris le ministre, ainsi que des membres de votre comité. Je peux et je vais assurément rendre compte des agissements des institutions financières quant à leurs services aux consommateurs. Comme cette loi vient tout juste d'être adoptée, nous allons l'inscrire au rang de nos priorités dans notre plan d'activité.

Par ailleurs, je rencontrerai dans une dizaine de jours les dirigeants de l'Association des banquiers canadiens. Je vais m'asseoir avec eux pour discuter de la révision de notre plan d'activité afin de faire grimper un tel examen dans la hiérarchie de nos priorités. J'informerai le ministre et le comité de l'évolution de ce dossier.

Nous ne réglementons pas directement ces activités, mais nous supervisons tout le secteur des services au détail, ce qui fait que je pourrai savoir ce qui se passe à ce chapitre pour en informer les membres du comité.

• (1610)

Mme Judy Wasylycia-Leis: Est-ce que l'étude dont vous venez de parler concernant les banques et les hypothèques est accessible via votre agence ou est-ce que vous pourriez en déposer une copie pour notre comité?

M. Bill Knight: Nous ne citons aucune banque visée par la loi, mais nous pourrions certes en diffuser des parties. Je crois qu'elle est sur notre site Web.

Mme Judy Wasylycia-Leis: Les banques sont de toute évidence vraiment intéressées à ouvrir ce secteur à la concurrence. J'essaie de comprendre quels avantages elles peuvent en tirer ou comment elles peuvent se contenter de soutenir que le consommateur sera protégé sur ce marché concurrentiel et que toutes les régions et toutes les tranches de revenu seront desservies, alors qu'elles ont elles-mêmes laissé en plan des collectivités entières.

Sur quoi les banques peuvent-elles s'appuyer pour faire de telles affirmations? Comment peuvent-elles alors en arriver à jouer le rôle principal en matière d'assurance hypothécaire? Vers qui les consommateurs peuvent-ils se tourner?

M. Bill Knight: Il y a différents éléments. Je ne sais pas ce que les gens des banques ont dit, mais je peux moi-même vous affirmer... Et soit dit en passant, lorsque de nouveaux intervenants ou de nouveaux produits font leur apparition, il faut un an ou deux pour commencer à avoir des données fiables. Mais si notre agence constate des lacunes ou encore des collectivités ou des segments du marché qui sont laissés pour compte, nous allons assurément le signaler.

Chaque fois que de nouveaux intervenants entrent en jeu, c'est toujours un peu compliqué. Un certain nombre de fournisseurs d'assurance hypothécaire sur le marché des États-Unis se limitent parfois à certains créneaux particuliers. Peut-être ne suis-je plus tout à fait dans le coup, mais je me souviens d'un fournisseur qui s'occupait des Autochtones et qui a acquis une expertise en la matière. Si ces gens font leur apparition sur le marché canadien et c'est peut-être ce qui préoccupe bien des gens, il est possible que l'on soit confronté à des choix de ce genre.

L'arrivée de nouveaux compétiteurs devrait se traduire par une fluctuation des prix, mais je puis vous assurer que nous vous communiquerons toutes les constatations que pourra faire notre organisme de réglementation au cours des deux ou trois prochaines années.

Mme Judy Wasylycia-Leis: J'aurais seulement...

Le président: Madame Wasylycia-Leis, il vous reste environ une minute. Je vous incite donc à laisser au témoin le temps de répondre, si vous souhaitez l'entendre.

Mme Judy Wasylycia-Leis: D'accord.

Je vais vous citer un exemple qui me vient d'un témoin qui a comparu devant notre comité, Catherine Adams de la Banque royale. Elle a dit : « Si un fournisseur nous disait vouloir s'occuper exclusivement du marché urbain, nous ne voudrions probablement l'inviter à faire affaire avec nous. » Je n'arrive pas à comprendre une telle affirmation, car la Banque Royale, comme toutes les autres grandes banques, a abandonné des collectivités entières — comme la mienne, Winnipeg North; vous l'avez visitée et vous avez vu à quel point elle est désertée.

Est-ce qu'il existe actuellement des dispositions législatives permettant d'empêcher ce genre d'abandon ou devons-nous travailler à adopter des mesures législatives ou réglementaires plus rigoureuses de telle sorte que les banques aient des comptes à rendre aux collectivités qui ont fait montre de loyauté envers elles pendant toutes ces années?

Le président: Monsieur McKay, c'est à vous.

L'hon. John McKay (Scarborough—Guildwood, Lib.): Merci.

