

L'Inspecteur général des institutions financières

Rapport
annuel
1998-1999

Le contenu de cette publication a été rédigé par
l'Inspecteur général des institutions financières.

Celle-ci est disponible sur Internet à l'adresse suivante :
<http://www.igif.gouv.qc.ca>

Cette publication a été produite par
Les Publications du Québec
1500 D, rue Jean-Talon Nord
Sainte-Foy (Québec)
G1N 2E5

Dépôt légal — 1999
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-551-18155-0
ISSN 0825-5903

© Gouvernement du Québec, 1999

Tous droits réservés pour tous pays.
La reproduction par quelque procédé que ce soit
et la traduction, même partielles, sont interdites
sans l'autorisation des Publications du Québec.

Monsieur Jean-Pierre Charbonneau
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport annuel de l'Inspecteur général des institutions financières, couvrant la période du 1^{er} avril 1998 au 31 mars 1999.

Veillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le vice-premier ministre
et ministre d'État à l'Économie et aux Finances,

Bernard Landry

Québec, octobre 1999

Monsieur Bernard Landry
Vice-premier ministre et ministre d'État
à l'Économie et aux Finances
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Vice-premier ministre,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport annuel de l'Inspecteur général des institutions financières, couvrant la période du 1^{er} avril 1998 au 31 mars 1999.

Veillez agréer, Monsieur le Vice-premier ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

L'inspecteur général des institutions financières,

Jean-Guy Turcotte

Québec, septembre 1999

Table des matières

Introduction 9

1. Le profil de l'Inspecteur général des institutions financières 11

- 1.1 La mission 11
- 1.2 La structure administrative 11
- 1.3 Le personnel de direction au 31 mars 1999 11

2. La surveillance et le contrôle des institutions financières 13

- 2.1 La surveillance et le contrôle du droit d'exercice 13
- 2.2 La surveillance et le contrôle des activités 14
- 2.3 L'encadrement des marchés 15

3. La surveillance et le contrôle des intermédiaires de marché et du courtage immobilier 17

- 3.1 La surveillance et le contrôle du droit d'exercice 17
- 3.2 La surveillance et le contrôle des organismes d'autoréglementation 18
- 3.3 *La Loi sur la distribution des produits et services financiers* 19

4. L'administration des lois relatives aux entreprises 23

- 4.1 Les personnes morales 23
- 4.2 Le registre des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales 23
- 4.3 L'assistance aux utilisateurs et le contrôle de la qualité 24

5. Le développement normatif 25

6. La gestion des ressources 27

- 6.1 Les ressources humaines 27
- 6.2 Le budget et les revenus 27
- 6.3 Les communications 29
- 6.4 Les ressources matérielles 29
- 6.5 Les ressources informationnelles et technologiques 29

7. Les services au public 31

- 7.1 Les institutions financières 31
- 7.2 L'encadrement des marchés, des intermédiaires et du courtage immobilier 31
- 7.3 L'accès à l'information 31

- 7.4 Les renseignements généraux 32
- 7.5 Les salons et les expositions 32
- 7.6 Le site Internet et le courrier électronique 32

Annexes 33

Annexe 1 La liste des lois mettant en cause l'Inspecteur général des institutions financières 33

Annexe 2 L'application de la politique linguistique 35

Annexe 3 L'état financier de l'exercice terminé le 31 mars 1999 37

Introduction

Le présent rapport rend compte de la seizième année d'activité de l'organisme, qui a été créé par la *Loi sur l'inspecteur général des institutions financières* (L.R.Q., c. I-11.1) en avril 1983. Afin de compléter les mesures visant la mise en place d'une infrastructure d'intervenants financiers à vocations diverses au sein de son secteur public, le gouvernement avait en effet décidé de confier, en 1983, les fonctions et les responsabilités du ministère des Institutions financières et Coopératives à l'Inspecteur général des institutions financières. Le gouvernement du Québec exprimait ainsi sa volonté de confier l'administration des lois du secteur des institutions financières à un organisme autonome, pour renforcer la surveillance et le contrôle des institutions financières de façon à mieux protéger le public.

Au milieu de l'année 1998-1999, l'Inspecteur général des institutions financières (IGIF) a connu des changements en ce qui concerne ses dirigeants alors qu'un nouvel inspecteur général et un nouvel inspecteur général adjoint sont entrés en fonction.

Durant cette même période, l'IGIF a mené à terme une démarche de réflexion sur les valeurs de gestion qui sous-tendent son action. Les quatre valeurs retenues au terme de ce processus sont : le service à la clientèle, la saine gestion des ressources humaines, la transparence et la collégialité ainsi que la gestion responsable. Un document sur ces valeurs a également été diffusé à tout le personnel.

Dans le cadre du mandat de l'IGIF et par souci d'être bien au fait des activités des différents assujettis et pour mieux informer ceux qui sont l'objet des lois administrées par l'organisme, les comités consultatifs dans le secteur des assurances et dans celui des entreprises se sont réunis à quelques reprises.

Enfin, il est important de souligner ici tout le travail accompli par le personnel au cours de cette année.

1. Le profil de l'Inspecteur général des institutions financières

1.1 La mission

L'Inspecteur général des institutions financières (IGIF) a pour mission de surveiller et de contrôler les institutions financières et leurs intermédiaires de marché ainsi que les courtiers et agents immobiliers, qui exercent leurs activités au Québec. L'organisme joue également un rôle prépondérant dans les aspects juridiques de la vie des entreprises qui font affaire au Québec.

Son action se situe autant sur le plan de la législation que sur ceux de la réglementation et de l'application des lois. Elle couvre quatre grands secteurs : les assurances, les intermédiaires de marché, y compris le courtage immobilier, les institutions de dépôts et enfin les entreprises.

L'organisme s'acquitte de son rôle de contrôle et de surveillance auprès de toutes les compagnies d'assurances, de toutes les caisses d'épargne et de crédit et de toutes les sociétés d'épargne et les sociétés de fiducie qui exercent au Québec. Il régit leurs activités au regard de l'intérêt du public, tout en veillant au développement harmonieux du secteur financier dans lequel elles évoluent. De plus, il contrôle et surveille tant les intermédiaires de marché et les courtiers et agents immobiliers que les organismes d'autoréglementation prévus dans la *Loi sur les intermédiaires de marché* et dans la *Loi sur le courtage immobilier*.

L'IGIF intervient également dans le secteur des entreprises qui exercent leurs activités au Québec. Il donne l'existence légale aux nouvelles compagnies ainsi qu'aux associations sans but lucratif, modifie les actes constitutifs et assure leur extinction légale. Enfin, l'IGIF est responsable de l'administration du registre des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales créé par la *Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales*, qui est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 1994.

1.2 La structure administrative

La structure administrative de l'Inspecteur général des institutions financières comprend deux grandes directions : la Direction générale de la surveillance et du contrôle, qui correspond à la mission reliée au secteur financier, et la Direction des entreprises, reliée à son deuxième mandat, soit administrer les lois relatives aux entreprises qui font affaire au Québec.

Viennent ensuite la Direction de l'analyse et du développement et le Service des associations et des entreprises, dont les activités touchent le cadre normatif.

Quant à la Direction des services administratifs et à la Direction de l'organisation et de la technologie, elles offrent, chacune dans son champ de compétence, le soutien requis pour que chacune des directions puisse réaliser efficacement ses activités.

Enfin, la Régie de l'assurance-dépôts du Québec, toute indépendante qu'elle soit de l'Inspecteur général des institutions financières, a, pour des raisons d'efficacité et d'efficacités, des liens administratifs très étroits avec ce dernier. C'est la raison pour laquelle elle apparaît dans l'organigramme. La Régie de l'assurance-dépôts produit et dépose son propre rapport annuel.

1.3 Le personnel de direction au 31 mars 1999

Bureau de l'Inspecteur général

L'inspecteur général

Jean-Guy Turcotte

Direction des affaires juridiques

M^e Jean Dubé, directeur par intérim

Direction générale de la surveillance et du contrôle

L'inspecteur général adjoint

Jacques Henrichon

Direction des assurances de personnes

Conrad Veillette, directeur

Direction des assurances IARD

Jean Côté, directeur

Direction des institutions de dépôts

Michel Noreau, directeur

Direction de l'encadrement des marchés, des intermédiaires et du courtage immobilier
Alain Samson, directeur et conseiller spécial

Direction de l'organisation du travail et de la gestion de l'information

Raynald Viger, directeur

Direction de l'analyse et du développement

Jean-Pierre April, directeur

Service des associations et des entreprises

Marc-André Labrecque, responsable

Direction des entreprises

Claude Coulombe, directeur

Direction des services administratifs

Claude Coulombe, directeur

Pierre Morin, directeur adjoint

Direction de l'organisation et de la technologie

Jean-Pierre Maillé, directeur

Régie de l'assurance-dépôts du Québec

Président-directeur général

Jean-Guy Turcotte

2. La surveillance et le contrôle des institutions financières

L'IGIF s'acquitte de son rôle de surveillance et de contrôle auprès de toutes les institutions financières qui exercent leurs activités au Québec, à l'exception des banques. Cette surveillance et ce contrôle sont basés principalement sur les lois et les règlements sous sa responsabilité, qui régissent les compagnies d'assurances, les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne ainsi que les caisses d'épargne et de crédit. Cette surveillance consiste, d'une part, à s'assurer que les institutions financières ont obtenu toutes les autorisations requises pour exploiter leur entreprise au Québec et qu'elles satisfont aux exigences légales et réglementaires. D'autre part, elle consiste à évaluer leurs activités afin de prévenir d'éventuels problèmes de solvabilité et de rentabilité et d'assurer une stabilité des marchés financiers. À cet égard, des analyses, des inspections, des évaluations et des examens sont réalisés périodiquement ou selon les besoins. De plus, l'IGIF surveille les marchés afin de s'assurer que les pratiques commerciales sont saines et que le public en général est bien servi.

