



---

---

# ASSEMBLÉE NATIONALE

---

---

PREMIÈRE SESSION

TRENTE-SIXIÈME LÉGISLATURE

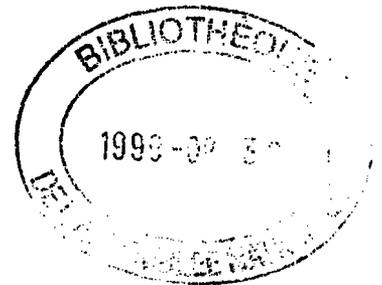
## **Journal des débats**

**de la Commission permanente de la culture**

**Le mercredi 19 mai 1999 — N° 10**

**Mandat d'initiative sur le bogue de l'an 2000 (2)**

**Président de l'Assemblée nationale:  
M. Jean-Pierre Charbonneau**



---

**QUÉBEC**

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

Débats de l'Assemblée	145,00 \$
Débats des commissions parlementaires	500,00 \$
Pour une commission en particulier:	
Commission de l'administration publique	75,00 \$
Commission des affaires sociales	75,00 \$
Commission de l'agriculture, des pêcheries et de l'alimentation	25,00 \$
Commission de l'aménagement du territoire	100,00 \$
Commission de l'Assemblée nationale	5,00 \$
Commission de la culture	25,00 \$
Commission de l'économie et du travail	100,00 \$
Commission de l'éducation	75,00 \$
Commission des finances publiques	75,00 \$
Commission des institutions	100,00 \$
Commission des transports et de l'environnement	100,00 \$
Index (une session, Assemblée et commissions)	15,00 \$

Achat à l'unité: prix variable selon le nombre de pages.

Règlement par chèque à l'ordre du ministre des Finances et adressé comme suit:

Assemblée nationale du Québec  
Distribution des documents parlementaires  
880, autoroute Dufferin-Montmorency, bureau 195  
Québec, Qc  
G1R 5P3

Téléphone: (418) 643-2754  
Télocopieur: (418) 528-0381

Consultation des travaux parlementaires de l'Assemblée ou des  
commissions parlementaires sur Internet à l'adresse suivante:  
[www.assnat.qc.ca](http://www.assnat.qc.ca)

Société canadienne des postes -- Envoi de publications canadiennes  
Numéro de convention: 0592269

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec  
ISSN 0823-0102

## Commission permanente de la culture

Le mercredi 19 mai 1999

### Table des matières

Auditions	1
Hydro-Québec (HQ)	1
Association des banquiers canadiens (ABC) et La Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins du Québec (CCPEDQ)	16

### Intervenants

M. Matthias Rioux, président  
M. William Cusano, vice-président

M. Léandre Dion  
M. Marc Boulianne  
Mme Line Beauchamp  
M. Jean-Paul Bergeron  
Mme Fatima Houda-Pepin  
M. François Beaulne

- \* M. Yves Filion, HQ
- \* M. Jacques Bédard, idem
- \* M. Mario Boucher, idem
- \* M. Jean-François Doyon, CCPEDQ
- \* M. Serge Limoges, idem
- \* M. Yves Morency, idem
- \* M. Jacques Hébert, ABC
  
- \* Témoins interrogés par les membres de la commission



Le mercredi 19 mai 1999

Mandat d'initiative sur le bogue de l'an 2000

(Neuf heures trente-six minutes)

**Le Président (M. Rioux):** Je déclare la séance ouverte et je vous rappelle le mandat que nous avons. Notre mandat, ce matin, c'est de poursuivre les auditions publiques entreprises le 12 mai dernier dans le cadre de notre mandat d'initiative sur le passage à l'an 2000.

Alors, M. le secrétaire, est-ce qu'il y a des remplacements?