Il y a environ un mois, j'ai eu une conversation d'une trentaine de minutes avec un citoyen concernant les règles d'autorisation de transaction. Je vais vous donner un exemple pour que tout le monde comprenne bien. Supposons que le solde de votre carte de crédit doive être réglé demain, disons, le 8 juin. Il est de 1 000 \$. C'est votre carte de crédit X. Le 8 juin, vous vous rendez à la banque Y et payez votre facture au guichet automatique. La somme est débitée de votre compte dès que vous effectuez votre transaction à ce guichet. Ce n'est toutefois que quelques jours plus tard que le montant en question est appliqué à votre carte de crédit en raison des « règles d'autorisation ».

Le client est donc berné sous tous les aspects. En personne responsable, il règle le solde de son compte à la date d'échéance, ce qu'il doit faire pour éviter de payer des intérêts, mais il va effectivement devoir en payer sur son relevé du mois suivant. Il se fait rouler avec les intérêts qu'on lui verse sur son compte d'épargne et se fait avoir à nouveau avec un taux très élevé sur sa carte de crédit, un intérêt qui est composé à compter du mois suivant.

J'ai été très étonné quand ce commettant m'a décrit la situation. Je n'avais pas pris conscience du fait que les opérations bancaires électroniques ne s'effectuent pas instantanément.

Je me demandais si vous aviez eu des discussions avec les gens des institutions financières concernant cet aspect et j'aimerais aussi savoir ce qu'elles entendent faire pour arrêter d'arnaquer ainsi les consommateurs à l'entrée comme à la sortie.

•(1615)

M. Bill Knight: Il y a deux choses à souligner.

Premièrement, je pourrais vous suggérer quelques questions à poser aux représentants des institutions financières s'ils comparaissent devant vous. Vous pourriez d'abord leur demander quel genre de cagnotte elles réussissent à accumuler si on fait le total de tous les clients ainsi délestés en laissant flotter les sommes déposées pendant 48 heures? Quels bénéfices les banques en retirent? Parce que si on pense à tout le marché bancaire, cela peut constituer un joli magot.

Deuxièmement, peut-être les banques pourraient-elles, comme aux États-Unis, répartir avec une plus grande clarté leurs revenus autres que les intérêts au titre des hypothèques, de l'assurance hypothécaire et des cartes de crédit. Ce serait peut-être une bonne chose à savoir pour le comité comme pour les consommateurs.

Ceci étant dit, pour ce qui est de nos dispositions relatives au coût des emprunts notamment, il y a comme une zone grise à partir du moment où le système de paiement entre en jeu. Je pense que les parlementaires, les groupes de consommateurs et les banques elles-mêmes devront en arriver à se demander quel type de mécanisme de surveillance ou de code de conduite, tout au moins, il faut envisager en matière de commerce électronique. C'est de cela dont il est question ici.

Je vais essayer de vous donner une réponse ultérieurement quant à l'exemple que vous citez, mais je n'ai jamais bien compris les raisons pour lesquelles ces transactions ne pouvaient pas être instantanées.

L'hon. John McKay: Moi non plus, je suis d'accord avec vous.

M. Bill Knight: Je trouve cela très difficile; je m'intéresse à la question depuis environ 25 ans et je n'arrive toujours pas à comprendre les raisons expliquant ce manque de continuité entre les systèmes électroniques dans leur fonctionnement actuel et surtout lorsque nous avons commencé à les utiliser.

Il est intéressant de noter que la proposition concernant la facture électronique pourrait être bénéfique à ce chapitre.

L'hon. John McKay: Vous seriez donc favorable à une mesure législative visant à faire en sorte qu'un paiement électronique effectué dans une institution reconnue soit instantanément crédité au compte correspondant?

M. Bill Knight: Il est bien possible que la facture électronique — si c'est bien comme ça qu'on l'appelle — qui est proposée actuellement permette d'améliorer les modes de règlement, ce qui devrait diminuer les inconvénients. Il se peut aussi qu'il y ait quiproquo dans les discussions qui découleront du livre blanc, notamment.

Le président: Il vous reste une minute et demie, monsieur McKay.

L'hon. John McKay: On note un certain nombre de fermetures de succursales. D'après le tableau inclus dans votre rapport annuel, ce nombre semble avoir diminué quelque peu. J'ai l'impression qu'on a touché le fond et qu'il y a maintenant davantage d'ouvertures que de fermetures. Tenez-vous compte également des ouvertures?