Même si le cadre de surveillance pour l'ensemble des institutions est, dans ses grandes lignes, similaire d'un secteur à l'autre, il existe cependant des particularités propres à chacun. Concernant le droit d'exercice, les assureurs, les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne ont l'obligation d'obtenir un permis pour exploiter leur entreprise au Québec et de le renouveler sur une base annuelle par la suite. Pour leur part, une fois que l'autorisation de se constituer leur est accordée, les caisses d'épargne et de crédit n'ont pas à obtenir de permis d'exercice. Concernant la surveillance des activités des institutions financières, cette tâche se fait généralement pour chacune des institutions par les services de l'IGIF, mais elle est également partagée et concertée, à l'occasion, avec des organismes issus du secteur financier chapeautant certaines d'entre elles. C'est notamment le cas des caisses d'épargne et de crédit, qui sont affiliées à des fédérations et à la Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins du Québec. Dans ce dernier cas, la surveillance est axée davantage sur les réseaux fédération-caisses, plutôt que sur toutes les entités individuelles.

Les résultats des analyses et des travaux de l'IGIF conduisent, selon le cas, à diverses interventions auprès de ces institutions financières. L'importance et la gravité des constats modulent la forme et la fermeté de ces interventions. Celles-ci peuvent aller, par exemple, jusqu'à une recommandation de tutelle ou au

retrait de permis. L'organisme peut aussi exiger des modifications aux pratiques financières et commerciales des institutions visées, lorsque l'intérêt public est en cause.

En vertu de la *Loi sur l'inspecteur général des institutions financières* et des lois régissant les institutions financières, l'IGIF doit préserver la confidentialité des renseignements qu'il obtient des institutions financières. Ainsi, les renseignements que l'IGIF traite comme étant confidentiels englobent les données non publiées obtenues des institutions financières de même que les évaluations qu'il en fait.

2.1 La surveillance et le contrôle du droit d'exercice

Dans le cadre de sa mission de surveillance et de contrôle, l'IGIF veille à ce que toutes les institutions financières exerçant au Québec détiennent les autorisations requises et effectue, à cet égard, toutes les analyses pertinentes conférant ou non le droit d'exercice au Québec aux assureurs et aux institutions de dépôts. Il est ainsi responsable de l'examen des requêtes pour l'obtention et les modifications des permis d'exploitation, s'il y a lieu. À l'égard des institutions québécoises, il est également responsable de l'examen des requêtes de constitution, de la délivrance de lettres patentes supplémentaires, de l'émission et des modifications de statuts et de toutes les autres requêtes exigées en vertu des lois et des règlements qui les régissent.

Au 31 mars 1999, 1 615 institutions financières étaient autorisées à faire affaire au Québec, dont 350 assureurs et 1 265 institutions de dépôts. La liste de ces institutions est diffusée sur le site Internet de l'IGIF.

Le tableau 1 présente la ventilation, par secteur d'activité et selon le type de charte, du nombre d'institutions financières autorisées à faire affaire au Québec au 31 mars 1998 et 1999.

L'examen de ce tableau nous permet de constater que le nombre d'institutions financières autorisées par l'IGIF à exercer des activités au Québec est passé de 1 671 à 1 615 au cours de la dernière année. Cette baisse est principalement attribuable au secteur des institutions de dépôts, où l'on dénombre, entre autres, 50 caisses d'épargne et de crédit de moins qu'en 1998, cette baisse étant due principalement à des fusions.

Parmi les autres types d'institutions financières, on retrouve trois sociétés de fiducie de plus alors que les assureurs ont diminué de huit et les sociétés d'épargne de une.

Dans le secteur des caisses d'épargne et de crédit, l'IGIF a autorisé, au cours de la dernière année, 39 fusions ainsi que 3 mises en liquidation. Il a égale-

ment autorisé la conversion d'une société d'épargne à charte fédérale en une société de fiducie de même charte. L'IGIF a de plus procédé à l'émission de nouveaux permis à une société de fiducie à charte du Québec et à une société de fiducie à charte fédérale. Par ailleurs, une société de fiducie à charte d'une autre province s'est prorogée en société de fiducie à charte fédérale.

Tableau 1

Institutions financières autorisées à exercer au Québec au 31 mars 1998 et 1999 par secteur d'activité et selon la charte

Institutions financières	Charte du Québec	Charte d'une autre province	Charte canadienne	Charte d'un État ou pays étranger	Total 1999	Total 1998
I. Assureurs						
Assurances de personnes	24	7	60	58	149	152
Assurances de dommages	63	7	64	61	195	200
Assurances de personnes et de dommages	1	—	—	5	6	6
Total	88	14	124	124	350	358
II. Institutions de dépôts						
Caisses d'épargne et de crédit	1 208	—	—	—	1 208	1 258
Institutions reliées aux caisses d'épargne et de crédit*	13	—	—	—	13	13
Sociétés de fiducie	6	2	24	—	32	29
Sociétés d'épargne	—	1	11	—	12	13
Total	1 227	3	35	—	1 265	1 313
III. Grand total	1 315	17	159	124	1 615	1 671

* Inclut les onze fédérations des caisses populaires Desjardins, la Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins du Québec et la Caisse centrale Desjardins.

Dans le domaine des assurances, l'IGIF a autorisé, entre autres, l'émission de 5 nouveaux permis à des assureurs dont 3 à charte du Québec, la modification du permis de 34 autres et il a examiné 2 fusions. Par ailleurs, il a réalisé différents travaux liés à des acquisitions, à des ventes de portefeuilles d'assurances, à l'émission de lettres patentes supplémentaires et à d'autres projets corporatifs. Enfin, 6 assureurs ont cessé leurs activités au Québec durant l'année.

En plus d'exercer un contrôle et une surveillance des institutions financières autorisées à faire affaire au Québec, l'IGIF est appelé à intervenir auprès de toute personne physique ou morale agissant à titre d'institution financière réglementée sans détenir les autorisations requises, pour les empêcher d'exercer leurs activités.

Les problèmes liés au contrôle de la pratique illégale dans le secteur des assurances ont été fort heureusement peu nombreux, en raison des efforts de prévention entrepris depuis quelques années. De plus, cette année il y a eu une diminution des demandes de

renseignements sur les compagnies d'assurances d'origine étrangère qui offrent de l'assurance au Québec par l'intermédiaire de courtiers spéciaux ou autrement. L'IGIF doit être en mesure de réagir promptement à l'arrivée sur le marché de ce type d'assureurs puisque les assurés en sont généralement les premières victimes. À cet égard, il est un membre actif de l'« International Association of Insurance Fraud Agencies ».

2.2 La surveillance et le contrôle des activités

La surveillance et le contrôle des activités des institutions financières a pour but de porter un jugement sur leur viabilité financière et d'évaluer la qualité de leur gestion. Les travaux qui y sont liés sont principalement axés sur la santé financière et la saine gestion de leurs opérations. Ils comportent ainsi un caractère préventif afin de détecter des éléments potentiels pouvant représenter un risque pour la sécurité des assurés et des déposants.

Cet exercice a également comme objectif complémentaire d'accumuler des renseignements sur l'évolution du secteur financier, plus particulièrement sur les tendances, les pratiques et les conditions du marché, et sur l'efficacité des lois et des règlements qui les régissent.

La surveillance des activités des institutions financières fait appel à deux modes d'intervention de la part du personnel de l'IGIF : la surveillance à distance et la surveillance sur place. Puisque ces modes d'intervention s'appuient sur des données fournies par les institutions, on s'assure, dans une première étape, que ces données sont fiables et fournies dans un format conforme aux attentes de l'organisme.

La surveillance à distance comprend une analyse sommaire et une analyse détaillée. L'analyse sommaire, faite sur chaque institution ou groupe d'institutions qui sont reliées entre elles, permet d'évaluer rapidement la performance financière de chacune d'elles, de déceler des situations jugées à risque et d'en suivre l'évolution. L'analyse détaillée permet subséquemment de mieux cerner la problématique déjà constatée et d'orienter en conséquence les travaux de surveillance supplémentaire.

La surveillance sur place, qui est pratiquée surtout auprès des institutions à charte du Québec sur une base statutaire ou lorsque des problèmes préoccupants sont pressentis, permet d'évaluer certaines composantes de la situation financière et certains aspects de la gestion qui ne peuvent être appréciés autrement et de s'assurer du respect de leur cadre légal et réglementaire. Elle permet par ailleurs de mieux connaître les risques exposant les institutions financières et d'effectuer sur place un suivi des problèmes déjà soulevés.