**Le Secrétaire:** Oui, M. le Président. M. Laporte (Outremont) est remplacé par Mme Houda-Pepin (La Pinière).

Auditions

**Le Président (M. Rioux):** Merci. Alors, nos invités ont pris place. On va vous demander, messieurs, de vous identifier et l'organisme que vous représentez, parce que vous comprendrez bien qu'un témoignage comme le vôtre aujourd'hui, c'est important, puis, avec un peu de chance, vous allez passer à l'histoire. Alors, vous avez la parole.

Hydro-Québec (HQ)

**M. Fillion (Yves):** Merci, M. le Président. Alors, mon nom est Yves Fillion. Je suis directeur général adjoint à Hydro-Québec. Entre autres, j'ai la responsabilité de la direction principale Technologies de l'information, donc, entre autres, l'unité responsable de la conversion à l'an 2000 et des systèmes informatiques d'Hydro-Québec. Je suis accompagné, à ma gauche, de M. Jacques Bédard, qui est le chef de projet, sur le Projet an 2000. Donc, Hydro-Québec a mis en place une structure de projet — on va vous en parler tout à l'heure — ce projet est sous la direction de M. Jacques Bédard. Et, à ma droite, M. Mario Boucher, qui est ingénieur à la division TransÉnergie d'Hydro-Québec. Ces deux personnes oeuvrent à temps plein pour Hydro-Québec sur le projet de conversion à l'an 2000.

**Le Président (M. Rioux):** Bien. Alors, maintenant, on va écouter votre exposé, crayon en main, et, après votre exposé, on va procéder à la période de questions.

**M. Fillion (Yves):** Je comprends, M. le Président, que nous disposons toujours d'environ 30 minutes.

**Le Président (M. Rioux):** Oui.

**M. Fillion (Yves):** Oui. On va peut-être essayer de sauver un peu de temps, si c'est possible.

**Le Président (M. Rioux):** Quand il s'agit de grandes causes, on est libéral.

**M. Fillion (Yves):** Très bien. Donc, je vais vous faire une présentation sur acétates, sur l'écran qui est juste derrière vous. Juste avant de débiter, M. le Président, j'aimerais quand même faire quelques remarques préliminaires.

D'abord, bien sûr, nous ne sommes pas tellement surpris d'avoir été convoqués ici aujourd'hui. Nous reconnaissons que l'alimentation électrique des Québécois est non seulement un service, mais vraiment un service essentiel. Il s'agit d'en être privé pendant plus de quelques heures pour s'en rendre compte. Alors, je pense qu'on voudrait aujourd'hui vous donner la garantie qu'Hydro-Québec a entrepris et a réalisé, depuis de nombreuses années, toutes les actions requises pour que ses systèmes soient entièrement conformes à l'an 2000 et qu'ils ne mettent pas en péril la fiabilité de l'alimentation électrique de nos clients québécois et de nos autres clients ailleurs également.

Alors, on va essayer de vous faire une présentation aujourd'hui de notre projet, de notre organisation, comment nous avons géré ce projet, où nous en sommes aujourd'hui, pour rassurer votre commission qu'Hydro-Québec est prête, et plus particulièrement sera prête bien avant l'échéance de la fin décembre 1999. Alors, si vous me permettez, je vais me déplacer pour cette présentation.

• (9 h 40) •

Alors, d'abord, j'aimerais indiquer qu'Hydro-Québec a commencé à s'intéresser à la problématique de l'an 2000 en 1994. Je dirais que, dans les milieux informatiques, on a commencé à reconnaître le problème vers 1993. Alors, dès 1994, Hydro-Québec a commencé à se questionner et à plus particulièrement évaluer les moyens et les méthodes pour convertir ses systèmes à l'an 2000. Ça a été fait au cours de 1994, et nous avons donc retenu, entre autres, certains logiciels et des solutions pour ce faire.

Et nous avons aussi intégré à notre plan d'affaires 1995 les budgets requis pour débiter les travaux. Donc, une enveloppe budgétaire a été déterminée, et, pour l'année 1996 plus particulièrement, elle représentait 24 600 000 \$.