M. Bill Knight: Non, notre mandat ne prévoit pas le suivi des ouvertures. Je pense que ce serait également une bonne question à poser aux institutions, car on pourrait notamment établir une

comparaison entre les quartiers centraux sévèrement touchés de Winnipeg et les succursales qu'on ouvre dans d'autres secteurs.

Je crois que la situation s'est stabilisée depuis un an ou deux. Je ne veux pas me laisser aller à des conclusions hasardeuses, mais si vous suivez le marché des services au détail, quelques éléments se dégagent.

Je ne suis pas sûr que les institutions financières ont constaté — et encore là, monsieur le président, je me contente de vous suggérer des questions à leur poser éventuellement — que les mégasuccursales mises en place dans les grandes villes fonctionnent aussi bien qu'elles l'avaient envisagé. Autrement dit, est-ce que les gens les utilisent vraiment?

Vous pourriez également leur demander si elles sont en train de s'apercevoir qu'un point de contact local bien établi dans la communauté est bon pour leurs affaires. Certaines banques locales américaines retournent dans les quartiers qu'elles avaient abandonnés. Il serait intéressant de savoir pour quelle raison.

•(1620)

Le président: Monsieur St-Cyr, vous avez cinq minutes.

[Français]

M. Thierry St-Cyr: Dans mon comté, beaucoup de citoyens et d'organismes de protection des consommateurs m'ont parlé des taux d'intérêt appliqués sur les prêts, particulièrement les prêts de courte durée, et du respect du taux légal de 60 p. 100 prévu dans le Code criminel, si je ne me trompe pas. De nombreuses personnes m'affirment continuellement que plusieurs prêteurs ne respectent pas cette limite et que les frais associés à de nombreux prêts dépassent allègrement les 60 p. 100. Ce problème existe-t-il vraiment? Faites-vous quelque chose afin de vous assurer que la loi soit respectée? Quelles sont les conséquences du non-respect de la loi? Si c'est prévu dans le Code criminel, il doit y avoir des peines pour cela.

[Traduction]

M. Bill Knight: Dès le départ j'ai signalé dans nos rapports annuels nos préoccupations au sujet des services de prêt sur salaire. C'est une tendance croissante et insidieuse, à mon humble avis — juste au cas où vous croyiez que je n'avais pas d'avis sur quoi que ce soit.

J'estime vraiment nécessaire d'établir des normes à cet égard et d'en assurer l'application, dans toute la mesure du possible. C'est un peu compliqué parce que cela relève de la compétence des provinces. Le Québec a adopté des dispositions législatives très rigoureuses pour protéger les consommateurs à ce chapitre. Un certain nombre de provinces envisagent de lui emboîter le pas en établissant leur propre ensemble de règles et de normes.

La semaine dernière, un professeur de l'Université York a publié un document à ce sujet. J'en recommande la lecture aux membres du comité. On y trouve un point de vue bien éclairé sur les conséquences de l'établissement de normes. Il faudra en revenir au Code criminel. Celui-ci est appliqué en vertu du droit criminel et non pas sous l'égide d'un tribunal administratif de réglementation, ce qui fait que nous n'avons pas compétence en la matière.

La solution viendra des ministres de la Justice. D'après les déclarations faites devant votre comité par le ministre Flaherty, on semble avoir entamé un travail de collaboration avec les provinces qui verra le gouvernement fédéral apporter des modifications législatives pour offrir une plus grande marge de manœuvre aux provinces, si c'est ce qu'elles souhaitent vraiment, pour s'attaquer au problème du prêt sur salaire.

J'essaie de glaner l'information et la documentation comme je peux, et je m'efforce de renseigner les consommateurs pour les aider à s'affranchir de ce service. Ce n'est pas facile.

[Français]

M. Thierry St-Cyr: Considérez-vous qu'un taux de plus de 60 p. 100 sur un prêt quelconque est déjà illégal et interdit?

• (1625)

[Traduction]

M. Bill Knight: Monsieur le président, nous pourrions consacrer une réunion entière du comité pour discuter de la façon dont on est arrivé à ce 60 p. 100. Si mon souvenir est exact, ce pourcentage aurait été écrit sur une serviette de papier lors d'une séance de comité comme celle-ci — et je montre encore une fois mon grand âge — en guise de solution rapide pour faire adopter un amendement. C'était peut-être le comité de la justice. Cela ne date pas d'hier.

Ainsi, pour des raisons que je ne saisis pas parfaitement, l'application de cette norme a été très difficile pour ce qui est du recours aux forces policières.

Je dois faire montre d'une certaine prudence, parce qu'il y a actuellement une cause à ce sujet à Winnipeg.