Afin de remédier aux risques constatés et aux lacunes rencontrées dans les institutions ayant fait l'objet d'une surveillance à distance ou sur place, un rapport de surveillance est produit et des interventions sont effectuées auprès de ces dernières afin qu'elles prennent les mesures appropriées pour régulariser leur situation. Tant et aussi longtemps que la situation n'est pas régularisée, les institutions concernées font l'objet d'un suivi. Elles peuvent avoir l'obligation de transmettre, selon les barèmes établis par l'IGIF, toute l'information requise pour apprécier l'évolution des situations qui ont nécessité une intervention

Tout en tenant compte du rôle de surveillance et de contrôle dévolu par la *Loi sur les caisses d'épargne et de crédit* à la Confédération et aux fédérations Desjardins, l'IGIF réalise des travaux auprès de chacune des fédérations affiliées au Mouvement Desjardins et de leurs réseaux de caisses d'épargne et de

crédit. De plus, il effectue périodiquement des examens et des analyses spécifiques sur certaines composantes du Mouvement Desjardins, dont notamment la Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins du Québec, la Caisse centrale Desjardins, la Corporation de fonds de sécurité de la Confédération Desjardins, Capital Desjardins inc. et les sociétés de portefeuille. Pour la seule caisse non affiliée au Québec, l'IGIF procède à un examen sur place. Quant aux sociétés de fiducie et aux sociétés d'épargne, l'IGIF réalise des analyses détaillées de leur divulgation financière. Au cours de la dernière année, il a aussi procédé à des examens sur place de quatre sociétés de fiducie à charte du Québec.

Dans le cas des assureurs, l'IGIF a réalisé, en plus des travaux habituels de surveillance, des analyses détaillées de 11 assureurs de personnes à charte du Québec et de 28 assureurs IARD, dont 14 à charte du Québec. Il a en outre réalisé différents travaux de surveillance sur place dans le cas de 4 assureurs de personnes et de 23 assureurs IARD.

En assurance automobile, l'IGIF a effectué la surveillance des pratiques de classification et de tarification des assureurs détenant un permis pour cette catégorie particulière d'assurance. L'IGIF a également compilé les modifications aux manuels de tarifs des assureurs qu'il a rendu disponibles pour la consultation du public. Il a de plus poursuivi ses travaux pour la modernisation du plan statistique en assurance automobile du Québec.

Les résultats de ces travaux de surveillance des institutions financières ont conduit l'IGIF à intervenir auprès de certaines d'entre elles afin qu'elles prennent les mesures appropriées pour régulariser certaines situations. Ces institutions ayant corrigé les problèmes relevés ou étant en voie de le faire, aucune ordonnance de cessation de leurs activités au Québec n'a été émise.

2.3 L'encadrement des marchés

Bien que la mission de l'IGIF porte plus spécialement sur la rentabilité et la solvabilité des institutions financières, il s'assure également que celles-ci ont des pratiques commerciales saines afin de protéger les consommateurs et qu'elles respectent les lois en vigueur. Lorsque cela est requis, l'IGIF intervient auprès de l'institution concernée (assurances et institutions de dépôts) pour obtenir de l'information ou pour régulariser la situation. De cette façon, il s'assure que les institutions respectent leur encadrement légal et réglementaire en matière de pratiques commerciales, qu'elles se conforment à leur code de déontologie et que les consommateurs sont traités équitablement.

Au cours de l'année 1998-1999 le nombre de plaintes écrites concernant le secteur des assurances et des institutions de dépôts n'a pas augmenté significativement. Pour les fins de traitement, elles ont été transmises aux organismes concernés, soit l'Association canadienne des compagnies d'assurance de personnes (ACCAP), pour l'assurance de personnes, et le Bureau d'assurance du Canada (BAC), pour l'assurance de dommages, ainsi qu'aux divers répondants des institutions de dépôts dont le commissaire aux plaintes de la Confédération Desjardins. Lorsque requis, un suivi particulier et une réévaluation des conclusions de certains dossiers ont été effectués. Dans l'ensemble, les dossiers ont été largement réglés à la satisfaction des plaignants.

En ce qui concerne les produits d'assurance, certaines interventions ont été effectuées auprès de quelques assureurs au moment de leur demande d'un premier permis, notamment en regard du mode de distribution et du plan de mise en marché. De plus, d'autres assureurs qui possédaient leur autorisation d'exercer ont dû apporter les correctifs requis parce qu'ils distribuaient un produit d'assurance qui appartenait à une catégorie d'assurance qui ne leur était pas autorisée.

3. La surveillance et le contrôle des intermédiaires de marché et du courtage immobilier

L'Inspecteur général des institutions financières contrôle et surveille les intermédiaires de marché qui relèvent de sa compétence, soit les cabinets multidisciplinaires et une catégorie particulière de planificateurs financiers. Il assure également la surveillance des organismes d'autoréglementation constitués par la *Loi sur les intermédiaires de marché* (L.R.Q., c. I-15.1) et la *Loi sur le courtage immobilier* (L.R.Q., C-73.1). Ces organismes sont :

- le Conseil des assurances de dommages;
- le Conseil des assurances de personnes;
- l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec;
- l'Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec;
- l'Institut québécois de planification financière;
- l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec;
- les divers fonds d'indemnisation constitués.

3.1 La surveillance et le contrôle du droit d'exercice

La certification

Cette fonction s'exerce à l'égard des certificats de cabinets multidisciplinaires et de certains planificateurs financiers placés sous la responsabilité de l'organisme.

L'IGIF a procédé, au cours de la dernière année, à l'émission de 58 nouveaux certificats de cabinets multidisciplinaires ainsi qu'à l'annulation de 62 certificats en raison de la vente ou de la fusion de cabinets. À la fin de la période, 987 cabinets multidisciplinaires exerçaient des activités dans au moins deux disciplines parmi les suivantes :

- l'assurance IARD;
- l'assurance de personnes;
- la planification financière;
- le courtage immobilier;
- le courtage de prêts hypothécaires.

Par ailleurs, le marché des planificateurs financiers, personnes physiques ou cabinets, s'établit à 127 en ce qui concerne les certificats individuels et à 6 pour les cabinets de planificateurs financiers. Ces certificats visent une catégorie particulière de diplômés de l'Institut québécois de planification financière, qui ne peuvent relever d'autres organismes d'encadrement et que la *Loi sur les intermédiaires de marché* a placés sous la responsabilité de l'IGIF.

Le tableau 2 présente des statistiques sur le nombre de certificats en vigueur au 31 mars 1999, émis par l'IGIF et par les divers organismes d'autoréglementation autorisés à cette fin par la *Loi sur les intermédiaires de marché* et la *Loi sur le courtage immobilier*. Au 31 mars 1999, les organismes visés ont émis un total de 38 963 certificats, soit une augmentation de 1 507 par rapport à l'an dernier; à lui seul, le nombre de nouveaux diplômés de l'Institut québécois de planification financière qui se sont ajoutés s'établit à 753. Il y a lieu de noter que le nombre de certificats détenus par des intermédiaires de marché a crû de 183 et que celui du courtage immobilier a augmenté de 571.

Tableau 2

Intermédiaires de marché, courtiers et agents immobiliers autorisés à exercer au Québec au 31 mars 1998 et 1999, par organisme et selon les catégories de certificats

ORGANISMES ET CERTIFICATS	Individus	Personnes morales ou sociétés	Total 1999	Total 1998
1. Conseil des assurances de personnes				
Agents	4 822	128	4 950	5 648
Agents stagiaires	1 134	—	1 134	1 471
Courtiers	7 279	1 157	8 436	7 342
Courtiers stagiaires	448	—	448	358
Total	13 683	1 285	14 968	14 819
2. Conseil des assurances de dommages				
Agents	2 708	9	2 717	2 621
Courtiers	4 876	278	5 154	5 259
Experts en sinistres	783	138	921	865
Total	8 367	425	8 792	8 745
3. Inspecteur général des institutions financières				
Cabinets multidisciplinaires	—	987	987	991
Planificateurs financiers	127	6	133	142
Total	127	993	1 120	1 133
4. Institut québécois de planification financière				
Diplômés	3 539	—	3 539	2 786
5. Association des courtiers et agents immobiliers du Québec				
Agents immobiliers agréés	2 084	—	2 084	2 069
Agents immobiliers affiliés	6 770	—	6 770	6 237
Courtiers immobiliers agréés	525	1 013	1 538	1 532
Courtiers immobiliers affiliés	84	—	84	89
Agents restreints aux prêts hypothécaires	53	—	53	40
Courtiers restreints aux prêts hypothécaires	15	—	15	6
Total	9 531	1 013	10 544	9 973
Grand total	35 247	3 716	38 963	37 456

3.2 La surveillance et le contrôle des organismes d'autoréglementation

L'IGIF doit s'assurer que les organismes d'autoréglementation accomplissent efficacement leur mission principale de protection du public. Pour atteindre cet objectif, il vérifie la conformité de leurs opérations avec la *Loi sur les intermédiaires de marché* ou avec la *Loi sur le courtage immobilier* et avec les règlements adoptés en vertu de ces lois. De plus, il examine l'efficacité de leur gestion.