Je dois admettre toutefois qu'en 1994 la conversion a commencé, chez nous, surtout sur nos systèmes reliés au service à la clientèle, puisque ce sont des systèmes importants, de très gros systèmes. En 1996, on s'est posé la question, maintenant, sur l'ampleur du problème et on a convenu qu'il était nécessaire de procéder à un inventaire complet de tous nos systèmes, équipements ou automatisés qui pouvaient être touchés par l'an 2000, donc qui contenaient un élément de date ou de référence-date dans leur fonctionnement.

Cet inventaire a été complété en novembre 1997 et il a été... Je dirais qu'au mois d'août 1997 nous avons pris un certain virage dans l'entreprise, puisque ce qui avait été fait entre 1996 et 1997 n'était pas, selon nous, à un rythme suffisamment agressif pour nous permettre d'avoir une garantie à 100 %. Nous avons donc réalisé un inventaire beaucoup plus complet et mis en place un plan d'action global en novembre 1997, et c'est ce plan d'action que nous utilisons aujourd'hui et qui nous sert à gérer des travaux d'avancement dans l'an 2000.

Donc, ce plan d'action visait, bien sûr, à s'assurer que le passage à l'an 2000 se fasse sans aucun impact sur les clients, et ça, c'est notre objectif — et, quand on dit «sans aucun impact sur le client», ce n'est pas seulement sur l'alimentation électrique, mais c'est aussi sur les services rendus aux clients, donc les services de nos relations avec les clients, soit au niveau des réponses téléphoniques, de facturation, etc. — et, bien sûr, de s'assurer que nos fournisseurs et nos partenaires seront également prêts à l'an 2000 et ne viendront pas, je dirais, influencer notre performance.

Alors, nous avons, dès le mois de novembre 1997, mis en place une structure projet. Cette structure projet, bien sûr, relève du comité de gestion de la direction supérieure d'Hydro-Québec, présidé par André Caillé, notre président-directeur général. Elle est formée d'un comité directeur du Projet an 2000 que je dirige et qui est composé des représentants du président: donc le président de la division TransÉnergie, les vice-présidents exécutifs et les directeurs principaux concernés par les produits. Et nous avons également un chef du Projet an 2000 qui a, avec lui, une équipe de spécialistes qui le supportent aux points de vue juridique, communications, planification, etc.

Et nous touchons tous les domaines de l'entreprise: les infrastructures informatiques; les fonctions reliées à la mission de base qui est de produire, transporter et distribuer l'électricité; les fonctions clientèles, nos relations avec les clients, soit de notre clientèle québécoise et de services énergétiques qui gèrent les grands clients industriels au Québec, donc les quelque 250 grands clients industriels qui ont une charge de plus de 5 MW; et, finalement, toutes les fonctions administratives de l'entreprise. Donc, ce sont les domaines couverts. Ça couvre, à toutes fins pratiques, l'ensemble des activités d'Hydro-Québec.

Un autre point important, c'est qu'à partir de 1997 nous avons fait de ce projet une priorité à Hydro-Québec. Alors, c'est devenu une activité prioritaire sur tout le reste. Nous avons donc priorisé l'affectation des ressources, dans le domaine informatique ou dans la mission de base, aux activités de conversion à l'an 2000, par rapport au développement de nouveaux systèmes, par exemple. Et ce projet a été également intégré dans les objectifs annuels des cadres de la direction supérieure.

Et bien sûr, comme tout projet, c'est basé sur un échéancier, et nous en avons assuré un suivi rigoureux pour s'assurer que les travaux soient menés à terme. Le projet est également encadré par des standards qui sont

basés sur les meilleures pratiques. Donc, on est allé voir ailleurs ce qui se fait. Nous avons consulté les organisations, surtout nord-américaines, qui ont donné certaines orientations reliées à la conversion de l'an 2000. Et, bien sûr, nous avons exigé de nos fournisseurs et de nos clients des informations qui nous permettaient d'évaluer leur degré de préparation au passage de l'an 2000.