[Français]

Le président: Je suis désolé, monsieur St-Cyr, c'est terminé.

[Traduction]

Monsieur Turner, vous avez cinq minutes.

L'hon. Garth Turner (Halton, PCC): Merci.

Bienvenue à notre comité. J'ai quatre questions et je voudrais des réponses très brèves, si je puis me permettre. C'est uniquement pour obtenir de l'information.

M. Bill Knight: D'accord.

L'hon. Garth Turner: Votre mandat consiste à protéger et à éduquer le consommateur. J'aimerais savoir si vous exercez une influence quelconque sur les quatre domaines suivants et, sinon, si vous pouvez nous dire qui exerce cette influence.

Tout d'abord, les taux d'intérêt faramineux sur les soldes des cartes de crédit.

M. Bill Knight: C'est nous.

L'hon. Garth Turner: Que faites-vous à cet égard?

M. Bill Knight: Nous exerçons une surveillance. Pour tout ce qui manque de clarté, nous ouvrons des dossiers contre les institutions. Je pourrais certainement vous donner plus de détails à ce sujet.

L'hon. Garth Turner: Très bien. Nous allons y revenir dans une seconde.

Il y a ensuite les frais des services bancaires.

M. Bill Knight: Oui, nous surveillons la divulgation de tous ces frais. Nous assurons des suivis. Nous avons des dossiers et nous demandons des comptes.

L'hon. Garth Turner: D'accord.

Il y a deux autres domaines, et nous en avons déjà parlé. D'abord, la fermeture des succursales bancaires. Surveillez-vous cela?

M. Bill Knight: Oui.

L'hon. Garth Turner: Avez-vous un pouvoir quelconque pour influencer les banques dans la façon dont elles procèdent?

M. Bill Knight: Oui. Elles doivent au moins porter attention si des gens s'adressent à moi pour déposer une plainte et exiger la tenue

de réunions dans la collectivité, ce qu'une telle mesure justifie. Je n'ai pas le pouvoir d'interdire la fermeture d'une succursale.

L'hon. Garth Turner: D'accord.

Enfin, M. St-Cyr a parlé des prêts sur salaire, une question de compétence provinciale. Avez-vous une certaine influence sur cette activité?

M. Bill Knight: Les prêts sur salaire sont de juridiction provinciale. Mis à part le fait qu'on en parle et que des inquiétudes sont exprimées, on n'a pas de pouvoir à ce chapitre.

L'hon. Garth Turner: D'accord. Vous exercez donc une influence sur trois grands dossiers.

Revenons au premier, les taux d'intérêt faramineux sur les soldes des cartes de crédit. Il y a de nombreuses années, j'ai présidé un comité qui s'est penché sur cette question, et rien n'a vraiment changé.

Ce n'est pas très réjouissant pour un parlementaire, n'est-ce pas, Joe?

La situation est la même aujourd'hui. En fait, l'écart entre le taux préférentiel et les taux d'intérêt extraordinaires sur les soldes des cartes de crédit dépasse ce que nous avons observé par le passé.

Les consommateurs peuvent-ils espérer que quelqu'un puisse faire quelque chose pour réduire cet écart? Le pouvez-vous?

M. Bill Knight: Je ne sais pas, monsieur le président. Je regrette d'avoir à dire ceci à l'honorable député mais, lorsque je faisais partie de ce comité il y a 30 ans, nous avons fait une chose très semblable.

Les choix sont plus nombreux aujourd'hui. Il y a parfois des réactions qui entraînent une baisse du taux d'intérêt. Il y a des choix concurrentiels; consultez le site que nous avons créé sur ce que les gens peuvent vérifier.

Pouvons-nous faire quelque chose au sujet de cet écart? Il y a peu d'économie de marché qui a réussi à composer avec ce problème, pour dire vrai; je ne fais que répondre à votre question.

L'hon. Garth Turner: Vous me dites que nous devons lancer une autre enquête parlementaire.

M. Bill Knight: Je crois que c'est à vous de décider, pour ce que est de la politique et du taux de rendement des cartes de crédit.

L'hon. Garth Turner: D'accord. Passons à autre chose.

C'est la même chose pour les frais des services bancaires. Nous avons déjà étudié la question ad nauseam, en tant que parlementaires. Ces frais sont mieux divulgués maintenant, mais je ne suis pas certain que les consommateurs en sont très heureux. Nous devons jeter un coup d'oeil sur les rapports annuels des banques. Les frais de service génèrent certainement des revenus importants pour les banques et ils sont à la hausse, non à la baisse.