Les critères utilisés pour procéder aux analyses et aux inspections requises sont établis et constamment bonifiés à l'aide des résultats de travaux publiés par divers organismes spécialisés en ce domaine, dont la Fondation canadienne pour la vérification intégrée, et touchant la communication des données en matière d'efficacité et les caractéristiques d'une gouverne

efficace. À ces travaux s'ajoutent les directives sur les critères de contrôle élaborées par l'Institut canadien des comptables agréés et certaines directives sur la régie d'entreprise provenant de diverses sources.

L'IGIF a procédé à l'analyse des rapports annuels produits par les organismes d'autoréglementation au cours des exercices 1997 et 1998 et a demandé à certains d'entre eux de l'information additionnelle.

Un suivi de l'inspection faite auprès de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec ainsi que celle du Fonds d'indemnisation du courtage immobilier a été effectué. Les données et les informations recueillies et communiquées par l'Association à la suite de ce suivi indiquent qu'une très grande majorité des recommandations ont été réalisées ou le seront dans un très proche avenir.

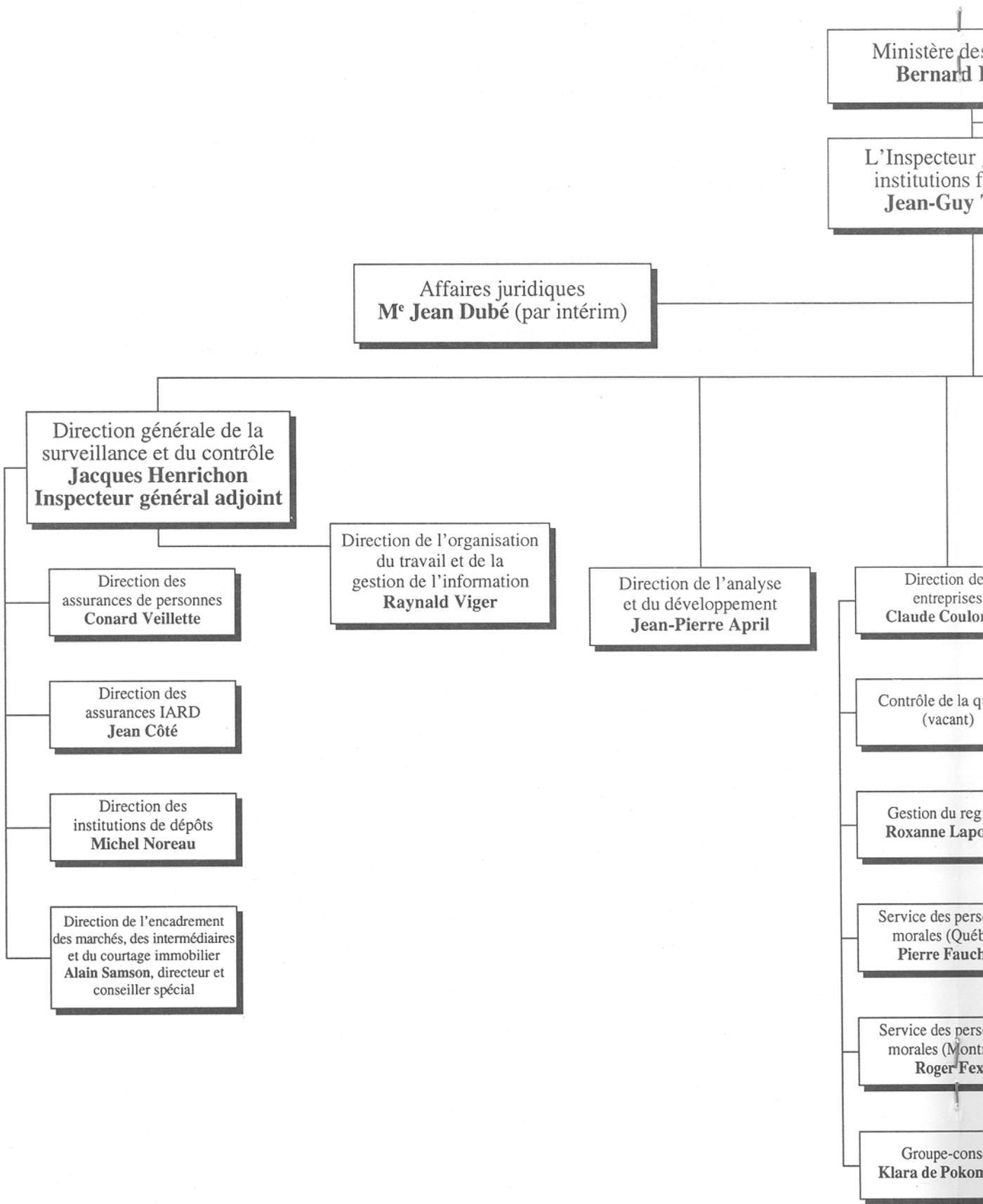
3.3 La Loi sur la distribution de produits et services financiers

L'adoption, en juin 1998, de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, visant à remplacer la *Loi sur les intermédiaires de marché* dont l'administration était confiée à l'IGIF, a interpellé celui-ci tout au long de l'exercice.

D'une part, la planification des tâches requises au transfert d'informations et des responsabilités de l'IGIF a été effectuée. De fait, l'IGIF transfère au Bureau des services financiers, créé par la nouvelle loi, les obligations du droit de pratique et d'encadrement des cabinets multidisciplinaires et des planificateurs financiers.

D'autre part, les impacts liés à l'arrivée de cette nouvelle loi et affectant l'administration des autres lois du secteur financier ont été répertoriés et les mesures requises ont été élaborées et seront appliquées progressivement.

L'INSPECTEUR GÉNÉRAL DES



LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES

Ministre des Finances
Jean Landry

Directeur général des
Institutions financières
Jean-Guy Turcotte

Régie de l'assurance-dépôts du Québec
Jean-Guy Turcotte

Directeur des
Affaires
Claude Coulombe

Directeur de la qualité
(Int.)

Directeur du registre
d'appointe

Directeur des personnes
(Québec)
Jean-François Ducher

Directeur des personnes
(Montréal)
Felix

Conseil
André Komandy

Direction des
services administratifs
Claude Coulombe
Pierre Morin (dir. adjoint)

Ressources humaines
Claudette Tremblay

Revenus et budget
Renaud Bernard

Communications et
ressources matérielles
Francine Daigle

Direction de l'organisation
et de la technologie
Jean-Pierre Maillé

Service de l'organisation
et de la bureautique
Alain Dubé

Service des systèmes
informatiques
Claude Lavigne

Service des associations
et des entreprises
Marc-André Labrecque

4. L'administration des lois relatives aux entreprises

L'Inspecteur général des institutions financières est responsable de l'administration de plusieurs lois qui touchent les personnes morales, les sociétés et les entreprises individuelles qui exercent une activité au Québec.

À cette fin, il doit fournir certains services pour maintenir un registre des entreprises qui font affaire au Québec et il doit poser plusieurs actes à l'égard des assujettis, principalement dans le cadre de l'application de la *Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales* et de la *Loi sur les compagnies*.

4.1 Les personnes morales

Le public s'adresse à l'IGIF pour constituer une compagnie ou une association sans but lucratif, pour modifier des statuts déjà existants et pour obtenir de l'information sur les entreprises existantes, des attestations ou des certificats de régularité ou de conformité.

En 1998-1999, les bureaux de Montréal et de Québec ont accueilli plus de 77 000 visiteurs et communiqué par écrit avec 2 642 personnes.

Durant l'année, l'IGIF a aussi constitué, en vertu de la Partie IA de la *Loi sur les compagnies*, 22 466 nouvelles compagnies, ce qui représente 81 % des nouvelles compagnies au Québec, en plus d'émettre, en vertu de la Partie III de la *Loi sur les compagnies*, des lettres patentes pour 2 403 associations sans but lucratif.

Par ailleurs, le Service des personnes morales de Montréal et de Québec a posé un total de 60 016 actes légaux, qui touchent les parties I, IA et III de la *Loi sur les compagnies* ainsi que diverses autres lois, ou gestes administratifs importants pour les entreprises québécoises, qui se répartissent comme suit :

a) Actes légaux

Statuts de modification, de continuation, de fusion :	7 088
Annulations, dissolutions, liquidations :	6 277
Révocations de dissolution :	6 415
Lettres patentes supplémentaires de constitution, de fusion ou de conversion :	2 233
Avis de changement de nom, d'adresse ou d'administrateur :	1 213

b) Gestes administratifs

Réservations de nom et rapports de recherche :	20 976
Attestations et documents certifiés :	11 507
Certificats de régularité et de conformité :	4 307

L'IGIF a aussi la responsabilité de traiter les demandes de recours administratifs prévus en vertu des articles 83, 84 et 85 de la *Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales*, ainsi qu'en vertu des articles 123.27.1 et 221.1 de la *Loi sur les compagnies*.