Donc, le projet que nous avons mis en place en novembre 1997 est un projet de 61 000 000 \$. Le 61 000 000 \$ inclut les argents qu'on avait dépensés en 1995-1996 et ce qui était requis pour terminer le projet. Ce projet a nécessité également une affectation d'environ 500 années-personnes — ici on voit «ressources», on devrait lire «500 années-personnes», donc c'est un équivalent de 500 années-personnes — et incluait les essais d'équipements en laboratoire, dans un environnement isolé, contrôlé, avec date, an 2000, donc dans un environnement an 2000. Il incluait également la préparation des plans de contingence. Alors, on va y revenir tout à l'heure. Pour nous, le plan de contingence est un élément extrêmement important de notre préparation.

Le budget de 61 000 000 \$ n'incluait pas toutefois la normalisation de nos 15 000 postes de travail, qui sont nos micro-ordinateurs, puisqu'en parallèle à ce projet nous avons un projet, à Hydro-Québec, d'implanter le logiciel Windows 95 dans nos micro-ordinateurs — c'est un projet d'une trentaine de millions et qui, en même temps, bien sûr, rendait nos équipements conformes à l'an 2000 — et également l'implantation du progiciel R/3 de SAP, qui est un projet majeur d'Hydro-Québec, qui a été approuvé au début de l'année 1997 et qui vise à remplacer plus de 150 de nos systèmes informatiques qui présentaient des problèmes pour l'an 2000. Donc, on a opté, en 1997, pour l'implantation d'un nouveau progiciel SAP, pour remplacer ces 150 systèmes. Donc, le budget requis pour ce projet n'est pas inclus dans le 61 000 000 \$. Et le projet SAP fonctionne très bien. Le dernier livrable était prévu le 3 mai 1999 et l'échéancier a été rencontré tel que prévu.

Donc, voici les principales étapes du projet. D'abord, l'inventaire. Alors, pour savoir quoi faire, bien sûr, ça prend un inventaire. Et l'inventaire a été fait de façon très complète, de façon conservatrice. On a mis tout ce qui pouvait potentiellement avoir un impact. Ensuite, il y a eu de l'analyse, et nous avons fait la conversion et la certification de tous les systèmes. Ces activités de conversion et certification sont maintenant complétées à 99,4 %. Donc, nous avons fait l'essentiel de ce travail-là au cours de 1998.

Il nous reste environ une vingtaine de produits à terminer, actuellement, qui sont prévus au cours du prochain mois. Et, depuis l'automne 1998, nous sommes en train de réaliser actuellement ce que nous appelons les essais intégrés. On va y revenir tout à l'heure, je vais vous expliquer un peu plus en détails de quoi il s'agit. Donc, tous les travaux pour rendre Hydro-Québec prêt au passage à l'an 2000 doivent être terminés ou sont prévus être terminés à la fin de juin de cette année.

Ensuite, bien sûr, nous avons des activités qui visent à supporter notre plan de contingence, donc à gérer

le risque relié au passage à l'an 2000. Pour ce faire, au cours de 1998, nous avons identifié les risques résiduels qui pouvaient demeurer et nous avons élaboré un plan de contingence qui a été complété en mars dernier et qui est actuellement à l'étape de validation. Je vais y revenir tout à l'heure et vous présenter également des éléments de ce plan. Et le plan de contingence sera donc mis en place d'ici décembre 1999 pour, je dirais, atténuer tous les risques qui pourraient avoir un impact sur le passage à l'an 2000.

• (9 h 50) •

Alors, je vais reprendre maintenant le détail de chacune des grandes étapes du projet. D'abord, dans l'inventaire, nous avons un inventaire de 3 825 produits que nous avons classifiés comme étant soit critiques, gérables ou marginaux. Donc, ce qui est critique, c'est ce qui a un impact direct sur notre capacité à fournir l'alimentation électrique des Québécois. Ce qui est gérable, c'est ce qui a un impact sur notre gestion interne, donc qui peut avoir un impact sur notre performance de gestion sans avoir un impact sur le client. Et ce qui est marginal nous a menés à mettre en déroute plusieurs systèmes qu'on a décidé de ne pas convertir et ça nous a permis entre temps, je dois vous l'admettre, de faire un certain ménage dans nos systèmes informatiques.