Qui exerce une influence sur cela? Avez-vous une influence quelconque?

• (1630)

M. Bill Knight: Notre mandat n'est pas d'interdire ces frais. Le Parlement nous a chargés de faire en sorte qu'ils soient tous divulgués. L'influence que nous avons — je serai toujours un optimiste — c'est qu'à la dernière ronde, nous avons dit que nous ouvririons la porte aux nouveaux venus. Ce serait plus facile, par exemple, pour les caisses de crédit...

L'hon. Garth Turner: Le président va me couper la parole dans une minute.

M. Bill Knight: Oh, excusez-moi. Je reviendrai sur cette question.

L'hon. Garth Turner: Même si la chose est très intéressante, il s'en fiche bien.

J'aimerais simplement savoir ce que nous, les parlementaires, pouvons faire si nos électeurs se préoccupent des frais de service. Que pouvons-nous faire, par votre intermédiaire?

M. Bill Knight: Deux choses. D'abord, nous voulons inciter les consommateurs à faire le tour du marché. Nous pourrions y revenir — et je serais ravi de comparaître à nouveau devant le comité — parce que si les gens regardent autour, ils verront qu'il existe maintenant de nouveaux venus et de nouveaux joueurs qui réduisent leurs frais. Ils sont là. Les parlementaires pourraient chercher à savoir pourquoi ils peuvent agir ainsi et faire encore de l'argent.

L'hon. Garth Turner: Faites-vous la promotion de cela?

Le président: Je suis désolé, monsieur Turner, c'est terminé.

Monsieur Fontana, vous avez cinq minutes.

L'hon. Joe Fontana (London-Centre-Nord, Lib.): Merci, monsieur le président.

Je vais enchaîner avec ce que Garth vient de dire, parce qu'en 1988 et par la suite, nous posions exactement la même question.

Tout d'abord, nous avons une grande organisation chargée de protéger et d'éduquer le consommateur — je serais tout à fait d'accord — mais j'ai un peu de difficulté à comprendre...

Vous dites que vous avez reçu 39 000 plaintes l'an dernier.

M. Bill Knight: Oui.

L'hon. Joe Fontana: Cela me semble très peu.

M. Bill Knight: Il y a eu des enquêtes.

L'hon. Joe Fontana: Des enquêtes, mais vraiment, une foule de consommateurs s'adressent à moi, et à tous les députés, j'en suis certain, au sujet des taux d'intérêt, des frais de service, de ceci, de cela. Alors je me demande...

Vous dites avoir décelé 120 cas de violation et que les sanctions administratives pécuniaires totalisent 117 000 dollars. Vous mentionnez également des avertissements publics et ainsi de suite. Ce que je comprends, Bill, c'est que vous dites que votre travail... Je crois qu'il s'agit d'un travail très important, mais nous essayons de toucher à ce que les consommateurs veulent...

Vous ne pouvez pas vous occuper des réparations. Lorsqu'un consommateur s'adresse à votre bureau pour dire « Écoutez, je crois que quelqu'un dans cette banque — dans cette caisse de crédit ou cette compagnie d'assurances — a faussé des calculs », vous ouvrez un dossier et vous trouvez la preuve de cette allégation, mais vous ne pouvez pas réparer la situation. Envoyez-vous alors le dossier à l'ombudsman? Vous dites que vous travaillez en étroite collaboration.

Tout d'abord, je crois qu'il y a probablement des centaines de milliers de plaintes. Qui les reçoit? J'essaie de tracer une ligne entre ce que votre organisation fait et ce que l'ombudsman fait et d'en arriver aux questions mêmes dont parlent Garth et d'autres personnes, aux questions qui sont vraiment...

Si le problème ne porte pas tant sur la réglementation ou la non-conformité des institutions financières, mais que les parlementaires doivent établir si ce sont les prêts sur salaire, les taux d'intérêt, les frais de service, les banques, etc., ce qui pourrait être davantage une question de législation, alors nous devons le savoir et ne pas donner aux gens le faux espoir que vous allez rectifier les frais d'intérêt s'ils

portent plainte devant vous. À mon avis, nous présumons que tout le monde sait ce qui se passe sur le marché, et je n'en suis pas certain.

J'essaie simplement de faire le lien pour savoir comment nous en arrivons au problème de Garth et à votre travail, et comment il est lié à la réglementation, et à celui des ombudsmans, qui parlent aux consommateurs et se chargent de la réparation.

M. Bill Knight: Très brièvement, s'il s'agit d'une question de réparation, nous envoyons le dossier à l'ombudsman. S'il n'y a pas d'incidence sur la réglementation, je n'ai aucun pouvoir dans le dossier...