C'est ainsi que 172 demandes de recours ont été reçues entre le 1^{er} avril 1998 et le 31 mars 1999, s'ajoutant aux 95 dossiers en cours de traitement. Ces recours ont été traités comme suit :

— dossiers terminés :	148
— dossiers en cours :	119

4.2 Le registre des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales

4.2.1 L'administration du registre

En vertu de la *Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales*, l'IGIF doit constituer et garder un registre des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales et assurer la publicité de ce registre.

Depuis le 1^{er} janvier 1998, l'IGIF peut immatriculer, en plus des personnes morales, les personnes physiques, les sociétés et les groupements. De plus, il a conclu des ententes avec les ministères de la Justice et du Revenu pour leur déléguer les pouvoirs d'immatriculation pour ces mêmes formes d'entreprises.

Pour lui permettre de réaliser ces activités, l'IGIF transmet à ses assujettis une déclaration annuelle où l'information inscrite au registre est reproduite afin qu'ils puissent la mettre à jour. Pour les personnes morales, environ 350 000 déclarations ont été expédiées avant le 15 septembre 1998 et pour les personnes physiques et les sociétés, environ 210 000 avant le 1^{er} janvier 1999, afin que les assujettis puissent respecter les périodes de production.

Par ailleurs, les déclarations initiales et les déclarations de modification, d'immatriculation et de radiation sont produites par les assujettis pour maintenir le registre à jour.

L'IGIF a traité ainsi 698 780 déclarations en 1998-1999, en comparaison de 557 777 l'année précédente. Elles se répartissent comme suit :

— Déclarations initiales	26 965
— Déclarations d'immatriculation	57 701 ¹
— Déclarations modificatives	51 973
— Déclarations de radiation	32 350
— Déclarations annuelles	529 791

4.2.2 Le courrier et l'encaissement

Cette division a procédé à l'ouverture de plus d'un million d'enveloppes et au classement par catégorie de toutes les déclarations produites afin d'en faciliter la saisie. De plus, elle a encaissé les revenus rattachés à 578 467 déclarations dans un délai maximum de trois jours après leur réception.

Enfin, cette division a accompli 67 812 gestes administratifs relatifs à la perception des comptes, que l'on peut diviser ainsi :

— Émission de factures	29 560
— Émission des états de compte	9 405
— Encaissements	17 548
— Remboursements et ajustements de compte	9 322
— Différents avis	1 977

4.2.3 La diffusion de l'information contenue au registre

L'IGIF ayant le mandat de diffuser l'information contenue au registre, il offre au public et aux ministères différents moyens de le consulter. Leur utilisation a été en forte hausse en 1998-1999 pour atteindre plus de 2,5 millions, en comparaison de 1,5 million un an auparavant. En 1998-1999, l'utilisation des divers moyens de consultation a été la suivante :

— Réseau Internet	694 851 consultations
— Réseau gouvernemental	1 311 080 consultations
— Réso Inet 2000 ²	159 724 consultations
— Réseau téléphonique	193 535 appels
— Communications écrites	33 746 lettres
— Écrans pour le public	152 332 consultations

1. L'IGIF continue la saisie des quelque 50 000 entreprises qui sont immatriculées aux bureaux des greffiers de la cour supérieure, ces derniers ne saisissant que les renseignements de base au moment de l'immatriculation.

2. Moyen de consultation abandonné le 1^{er} décembre 1998.

Il est à noter que la consultation sur Internet a augmenté de 400 % durant la dernière année et que celle des ministères et organismes a plus que doublé en raison de l'entrée en vigueur, depuis le 1^{er} janvier 1998, du numéro d'entreprise du Québec (NEQ).

Par ailleurs, l'utilisation de la boîte vocale pour les commandes de formulaires, installée en mars 1998, est de plus en plus populaire puisque 6 455 commandes de formulaires ont été complétées.

De plus, dans le cadre de l'amélioration des services offerts au public, l'IGIF a mis en place durant la dernière année les services suivants :

- le maintien du service continu au téléphone, incluant la période du midi;
- le support télématique aux utilisateurs autant du secteur gouvernemental que du secteur privé;
- la transmission électronique des informations contenues au registre à la suite d'un appel téléphonique (téléfax);
- le regroupement d'informations contenues au registre des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales.

4.3 L'assistance aux utilisateurs et le contrôle de la qualité

La Direction des entreprises dispose d'un groupe-conseil afin de soutenir la clientèle directement branchée au registre et les activités du Service des personnes morales des bureaux de Québec et de Montréal ainsi que celles du Service de la gestion du registre.

Le groupe-conseil assure aussi la gestion des demandes de changement, en conformité avec les orientations de l'organisme et les besoins des utilisateurs et avec la planification et le contrôle de la production des différentes déclarations.

Il soutient les utilisateurs dans la mise en place et l'évolution des nouvelles technologies et prend en charge tous les problèmes relatifs à l'utilisation du registre des entreprises et des autres fichiers sous la responsabilité de l'IGIF. Enfin il joue un rôle conseil auprès de la direction dans la mise en place de nouveaux produits ou services ainsi que dans l'évolution des systèmes.

5. Le développement normatif

L'IGIF doit se maintenir à la fine pointe des connaissances et de l'évolution des divers marchés afin, d'une part, de s'assurer de la rectitude de son approche et de ses techniques de surveillance et, d'autre part, de donner au ministre d'État à l'Économie et aux Finances des avis éclairés concernant les lois dont l'administration lui est confiée ou en vertu desquelles des fonctions ou des pouvoirs lui sont attribués. Dans cette voie, l'IGIF a, au cours du dernier exercice financier, poursuivi ses activités de vigie, de manière à se maintenir à l'affût de l'évolution des marchés et des grandes tendances réglementaires. Cette vigie a pour principal objectif l'identification des risques émergents pour l'industrie en plus de l'identification d'encadrements et de politiques convenant à sa gestion.

Une fois les risques émergents identifiés, les activités de recherche, d'analyse et de développement constituent donc le second volet des fonctions exercées dans le cadre des responsabilités de l'organisme au regard de la définition d'encadrements. Des ressources de l'IGIF sont ainsi affectées à la conduite d'études et de recherches ponctuelles visant à faire ressortir l'incidence des développements, des précédents et des tendances émergentes touchant l'état, le rôle, le fonctionnement, les pratiques et la réglementation des institutions, des intermédiaires et des régimes d'indemnisation, au Québec et ailleurs. Le commerce électronique de produits et services financiers, la vente de fonds distincts par les compagnies d'assurances de personnes, les développements au titre de la gestion et de l'évaluation des risques et les nouvelles façons de faire en matière de gouverne d'entreprise, sont des thèmes ayant fait l'objet de travaux au cours du dernier exercice financier.

Dans le dossier de la réforme du droit des associations personnifiées, l'IGIF a poursuivi ses travaux de recherche et d'analyse, notamment ceux visant à préparer un régime d'abrogation, de remplacement, de modification et de transition des lois actuelles en vue de permettre la mise en application éventuelle de l'ensemble de la réforme. Dans le dossier de la réforme du droit des sociétés par actions, il a entrepris une réflexion visant principalement à répondre aux besoins des petites et moyennes entreprises québécoises. Cette démarche se fonde sur des principes de réglementation, de simplification, de modernisation, de liberté d'organisation et de fonctionnement, ainsi que de protection de l'intérêt public. L'IGIF a sur-

veillé l'évolution des travaux préparatoires et législatifs dans ces deux secteurs du droit, tant au Canada qu'à l'étranger.

Par ailleurs, l'IGIF a entrepris des travaux dans le but de donner suite aux recommandations du Groupe-conseil sur l'allégement réglementaire, lesquelles visent à faciliter la vie des entreprises qui font affaire au Québec.

La définition d'encadrements donne également lieu à la conception et à la mise en œuvre d'outils qui permettent à l'organisme d'adapter son intervention aux constantes mutations de l'industrie. Aussi, en plus des modes normatifs traditionnels que sont les lois et leurs règlements d'application, l'IGIF privilégie le recours à des lignes directrices. Celles-ci fournissent aux institutions financières un énoncé des paramètres, des balises et des lignes de conduite en fonction desquels les autorités exercent leur mandat de surveillance et de contrôle.

À cette fin, l'IGIF a travaillé à la révision de lignes directrices concernant la mise à jour de ses exigences en matière de fonds propres, tant du côté des assurances de personnes que des assurances de dommages. En assurances IARD, une ligne directrice visant la mesure et la gestion des engagements relatifs aux tremblements de terre a été mise en vigueur. De plus, l'IGIF se propose de mener une consultation sur le traitement des produits dérivés et leur utilisation par les compagnies d'assurances de personnes.

Enfin, la compréhension des phénomènes influant sur les opérations et l'encadrement des institutions financières québécoises commande la participation de l'organisme à des forums nationaux et internationaux, qui regroupent des associations professionnelles, des autorités de surveillance d'autres juridictions, des organismes d'indemnisation et des organismes professionnels tels : « The International Association of Insurance Supervisors », « The International Association of Insurance Fraud Agencies », la Conférence annuelle des administrateurs des sociétés de fiducie et d'épargne, le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance, le Comité de révision des états financiers, le Bureau du surintendant des institutions financières et la Société d'assurance-dépôts du Canada.