Donc, dans ces 3 800 là, nous retrouvons environ 1 000 modèles d'automatismes et de contrôles. Donc, les automatismes et les contrôles, ce sont des automates programmables ou des contrôles qui nous servent à gérer notre réseau de production, transport et distribution. Donc, ce ne sont pas nécessairement des systèmes informatiques, mais plutôt des contrôles et des automatismes qui ont une référence-date et qui nous permettent de gérer le réseau, donc qui sont très importants.

Nous avons environ 1 000 systèmes informatiques qui ont été développés par Hydro-Québec au cours des années, 1 250 logiciels et applications que nous avons achetés de fournisseurs externes et que nous utilisons, et environ 575 équipements et logiciels qui nous servent à exploiter nos équipements, nos infrastructures informatiques, tels que nos centres de traitement, nos serveurs de données, etc.

Alors, après avoir complété cet inventaire, nous avons donc procédé pour chacun de ces produits, lorsque c'était requis, à la conversion et à la certification.

Nous avons également communiqué avec les fournisseurs et les manufacturiers pour les produits achetés. Je vous disais, tout à l'heure, qu'il y avait plus de 1 250 produits. Alors, nous avons communiqué avec eux pour obtenir de l'information sur la conformité de leurs produits au passage à l'an 2000. Toutefois, il y a ici une particularité. Même si nous avons reçu, des fournisseurs, une réponse favorable, nous avons quand même, dans tous les cas, réalisé des essais pour se donner une garantie que le système était conforme. Il nous est d'ailleurs arrivé, à quelques reprises, de contacter certains fournisseurs pour les informer que leur système n'était pas tout à fait conforme comme ils nous l'avaient mentionné.

Alors, nous avons également fait la mise à niveau des produits de nos infrastructures technologiques et nous

avons fait des essais en environnement contrôlé avec une date de l'an 2000 au niveau des équipements, par système ou par équipement. Et, comme je le disais tout à l'heure, notre avancement est à plus de 99 %.

Maintenant, au niveau des essais intégrés. Les essais intégrés se distinguent des essais unitaires dans le sens qu'ils sont faits par processus ou par système plutôt que par équipement. Nous avons donc développé des environnements d'essais par système que nous sommes en train de réaliser actuellement et qui vont se terminer à la fin de juin de cette année. Donc, ce sont des essais qui visent des applications critiques et qui nous permettent de valider la compatibilité des équipements dans un environnement an 2000. Ces essais-là couvrent tous les domaines d'affaires critiques d'Hydro-Québec et qui ont un impact sur l'alimentation du service électrique.

Maintenant, le plan de contingence, qui est un élément assez important de notre projet. D'abord, j'ai un transparent, ici, qui vous démontre un peu une représentation graphique de l'analyse des risques que nous avons faite. Or, vous voyez, sur l'axe de l'abscisse, les risques internes et externes et, dans l'ordonnée, les interventions. Et nous avons donc identifié trois niveaux d'interventions pour gérer les risques.

Le premier niveau, c'est les essais unitaires que nous avons faits au niveau de la certification, donc des essais unitaires par équipement ou par application dans un environnement l'an 2000. Le niveau supérieur, c'est les essais intégrés qui sont des essais dans des environnements contrôlés, mais d'une application complète d'un système. Et, finalement, le dernier niveau, qui est le plan de contingence, c'est les risques résiduels qui peuvent demeurer et qui peuvent être atténués par des mesures. Alors, on va y revenir un peu plus tard.