L'hon. Joe Fontana: Mais alors pourquoi les consommateurs vous appelleraient-ils en premier lieu? Pourquoi ne s'adresseraient-ils pas à l'ombudsman de la banque?

M. Bill Knight: Je crois que bien souvent, ils entrent dans le système en s'adressant au gouvernement du Canada — en suivant la « feuille d'érable ». Ils cherchent quelqu'un pour les aider. Nous devons souvent les diriger au bon endroit.

J'ajouterais qu'il s'agit souvent de l'autorité québécoise ou de l'organisme provincial de réglementation.

L'hon. Joe Fontana: Il pourrait être utile au comité de savoir si vous quantifiez les 39 000 plaintes reçues. Les classez-vous par catégories? Combien de plaintes ont porté sur les taux d'intérêts? Combien ont porté sur les frais de service? Ce serait utile de savoir exactement d'ou elles viennent. On pourrait alors faire une comparaison avec les ombudsmans pour savoir exactement ce qui se passe. Il est possible de faire double emploi en voulant montrer aux consommateurs où ils doivent s'adresser pour obtenir réparation.

● (1635)

Le président: En fait, Joe, nous pouvons vous remettre une copie du rapport annuel. On y trouve une ventilation détaillée des plaintes et d'autres choses.

Si vous voulez donner plus de détails, monsieur Knight, allez-y, mais M. Fontana n'a plus qu'une minute. S'il veut soulever d'autres questions, nous allons le lui permettre.

L'hon. Joe Fontana: Je crois que Garth a posé cette question et il importe de connaître la réponse. Donnez-vous des avis au ministre des Finances, à la lumière des plaintes et des cas de non-conformité, etc., à savoir qu'il faut modifier la réglementation ou la loi pour que les choses soient plus claires ou plus justes pour les consommateurs, sur ce qui doit être fait au chapitre de la législation, de la réglementation, des codes ou même de votre programme d'éducation?

M. Bill Knight: Oui, absolument.

Le président: Merci.

Monsieur Del Mastro, vous avez maintenant la parole.

M. Dean Del Mastro (Peterborough, PCC): Merci, monsieur le président.

J'ai quelques questions. J'écoute les questions qui ont été posées et je ne suis pas satisfait de certaines réponses. Elles sont probablement factuelles, mais je pense que je suis troublé par ce que nous accomplissons avec l'ACFC au bout du compte.

Il me semble que votre agence a été créée pour jouer un rôle de défenseur et je vous dirais que certains groupes ont bien besoin de vos services, notamment les gens à faible revenu et peu scolarisés, qui sont souvent abusés par le secteur des services financiers. Les prêts sur salaire sont une très mauvaise chose. Je suis troublé par le fait que cette activité relève de la réglementation provinciale. Cette industrie prend de l'ampleur et profite des consommateurs jour après jour.

Je suis également préoccupé par les prêts dont les taux d'intérêt s'élèvent à 29,9 p. 100, et auxquels on ajoute des frais d'acquisition, ce qui donne des taux de 35 ou 36 p. 100. Il me semble que ces prêts doivent être contraires à la loi, mais personne n'intervient.

Pour revenir à ce dont M. McKay a parlé, quand une facture est payée à temps mais n'est pas traitée à temps, cela crée une tache dans le dossier de crédit, parce qu'on tient compte du moment même où l'argent est reçu. L'agence d'évaluation du crédit donne alors une cote R2 ou R3, si le paiement était déjà en retard de 30 jours, ce qui abaisse la cote Beacon, ce qui force ensuite les gens à contracter ces prêts épouvantables. Les gens à faible revenu s'appauvrissent. Ils restent pris dans des situations où ils ne peuvent pas avoir accès des taux d'intérêt équitables.

Je ne sais pas si votre organisation doit avoir plus de pouvoir. En avez-vous même un peu? Il me semble que ces personnes — les gens à faible revenu, peu scolarisés ou qui essaient simplement de s'établir — sont exploitées par les institutions financières, qui enregistrent malheureusement d'énormes profits dans ces secteurs.

Pouvons-nous aider ces Canadiens?

M. Bill Knight: Il y a un certain nombre de choses. Ce qui est très pertinent à votre question, c'est que nous pilotons un projet — nous allons vous transmettre toute l'information — où nous ciblons les Canadiens à faible revenu et les gens qui éprouvent de grandes difficultés. Nous avons un important rapport sur la capacité financière, que je remettrai à tous les membres du comité. Nous nous rallions à des organismes non gouvernementaux dans le cadre de ce projet.