6. La gestion des ressources

Afin de soutenir ses activités de surveillance et de contrôle ainsi que celles reliées aux entreprises, l'IGIF dispose des services de conseil et de soutien nécessaires. Ces services comprennent les ressources humaines, financières et matérielles de même que les communications et la technologie.

6.1 Les ressources humaines

Au 31 mars 1999, l'Inspecteur général des institutions financières avait un effectif de 288 personnes.

Dans le domaine de la gestion des ressources humaines, la politique sur l'aménagement du temps de travail a permis à 66 personnes d'adapter leur horaire de travail aux impératifs de leur vie quotidienne.

En ce qui concerne le développement des ressources humaines, 1 019 jours ont été consacrés à la formation et au développement des compétences du personnel.

6.2 Le budget et les revenus

À ce chapitre, le rôle de l'IGIF consiste essentiellement à offrir aux gestionnaires l'expertise et le soutien requis en matière d'affectation des ressources financières, en tenant compte des orientations de l'organisme quant à la gestion d'une enveloppe budgétaire dite « fermée ».

Dans le cadre de ce mandat, les activités suivantes ont été réalisées :

- élaboration d'une stratégie budgétaire en fonction des paramètres qui furent signifiés par le Conseil du trésor relativement à la préparation des prévisions budgétaires;
- confection et montage de la documentation nécessaire à l'étude des crédits et des engagements financiers en commission parlementaire.

Le tableau 3 fait état des dépenses et des revenus de l'organisme par secteur d'activité pour les exercices financiers 1998-1999 et 1997-1998. En 1998-1999, les dépenses de fonctionnement se sont élevées à 20 875 849 \$, soit 2,74 % de moins que l'année précédente.

En ce qui concerne les revenus, ceux-ci se sont élevés à 56 301 499 \$, soit 1 588 382 \$ de plus qu'en 1997-1998. La principale source de revenus de l'IGIF provient des services dispensés dans le secteur des entreprises, ceux-ci représentant 84 % des revenus de l'organisme en 1998-1999.

La cotisation annuelle 1998-1999 a porté sur la récupération des 8 356 147 \$ de dépenses engagées au cours de l'année fiscale 1997-1998 pour l'application de la *Loi sur les caisses d'épargne et de crédit*, de la *Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne*, de la *Loi sur les intermédiaires de marché* et de la *Loi sur les assurances*.

Conformément au *Règlement sur les cabinets multidisciplinaires* et au *Règlement sur les planificateurs financiers*, les tableaux des tarifs des droits de ces deux règlements d'application ont été indexés au 1^{er} janvier 1999 au taux de 0,98 %. Précédemment, celui de la *Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne* ainsi que ceux de la *Loi sur les assurances*, de la *Loi sur les caisses d'épargne et de crédit*, de la *Loi sur les compagnies*, de la *Loi sur les sociétés de prêts et de placements*, de la *Loi sur les compagnies de cimetièrre* et de la *Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales* ont été indexés au 1^{er} avril 1998 au taux de 1,63 %.

Tableau 3
Dépenses et revenus

Secteur d'activité	Dépenses	
	1998-1999 ¹	1997-1998 ¹
	Fonctionnement ²	Fonctionnement ²
Assurances	4 793 259	4 870 475 ³
Intermédiaires de marché et courtage immobilier	435 018	653 931
Institutions de dépôts	3 094 070	2 889 182 ³
Entreprises	12 013 192	12 812 118
RADQ	540 310	238 259
Total	20 875 849	21 463 965

1. Incluant le coût des régimes de pension de 613 067 \$ pour l'année 1998-1999 et de 622 612 \$ pour l'année 1997-1998, la rémunération des avocats du ministère de la Justice, soit 299 053 \$ pour l'année 1998-1999 et 221 633 \$ pour l'année 1997-1998, les frais de garde de valeurs de la *Loi sur les assurances*, soit 22 100 \$ pour l'année 1998-1999 et 28 037 \$ pour l'année 1997-1998.

2. Incluant les coûts des unités de soutien.

3. Incluant des frais d'intérêt de 375 \$ sur la cotisation 1998-1999 et de 449 \$ sur la cotisation 1997-1998.

Secteur d'activité	Revenus						Total
	1998-1999						
	Cotisations ¹	Permis	Constitution de compagnies	Rapports annuels et initiaux	Création de personnes morales	Divers	
Assurances	4 870 475	313 030	90 876	—	—	—	5 274 381
Intermédiaires de marché et courtage immobilier	653 931	129 454	—	—	—	—	783 385
Institutions de dépôts	2 831 741	34 752	35 516	—	—	57 292 ²	2 959 301
Entreprises	—	—	—	35 137 406	11 809 792	337 234 ³	47 284 432
Total	8 356 147	477 236	126 392	35 137 406	11 809 792	394 526	56 301 499

1. Les cotisations de 1998-1999 sont basées sur les dépenses de l'exercice financier 1997-1998.

2. Remboursement des frais d'inspection de la Caisse centrale Desjardins.

3. Photocopies, intérêts sur arrérages, pénalités pour chèques sans provision.

Note : En complément d'information, l'état financier de l'exercice terminé le 31 mars 1999 et le rapport du Vérificateur général du Québec sont présentés à l'annexe 3.

Secteur d'activité	Revenus							Total
	1997-1998							
	Cotisations ¹	Permis	Constitution de compagnies	Rapports annuels et initiaux	Création de personnes morales	Entente de services	Divers	
Assurances	6 136 498	301 149	14 323	—	—	—	—	6 451 970
Intermédiaires de marché et courtage immobilier	715 058	136 848	—	—	—	—	—	851 906
Institutions de dépôts	3 656 477	34 500	36 136	—	—	—	33 892 ²	3 761 005
Entreprises	—	—	—	32 030 789	11 259 082	—	247 935 ³	43 537 806
RADQ	—	—	—	—	—	110 430	—	110 430
Total	10 508 033	472 497	50 459	32 030 789	11 259 082	110 430	281 827	54 713 117

1. Les cotisations de 1997-1998 sont basées sur les dépenses de l'exercice financier 1996-1997.

2. Remboursement des frais d'inspection de la Caisse centrale Desjardins.

3. Photocopies, intérêts sur arrérages, pénalités pour chèques sans provision.

6.3 Les communications

L'IGIF a publié les rapports annuels suivants :

- le *Rapport annuel de l'Inspecteur général des institutions financières 1997-1998*;
- le *Rapport annuel sur la tarification en assurance automobile 1997*;
- le *Rapport annuel sur les assurances 1997*;
- le *Rapport annuel sur les caisses d'épargne et de crédit 1997*;
- le *Rapport annuel sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne 1997*.

Le *Tableau récapitulatif des états annuels des assureurs 1997* a été publié dans la *Gazette officielle du Québec*, en mai 1998.

De plus, l'IGIF a déposé à l'Assemblée nationale les rapports relatifs aux activités des agents et courtiers immobiliers :

- le *Rapport annuel de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec 1997*;
- le dixième *Rapport d'activités du Fonds d'indemnisation du courtage immobilier 1997*.

Dans le but de maintenir une communication constante avec le personnel et de développer des relations harmonieuses à l'intérieur de l'organisme, tant entre les individus qu'entre les unités administratives, à Québec et à Montréal, l'organisme a publié dix numéros du *Tour à Tour*, le journal interne des employés de l'IGIF, ainsi que cinq numéros du *Tour à Tour Express*, lors de situations spéciales.

6.4 Les ressources matérielles

Des aménagements ont été effectués dans différents secteurs de l'organisme et plus particulièrement aux comptoirs du service à la clientèle tant à Québec qu'à Montréal et ce, en collaboration avec la Société immobilière du Québec. En ce qui a trait aux autres activités, dont les plus importantes sont les commandes de fournitures et d'ameublement, la téléphonie, la vérification et l'acheminement des factures au service concerné et la messagerie, le Service des communications et des ressources matérielles a su répondre efficacement aux demandes de la clientèle interne.

6.5 Les ressources informationnelles et technologiques

L'IGIF offre à tout son personnel une expertise et un soutien technique dans le domaine des ressources informationnelles : systèmes informatiques, bureautique, organisation du travail, etc. Il procure aussi à sa clientèle (citoyens, entreprises, institutions financières, etc.) différents services électroniques de consultation des dépôts d'informations dont il est responsa-

ble du maintien à jour. Il développe et gère l'environnement technologique nécessaire à l'utilisation efficace et sécuritaire de ses ressources informationnelles. La gestion de l'information est faite en conformité avec les orientations gouvernementales.

Au cours de l'exercice financier 1998-1999, l'IGIF a consacré une part importante de ses activités à deux volets majeurs de ses technologies de l'information : la certification à l'an 2000 et un bilan de la consolidation de CIDREQ (immatriculation et enregistrement au registre des entreprises faisant affaire au Québec). L'exercice de certification à l'an 2000, qui sera complété en 1999-2000, a permis de certifier conformes à l'an 2000 toutes les applications stratégiques de l'organisation ainsi que la majorité des applications informatiques développées par le personnel de l'IGIF. Il aura aussi permis de vérifier les logiciels et les équipements et d'identifier ceux qui passaient mal ou ne passaient pas ce cap important au niveau des technologies de l'information. Il a mobilisé une part importante du personnel technique et des utilisateurs des systèmes d'information.