**Le Président (M. Rioux):** Vous allez expliquer ça davantage.

**M. Filion (Yves):** Oui, j'y arrive immédiatement. Donc, voici le plan de contingence. Dans le plan de contingence, nous avons identifié les risques résiduels. Avec la collaboration de chacune des unités qui connaissent bien leur processus, nous avons identifié environ 200 risques au total et, pour chacun de ces risques-là, nous avons identifié des mesures qui visaient à gérer le risque, à l'atténuer à un niveau acceptable. Et nous avons priorisé ces mesures dans un niveau de priorités pour que les priorités, par exemple, de niveau plus important soient traitées de façon prioritaire — si vous me permettez cette double expression — mais surtout avec la garantie que des gestes seront posés.

Alors, nous sommes actuellement à l'étape d'analyser chacune des mesures soit pour les réaliser ou soit pour justifier leur bien-fondé, et cet exercice-là est actuellement en cours. Dans ces mesures-là, on retrouve, par exemple, des mesures préventives qui vont se faire avant le passage à l'an 2000, d'autres qui vont se faire pendant, donc les quelques heures qui précèdent le 31 décembre 1999 et les quelques heures qui suivent, et d'autres dans les jours suivants.

La majorité des mesures sont, bien sûr, avant le passage à l'an 2000. On retrouve donc là-dedans des rencontres spécifiques avec nos producteurs et nos clients majeurs, même si les producteurs, ce n'est pas critique pour Hydro-Québec. Je pense que la production qui vient des producteurs privés n'est pas suffisamment importante pour avoir un impact négatif. Malgré cela, nous rencontrons chacun des producteurs qui sont connectés sur notre réseau pour s'assurer qu'ils seront prêts avant l'an 2000, et la même chose avec les clients majeurs. Au niveau des clients majeurs, c'est plus important parce qu'ils occupent une partie importante de notre charge, et, s'ils avaient des problèmes, il pourrait y avoir certaines perturbations, sur notre réseau, qu'on veut éviter.

Il y a également des stratégies d'exploitation avec les réseaux voisins, qui sont prévues d'avance et développées, des stratégies d'exploitation à l'interne du réseau d'Hydro-Québec, qui, je dirais, nous mettent en configuration préventive, le gardiennage de nos installations stratégiques. Normalement, nos installations stratégiques ne sont pas gardiennées, la majorité de nos installations sont télécommandées à distance à partir de nos centres de conduite du réseau ou de nos centres d'exploitation. Alors, dans ce cas-là, nous allons avoir présents, physiquement, des opérateurs, des personnes compétentes dans nos installations stratégiques.

On va également faire des vérifications sur la diversité technologique, sur nos plans d'urgence et de relève. J'aimerais ici peut-être faire un petit point important. C'est qu'il y a, pour nous, une différence majeure, ou importante à tout le moins, entre un plan de contingence et un plan d'urgence, ce n'est pas la même chose. On pourra peut-être y revenir tout à l'heure si vous avez des questions à ce sujet. Et, dans plusieurs cas, nous allons prévoir une opération en mode manuel. Donc, si jamais nous avions des problèmes sur notre mode d'opération télécommandé automatique, on pourra passer en mode manuel et rétablir assez rapidement.

Nous allons implanter un moratoire sur les modifications de tous nos produits en octobre 1999. Donc, après octobre 1999, il sera interdit de modifier un système, pour éviter de le remettre dans une configuration qui pourrait être à risque. Je vous donne ici des exemples. Bien sûr, je n'ai pas la liste de toutes les mesures, mais ce sont des exemples pour vous permettre un peu de comprendre ce que nous avons identifié comme mesures dans notre plan de contingence.

Maintenant, nous avons aussi des liens importants avec l'industrie électrique, plus particulièrement en Amérique du Nord, parce qu'on peut dire que l'électricité, vous comprenez bien, je pense, est une forme d'énergie qui intervient au niveau continental. Ce n'est pas vraiment au niveau mondial parce qu'il faut la transporter sur des lignes électriques; c'est au niveau continental. Donc, nous avons des liens importants avec les États-Unis et les autres provinces canadiennes.