Ce que nous avons découvert au cours des quatre premières années est incroyable. Nous avons encore des taux d'alphabétisation d'environ 42 p. 100 au Canada. Nous devons trouver des moyens de donner aux gens des connaissances financières, les rendre capables de régler des problèmes immédiats — comme les premiers acheteurs de maison qui doivent contracter un prêt hypothécaire, etc. — et leur montrer, s'ils prennent confiance en eux-mêmes, comment faire des choix éclairés. C'est ce qu'on trouve essentiellement dans nos documents.

Pour dire vrai, notre agence n'a pas à devenir une énorme bureaucratie pour faire cela. Elle va conclure des partenariats et travailler avec des organismes et des groupes qui existent déjà et qui sont établis dans ces collectivités.

M. Dean Del Mastro: Ce que j'aimerais savoir, c'est pourquoi on permet à ces entreprises d'offrir des prêts qui, à mon avis, sont tout à fait contraires à la loi.

• (1640)

M. Bill Knight: C'est la complexité du fédéralisme canadien, en ce sens que cette activité est réglementée par les provinces. L'Ontario vient d'adopter une loi importante pour assurer une plus grande rigueur à cet égard. Nous verrons quels seront les résultats.

Oui, j'assiste aux réunions du forum conjoint, qui regroupe les organismes provinciaux de réglementation. J'insiste sur ces questions. Je donne des briefings au ministre fédéral qui participe aux

réunions des ministres fédéral et provinciaux qui, ensemble, essaient d'améliorer la situation.

Est-ce frustrant? Absolument.

M. Dean Del Mastro: Mon autre question porte sur les cotes de crédit. Lorsqu'elles établissent les cotes de crédit, les institutions financières ne tiennent pas compte notamment des versements hypothécaires. Les gens peuvent avoir un dossier parfait sur ce plan, mais s'il leur arrive de payer leur carte de crédit en retard, ils auront une cote de crédit lamentable. C'est alors qu'ils se font abuser par les institutions financières.

Ce n'est pas juste. Il me semble que le gouvernement fédéral, la commission fédérale chargée de défendre les gens doit faire davantage pour ces personnes. Elles sont exploitées par le secteur des services financiers. Or, elles ne vont pas porter plainte. En général, elles ne vont pas utiliser Internet et elles ne vont pas s'adresser à votre organisation, mais je crois tout de même que nous devrions les protéger de façon proactive.

M. Bill Knight: Oui, et...

Le président: Je suis désolé, mais nous n'avons plus de temps.

M. Bill Knight: Voilà.

Nous allons passer à l'attaque pour régler quelques-uns de ces problèmes.

Le président: En fait, monsieur Knight, j'allais enchaîner avec la question de M. Del Mastro et vous donner une chance de conclure. Certains membres du comité ont fait allusion notamment à la prise de conscience des consommateurs. Aimerez-vous parler davantage du travail que vous avez fait, des publications que vous offrez?

Ma seule autre question porte sur la clause relative à la pénalité d'intérêts hypothécaires. Je crois comprendre que votre organisation a travaillé auprès des banques elles-mêmes pour les encourager à faire preuve de plus de transparence et de cohérence en faisant connaître les pénalités et autres mesures qu'elles appliquent dans leurs pratiques hypothécaires. J'aimerais que vous nous disiez si vous poursuivez votre travail dans ce sens et dans quelle mesure vous avez eu du succès.

Enfin, beaucoup d'agences, des courtiers en hypothèques et autres, offrent des prêts hypothécaires maintenant. Il est vrai qu'ils ne relèvent pas de votre compétence, je crois. Selon vous, que devrait faire le comité pour que les prêteurs hypothécaires soient tous sur le même pied d'égalité et qu'ils fassent connaître aux consommateurs partout au Canada leur politique en matière de transparence, leurs pénalités et ainsi de suite? Les consommateurs s'inquiètent de plus en plus, je crois, de ne pas avoir toute l'information sur les hypothèques. Bien souvent, ils semblent surpris des pénalités liées au remboursement anticipé ou à des changements de conditions.

Alors, nous vous écoutons. Je vous prie de conclure, et je vous remercie d'être ici.

M. Bill Knight: D'abord, monsieur le président, merci beaucoup de m'avoir invité à comparaître. Je serai heureux de participer aux délibérations du comité chaque fois que je le pourrai et que vous aurez besoin de mon aide.