Enfin, l'IGIF a révisé complètement l'infrastructure technologique de son parc informatique afin d'assurer un débit de communications informatiques interne et externe (Internet) qui corresponde aux besoins actuels et futurs. Il a aussi entrepris un vaste programme pour remplacer les postes de travail et autres équipements informatiques qui ne passaient pas ou passaient mal l'an 2000 par des produits répondant à des normes actuelles d'efficacité et de sécurité.

7. Les services au public

7.1 Les institutions financières

Concernant les institutions financières, l'IGIF répond aux demandes de renseignements et d'assistance du public en lui fournissant l'information désirée et les explications appropriées. Il est en mesure, entre autres, de fournir aux consommateurs des renseignements sur les institutions financières autorisées à faire affaire au Québec, à partir des différents registres qu'il tient à jour et des publications qu'il produit conformément aux lois les régissant. Il met également à la disposition des intéressés, pour consultation, les manuels de tarifs en assurance automobile et fournit, sur demande, les formulaires de polices d'assurance automobile qui ont été approuvés.

L'IGIF est aussi responsable de la gestion du fichier central des sinistres en assurance automobile, quoique l'administration quotidienne en ait été confiée au Groupement des assureurs automobiles.

Dans le cas des plaintes du public à l'endroit des institutions financières, même si la *Loi sur l'inspecteur général des institutions financières* ne lui donne pas le pouvoir de régler les litiges entre un client et une institution financière, l'IGIF intervient à l'occasion auprès du public pour lui fournir les explications adéquates sur son rôle et sur la nature des recours disponibles et en dirigeant les consommateurs vers les ressources les plus susceptibles de les aider, soit auprès de l'institution concernée ou des associations les représentant qui offrent aux consommateurs des services de plaintes et de renseignements. Il s'agit du Service de renseignements aux consommateurs d'assurances de personnes et du Centre d'information sur les assurances du Bureau d'assurance du Canada.

En ce qui a trait plus particulièrement aux institutions de dépôts (caisse d'épargne et de crédit, sociétés de fiducie et sociétés d'épargne), leurs divers répondants ainsi que le Commissaire aux plaintes de la Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins du Québec sont mis à contribution.

Si les démarches effectuées auprès de ces dernières, relativement à l'interprétation de clauses contractuelles, ne donnent pas les résultats escomptés, il est porté à l'attention du plaignant qu'il peut toujours envisager des recours devant les tribunaux civils.

7.2 L'encadrement des marchés, des intermédiaires et du courtage immobilier

Au regard de ce secteur, l'IGIF a, au cours du dernier exercice, enregistré un plus grand nombre d'appels téléphoniques, soit un total de 4 743. Ceux-ci concernaient diverses demandes de renseignements, d'assistance et des plaintes provenant du public en général. Plus de 2 000 appels ont eu trait au processus de certification et d'inspection des cabinets multidisciplinaires et des planificateurs financiers de même que sur le cumul de certificats permettant aux intermédiaires de marché en assurance d'exercer des activités de courtage de prêts hypothécaires. D'autres appels concernaient la recherche de l'organisme habilité à donner au public les renseignements ou les services désirés ou à produire une plainte à l'endroit d'un intermédiaire de marché ou d'une personne travaillant dans le courtage immobilier.

Enfin, quelques plaintes (en nombre équivalent à l'exercice précédent) ayant trait à des décisions administratives, à l'exception des procédures disciplinaires rendues par les organismes d'autorégulation régissant les intermédiaires de marché et le courtage immobilier, ont été portées à l'attention de l'IGIF. Même si les lois visées ne prévoient pas pour l'IGIF de pouvoirs particuliers de révision ou d'intervention dans ces décisions administratives, les organismes concernés par les plaintes en sont saisis et rendent compte à l'IGIF du suivi effectué.

7.3 L'accès à l'information

L'organisme a traité trois demandes dans le cadre de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., c. A-2.1), qui se répartissent comme suit :

Secteur d'activité	Nombre
Assurances	1
Fichier central des sinistres automobiles (FCSA)	2
Total	3

7.4 Les renseignements généraux

En matière de renseignements au public sur l'ensemble de ses activités, l'Inspecteur général des institutions financières a distribué sur demande des exemplaires de différents documents tels que dépliants, brochures, rapports annuels ou autres, disponibles gratuitement. Il a également répondu aux demandes de renseignements écrites et téléphoniques qui lui parviennent des citoyens et des autres ministères et organismes du gouvernement.

7.5 Les salons et les expositions

Les salons et les expositions constituent une occasion privilégiée de rencontre entre l'organisme et ses clientèles particulières, tant du côté des citoyens que du côté des autres exposants, notamment les institutions de dépôts, les assureurs et les intermédiaires de marché.

Au fil des ans, on a pu constater un intérêt soutenu des citoyens en ce qui a trait à la gestion de leurs finances personnelles et aux services qu'ils peuvent recevoir des différentes institutions, d'une part, et des ministères et organismes gouvernementaux concernés par ce secteur, d'autre part.

C'est pourquoi l'IGIF coordonne la participation de la Régie de l'assurance-dépôts du Québec (RADQ) aux salons Épargne-Placements de Québec et de Montréal et aux salons Info-Services gouvernementaux.

7.6 Le site Internet et le courrier électronique

En 1998-1999, l'IGIF et la RADQ ont poursuivi le développement de leur site Internet commun (www.igif.gouv.qc.ca), de façon à donner aux internautes un accès direct à leurs publications, notamment et surtout aux rapports annuels, aux communiqués de presse et à des renseignements plus spécifiques comme les lignes directrices destinées aux assureurs et l'accès gratuit au registre des assureurs détenant un permis d'exercer au Québec. Le registre des assureurs contient de l'information détaillée sur chaque assureur détenant un permis, notamment le type de permis, les catégories d'assurances autorisées, l'administrateur principal, l'actuaire responsable, le vérificateur, l'adresse de l'assureur, ses numéros de téléphone et de télécopieur et son adresse de courrier électronique. Le site Internet contient aussi des avis relatifs aux radiations d'entreprises dans le registre des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales et un document retraçant les 30 ans d'histoire de la RADQ. Dans le cas de cette dernière, il est possible de consulter gratuitement la

liste des quelque 1 270 institutions inscrites. De plus, il est possible pour les citoyens d'écrire à l'organisme via le courrier électronique, à l'adresse générale igif@igif.gouv.qc.ca, pour obtenir l'information qu'ils désirent.

Annexes

Annexe 1

La liste des lois mettant en cause l'Inspecteur général des institutions financières

A) La responsabilité de l'administration d'une loi en vertu d'une disposition expresse à cet effet ou en vertu de l'annexe I de la Loi sur l'inspecteur général des institutions financières

Loi sur les assurances (L.R.Q., c. A-32), a. 422.1

Loi sur les caisses d'entraide économique (L.R.Q., c. C-3), a. 31

Loi concernant certaines caisses d'entraide économique (L.R.Q., c. C-3.1), a. 146.1

Loi sur les caisses d'épargne et de crédit (L.R.Q., c. C-4.1), a. 590

Loi sur les compagnies (L.R.Q., c. C-38), a. 1.1

Loi sur les compagnies minières (L.R.Q., c. C-47), a. 23

Loi sur les corporations de fonds de sécurité (L.R.Q., c. C-69.1), a. 77

Loi sur le courtage immobilier (L.R.Q., c. C-73.1), a. 189

Loi sur les intermédiaires de marché (L.R.Q., c. I-15.1), a. 261

Loi sur la liquidation des compagnies (L.R.Q., c. L-4)

Loi sur les pouvoirs spéciaux des corporations (L.R.Q., c. P-16), a. 53

Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales (L.R.Q., c. P-45)

Loi sur les sociétés d'entraide économique (L.R.Q., c. S-25.1), a. 37

Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne (L.R.Q., c. S-29.01), a. 407

Loi sur les sociétés de prêts et de placements (L.R.Q., c. S-30), a. 9

Loi remplaçant la Loi concernant la Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins (L.Q., 1989, c. 113)

B) Les fonctions, attributions et compétences diverses en vertu de certaines dispositions d'une loi

Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q., c. A-25), a. 93, 161, titre VII, 177, 178, 179, 179.1, 180, 181, 182, 183

Loi sur l'assurance-dépôts (L.R.Q., c. A-26), a. 6, 10, 13.1, 31.4, 34.2, 42

Loi sur les cités et villes (L.R.Q., c. C-19), a. 458.16, 458.18, 458.19, 458.21, 458.40, 465.6, 465.9, 465.15

Loi sur les clubs de chasse et de pêche (L.R.Q., c. C-22), a. 1, 2, 4

Loi sur les clubs de récréation (L.R.Q., c. C-23), a. 1, 1.1, 1.2, 4

Code du travail (L.R.Q., c. C-27), a. 149

Code municipal du Québec (L.R.Q., c. C-27.1), a. 649, 651, 652, 654, 673, 711.4, 711.7, 711.10, 711.16