● (10 heures) ●

Il existe, en Amérique du Nord, une organisation qui s'appelle le NERC, qui est le North American Electric

Reliability Council. Cette organisation-là a la mission d'assurer la fiabilité des réseaux électriques en Amérique du Nord et elle est composée de 10 régions. Hydro-Québec fait partie de l'une de ces 10 régions et nous leur produisons donc un rapport mensuel sur l'avancement des travaux à l'an 2000. Le gouvernement américain d'ailleurs suit ce dossier-là de très près et a confié des mandats particuliers sur ce risque. Nous sommes également en contact avec l'Association canadienne de l'électricité, où nous faisons partie de comités de l'an 2000 avec eux.

Alors, l'une des régions du NERC s'appelle le NPCC, c'est la région dont nous faisons partie. Le NPCC, c'est le Northeast Power Coordinating Council. Alors, on retrouve dans cette organisation les provinces maritimes, le Québec, l'Ontario, la Nouvelle-Angleterre et l'État de New York.

Le NPCC a mis sur pied un groupe de travail en 2000 et ils doivent établir un plan de contingence qu'ils vont soumettre au NERC, qui est l'organisme-parapluie des 10 régions dont je vous parlais tout à l'heure, et qui vont déterminer des stratégies d'opération communes pour le passage à l'an 2000, puisque les réseaux nord-américains sont interreliés et interdépendants, jusqu'à un certain point. Alors, c'est très important qu'il y ait cette coordination.

Il y a déjà eu une coordination, qui s'est tenue le 9 avril dernier, sur les communications. Donc, cette coordination-là simulait la perte des communications standard et la mise en application de modes de communication redondants, et — on pourra y revenir tout à l'heure, si vous avez des questions là-dessus — ça a été un succès. Je dirais qu'il n'y a pas eu de problème du tout, ça s'est très bien passé. Et également c'est aussi un forum pour partager les connaissances et partager des problèmes rencontrés lors des activités de conversion.

Un point qui est extrêmement important, et qui l'est pour nous depuis, je dirais, au moins l'automne 1997, au moment où nous avons établi notre plan d'action, c'est de bien informer les publics et surtout, je dirais, jusqu'à un certain point, de gérer de façon préventive ce qu'on pouvait prévoir, anticiper, il y a un an à tout le moins, un niveau de confiance potentiellement faible ou potentiellement dangereux ou des problèmes anticipés importants sur le passage à l'an 2000. Alors, pour nous, nous avons donc établi une stratégie où on a dit: C'est important qu'on informe les publics. Alors, nous avons donc, par Intranet et Internet, un site qui traite de l'an 2000, nous avons des rencontres avec les médias, nous participons aux principales organisations que j'ai mentionnées tout à l'heure et nous informons le public de façon constante sur l'avancement.

Nous avons inclus également à notre sondage, parce que nous réalisons un sondage auprès de nos clients, des questions relatives au degré de confiance de nos clients par rapport à l'état de préparation d'Hydro-Québec sur la conversion à l'an 2000. Le résultat du dernier sondage, à ma connaissance, j'espère ne pas me tromper, nous donnait un niveau de 87 % de gens qui étaient confiants qu'Hydro-Québec serait prêt pour le passage à l'an 2000,

ce qui est en augmentation par rapport au sondage précédé où on était à 80 % environ.

Donc, c'est pour nous très important, nous avons un plan de communication pour l'année 1999 que nous suivons et que nous allons adapter aux besoins, dépendant de l'évolution du dossier. Je dois admettre que, depuis quelques mois, il est de plus en plus reconnu que l'industrie électrique en général sera prête pour le passage à l'an 2000, surtout en Amérique du Nord. Ailleurs dans le monde, c'est peut-être un peu moins évident, mais, généralement, en Amérique du Nord et particulièrement au Canada, je pense qu'on peut faire une telle affirmation.