J'aimerais apporter quelques précisions. Vous remarquerez que le comité sénatorial des banques vient de préparer un rapport. J'en parle parce qu'il contient des remarques à propos du travail de sensibilisation de notre agence et du vaste éventail de publications mis à votre disposition, celle de vos bureaux de circonscription, de vos électeurs et de l'ensemble des consommateurs canadiens. Nous dirigeons un programme de sensibilisation très ambitieux concernant les choix offerts et certains produits tels que les cartes de crédit. Nous avons de la documentation qui traite des prêts sur salaire. Je travaille en partenariat avec Anciens combattants pour aider les personnes qui obtiendront des paiements forfaitaires en raison de leur invalidité à gérer leurs prestations. Il s'agit d'un document d'une page seulement, qui leur fournit des conseils élémentaires. Donc, pour ce qui est d'atteindre ces consommateurs, nous faisons des progrès.

Nous avons fait un examen poussé des prêts hypothécaires des grandes institutions. Nous avons demandé à celles-ci de modifier les clauses de pénalité pour que les formulaires d'acceptation soient beaucoup plus compréhensibles et clairs. Cela a eu un impact pour des millions de consommateurs au pays. C'était particulièrement important pour ce qui est des clauses de pénalité et du manque de clarté les entourant. Cela signifie qu'environ 70 p. 100 du marché est bien couvert, étant donné que le fédéral encadre ces institutions. Pour aller plus loin dans ce sens, il faudrait que les organismes de réglementation fédéral et provinciaux déploient des efforts conjoints. Je continuerai de discuter de tout cela et de travailler en collaboration avec un comité mixte composé de représentants des autorités de réglementation provinciales.

Enfin, je vais partager avec vous mes documents d'information destinés au ministre des Finances — on a soulevé la question — pour que chacun puisse y jeter un coup d'oeil. Dans ces documents, je parle du fait que lorsqu'il s'avère que les institutions sont dans le tort concernant des clauses de pénalité ou autres, ce sont nos agents de vérification de la conformité et les consommateurs appelant à notre centre téléphonique qui nous indiquent qu'ils ont décelé certaines erreurs de calcul dans les pénalités. Lorsqu'un grand

nombre de personnes étaient concernées, les institutions ont volontairement dédommagé les consommateurs visés, partout au pays, car il peut s'agir d'un problème de conformité dont je pourrais les tenir responsables. En date d'aujourd'hui, 80 millions de dollars ont été remboursés aux consommateurs. Dans les prochaines 48 heures, une autre institution effectuera un remboursement sur une base volontaire, ce qui portera ce montant à plus de 87 millions de dollars.

Je pense que c'est grâce à ce comité et au Parlement si, malgré un parcours semé d'embûches, nous avons réussi à produire des résultats au cours de nos deux mandats. Mais nous devons continuer de collaborer sur les questions soulevées par certains députés.

Je sais que plusieurs parmi vous siègent à ce comité depuis longtemps; nous nous sommes déjà rencontrés auparavant. Mais de nombreux autres sont nouveaux au comité et à la Chambre. Notre agence tient une séance d'information complète, que nous serions heureux de vous offrir, à nos bureaux ou aux vôtres. J'aurai le plaisir de rencontrer demain matin, pour un bref instant, le secrétaire parlementaire, je crois, ainsi que le ministre. Je vous invite tous, ainsi que ceux de vos caucus respectifs qui souhaitent venir, à vous joindre à moi et à mes collègues pour en apprendre davantage sur nos travaux actuels et projetés.

● (1645)

Merci beaucoup.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Knight.

Merci également à nos autres témoins pour leur participation à l'exposé d'aujourd'hui.

Nous allons poursuivre la séance à huis clos afin que notre comité discute de ses travaux; je demanderais donc aux personnes qui ne sont pas concernées de quitter la pièce.

Merci.

[La séance se poursuit à huis clos.]

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

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

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante :

Also available on the Parliament of Canada Web Site at the following address:

<http://www.parl.gc.ca>

Le Président de la Chambre des communes accorde, par la présente, l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ce document à des fins éducatives et à des fins d'étude privée, de recherche, de critique, de compte rendu ou en vue d'en préparer un résumé de journal. Toute reproduction de ce document à des fins commerciales ou autres nécessite l'obtention au préalable d'une autorisation écrite du Président.

The Speaker of the House hereby grants permission to reproduce this document, in whole or in part, for use in schools and for other purposes such as private study, research, criticism, review or newspaper summary. Any commercial or other use or reproduction of this publication requires the express prior written authorization of the Speaker of the House of Commons.