Loi sur la Communauté régionale de l'Outaouais (L.R.Q., c. C-37.1), a. 76g

Loi sur la Communauté urbaine de Montréal (L.R.Q., c. C-37.2), a. 113g

Loi sur la Communauté urbaine de Québec (L.R.Q., c. C-37.3), a. 84g

Loi sur les compagnies de cimetières (L.R.Q., c. C-40), a. 1, 3.1, 4, 5, 11

Loi sur les compagnies de flottage (L.R.Q., c. C-42), a. 6, 11.1, 56, 64, 65

Loi sur les compagnies de gaz, d'eau et d'électricité (L.R.Q., c. C-44), a. 8, 9.1

Loi sur les compagnies de télégraphe et de téléphone (L.R.Q., c. C-45), a. 4, 6, 6.1, 14, 25

Loi sur la constitution de certaines églises (L.R.Q., c. C-63), a. 4, 5, 5.1

Loi sur les coopératives (L.R.Q., c. C-67.2), a. 19, 121, 162.1, 171.1, 189, 190, 193, 218, 226.10, 226.12, 226.13, 253, 272

Loi sur les corporations de cimetières catholiques romains (L.R.Q., c. C-69), a. 2, 8, 29, 30, 46, 50

Loi sur les corporations religieuses (L.R.Q., c. C-71), a. 2, 5, 5.1, 6, 7, 15, 16

Loi sur les évêques catholiques romains (L.R.Q., c. E-17), a. 2.2, 3, 6, 13, 17, 19

Loi sur les fabriques (L.R.Q., c. F-1), a. 2, 11, 16, 21, 21.1

Loi constituant Fondation, le Fonds de développement de la Confédération des syndicats nationaux pour la coopération et l'emploi (L.R.Q. c. F- 3.1.2), a.7

Loi constituant le Fonds de solidarité des travailleurs du Québec (FTQ) (L.R.Q., c. F-3.2.1), a. 6

Loi sur l'inspecteur général des institutions financières (L.R.Q., c. I-11.1), a. 1, 8, 9, 9.1, 21, 22

Loi sur l'instruction publique (L.R.Q., c. I-14), a. 233

Loi sur les produits laitiers et leurs succédanés (L.R.Q., c. P-30), a. 60

Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2), a. 318, 321, 322, 328, 331, 333, 545, 548

Loi sur les sociétés agricoles et laitières (L.R.Q., c. S-23), a. 4, 5.5

Loi sur les sociétés d'économie mixte dans le secteur municipal (1997, c.41)

Loi sur les sociétés d'horticulture (L.R.Q., c. S-27), a. 3.1, 10.1

Loi sur les sociétés nationales de bienfaisance (L.R.Q., c. S-31), a. 1.2

Loi sur les sociétés préventives de cruauté envers les animaux (L.R.Q., c. S-32), a. 1, 1.2

Loi sur les syndicats coopératifs (L.R.Q., c. S-38), a. 55, 56

Loi sur les syndicats professionnels (L.R.Q., c. S-40), a. 1, 9, 10, 11, 20, 26

Charte de la Ville de Québec (1929, c. 95 tel que modifié), a. 453g, par. 14, 16, 17, 18, 19, 21, 40, 41

Charte de la Ville de Montréal (1959-1960, c. 102 tel que modifié), a. 543b, par. 15.1, 15.2, 15.3, 15.4, 15.5, 33.1, 37

Annexe 2

L'application de la politique linguistique

La politique linguistique a été adoptée le 8 mars 1999 et diffusée à l'ensemble du personnel.

En ce qui concerne la francisation des technologies de l'information, le rapport annuel requis selon l'article 20 de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration a été transmis, le 22 juillet 1998, à l'Office de la langue française, après avoir été soumis au Secrétariat du Conseil du trésor.

Annexe 3

L'état financier de l'exercice terminé le 31 mars 1999

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

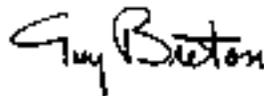
À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié l'état des revenus et dépenses de l'Inspecteur général des institutions financières de l'exercice terminé le 31 mars 1999. La responsabilité de cet état financier incombe à la direction de l'Inspecteur général des institutions financières. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur cet état financier en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans l'état financier. Elle comprend également l'évaluation des conventions comptables suivies et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble de l'état financier.

À mon avis, cet état financier donne, à tous les égards importants, une image fidèle des revenus et des dépenses de l'Inspecteur général des institutions financières pour l'exercice terminé le 31 mars 1999 selon les conventions comptables énoncées à la note 2. Conformément aux exigences de la *Loi sur le Vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces conventions ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Guy Breton".

Guy Breton, FCA

Québec, le 4 juin 1999

**INSPECTEUR GÉNÉRAL DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES
REVENUS ET DÉPENSES
DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 1999**

	<u>1999</u>	<u>1998</u>
Revenus virés au fonds consolidé du revenu		
Droits et permis	47 550 826 \$	43 812 632 \$
Cotisations	8 356 147	10 508 033
Recouvrements de dépenses et autres revenus	394 759	392 452
	<u>56 301 732 \$</u>	<u>54 713 117 \$</u>
Dépenses assumées par le gouvernement du Québec		
Traitements, salaires et allocations	12 965 554 \$	13 080 602 \$
Services de transport et de communication	1 053 124	1 327 938
Services professionnels, administratifs et autres	1 295 860	1 222 186
Entretien et réparations	670 343	399 140
Loyers	2 312 933	2 232 838
Fournitures et approvisionnements	379 142	232 374
Matériel et équipement	1 138 016	1 888 368
Créances douteuses	17 609	23 680
Autres dépenses	12 820	5 363
	<u>19 845 401 \$</u>	<u>20 412 489 \$</u>



Inspecteur général des institutions financières

**INSPECTEUR GÉNÉRAL DES
INSTITUTIONS FINANCIÈRES
NOTES COMPLÉMENTAIRES
31 MARS 1999**

1. STATUT ET OBJET

L'Inspecteur général des institutions financières est une personne nommée par le gouvernement en vertu de la *Loi sur l'Inspecteur général des institutions financières* (L.R.Q., chapitre I-11.1). L'Inspecteur général est notamment chargé de surveiller et d'inspecter les institutions financières et de donner au ministre des Finances des avis concernant les lois dont l'administration lui est confiée ou en vertu desquelles des fonctions ou pouvoirs lui sont attribués.

L'Inspecteur général des institutions financières est réputé être un organisme aux fins de la loi.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Les sommes requises pour l'application de la *Loi sur l'Inspecteur général des institutions financières* sont payées à même les deniers accordés annuellement à cette fin par le Parlement.

Les revenus provenant de droits et de permis et autres sont comptabilisés dans l'exercice financier au cours duquel ils sont reçus à ce titre. Les cotisations et les comptes émis avant la fin de l'exercice financier sont portés à ces revenus.

Les dépenses assumées par le gouvernement du Québec sont inscrites selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Cependant, les acquisitions de biens en capital sont imputées aux dépenses.

Le coût des avantages sociaux est assumé à même les crédits de l'Inspecteur général des institutions financières à l'exception des cotisations à titre d'employeur au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics et du Régime de retraite des fonctionnaires.

Le coût des services du personnel, incluant le coût des avantages sociaux, ainsi que celui des locaux et de l'équipement de l'Inspecteur général des institutions financières utilisés par la Régie de l'assurance-dépôts du Québec sont facturés à cette dernière.

Aucun bilan n'est présenté vu que l'Inspecteur général des institutions financières n'a aucun actif ni passif. Par ailleurs, les revenus et dépenses de l'Inspecteur général des institutions financières, étant des opérations du Fonds consolidé du revenu, sont également présentés dans les états financiers du gouvernement du Québec (Programme 6 du ministère des Finances).

**3. INCERTITUDE DÉCOULANT
DU PROBLÈME DU PASSAGE
À L'AN 2000**

Les systèmes informatiques sensibles aux dates peuvent entraîner des erreurs lorsque des informations faisant intervenir des dates de l'an 2000 sont traitées. En outre, des problèmes semblables peuvent se manifester dans des systèmes qui utilisent certaines dates de l'année 1999 pour représenter autre chose qu'une date. Les répercussions du problème du passage à l'an 2000 pourront se faire sentir le 1^{er} janvier de l'an 2000, ou encore avant ou après cette date, et, si l'on n'y remédie pas, les conséquences sur l'exploitation et l'information financière peuvent aller d'erreurs mineures à une défaillance importante des systèmes qui pourrait nuire à la capacité de l'entité d'exercer normalement ses activités.

L'Inspecteur général des institutions financières a mis en place un plan de correction pour remédier à cette incertitude. Il n'est pas possible d'être certain que tous les aspects du problème du passage à l'an 2000 qui ont une incidence sur l'entité, y compris ceux qui ont trait aux efforts déployés par ses clients, les fournisseurs ou d'autres tiers, seront entièrement résolus.

Composition typographique : Mono•Lino inc.
Achévé d'imprimer en octobre 1999
sur les presses de l'imprimerie
Laurentide inc. à Loretteville