Donc, la conclusion, c'est que, compte tenu de l'état d'avancement actuel de nos travaux — nous avons à toutes fins pratiques 99,4 % de nos travaux de conversion de faits — nos essais intégrés seront terminés à la fin de juin. Nous avons un plan de contingence déjà identifié qui sera implanté d'ici le 31 décembre 1999. Hydro-Québec aura quand même un certain nombre d'employés, beaucoup plus élevé que normal, présents dans les bureaux d'Hydro-Québec lors du passage à l'an 2000. Même si c'est un événement particulièrement historique que le passage à l'an 2000, plusieurs d'entre nous auront à le fêter quelques jours plus tard, au bénéfice du reste de la population bien sûr, ça fait partie de nos responsabilités.

Alors, ce que je peux vous dire, c'est que, moi, personnellement, je dirige le Comité directeur depuis l'automne 1997. Actuellement, je suis très confiant qu'Hydro-Québec sera prête pour le passage à l'an 2000, et surtout notre objectif pour l'année 1999 est libellé comme suit: Nous souhaitons qu'il n'y ait aucun impact sur l'alimentation électrique de nos clients et aucun impact sur le service à la clientèle de nos clients, donc sur le service que nous rendons à nos clients.

S'il y a des problèmes, ce seront des problèmes mineurs qui vont demeurer à l'interne d'Hydro-Québec. Donc, on va pouvoir gérer notre fonctionnement interne en appliquant nos mesures préventives que nous avons établies dans notre plan de contingence. Voilà, M. le Président, ce que je voulais vous livrer sur ce dossier.

Une voix: Merci.

Le Président (M. Rioux): Alors, je vous remercie beaucoup de votre présentation. C'était clair. Cependant, ça suscite beaucoup de questions.

Une voix: Sans doute.

Le Président (M. Rioux): Évidemment, on n'a pas examiné aujourd'hui le fonctionnement d'une PME qui s'en va vers l'an 2000, là. C'est une très vaste entreprise qui est constituée d'un immense réseau. Et je suis convaincu qu'il y a des gens ici, autour de cette table, qui se préoccupent du niveau d'avancement de vos travaux mais qui se préoccupent de ce qui se passe dans les régions. Hydro-Québec, ce n'est pas seulement Montréal et Québec, hein, c'est l'ensemble du territoire. Alors, on va commencer par donner la parole au député de Viau. M. le député.

M. Cusano: Merci, M. le Président. Je vous remercie de votre présentation extrêmement claire sur le sujet.

Ma question comporte deux volets. Le premier: vous avez dit que, suite à des vérifications que vous avez faites avec vos fournisseurs, à titre d'exemple, vous vous êtes aperçus qu'il y avait peut-être un plus grand nombre qu'espéré qui étaient rendus à l'étape où ils nous ont déjà dit qu'ils étaient rendus.

Ça me ramène, M. le Président, à la représentation de la semaine dernière lorsqu'on nous a donné des statistiques tirées de Statistique Canada à l'effet que, suite à des questionnaires, on établissait différentes catégories, différentes compagnies et différents secteurs où on disait que toute la question du bogue de l'an 2000 était rendue à une telle ou telle étape. On se posait la question, à savoir: Est-ce que c'était seulement un sondage, seulement des questions qui étaient posées aux gens?

Alors, en réalité, vous venez de confirmer un peu dans votre présentation, malgré que le nombre de fournisseurs que vous me dites, ce soit limité, mais vous avez quand même trouvé qu'il y avait une différence entre ce qu'ils vous avaient dit et ce que vous avez noté. J'ai bien compris de ce côté-là?

M. Fillion (Yves): Oui, tout à fait.

M. Cusano: Bon. O.K. L'autre question. Lorsqu'on regarde l'état d'avancement de certains secteurs — et vous dites que 99,4 % des projets des différents secteurs ont été complétés et approuvés — moi, là, c'est le 0,6 % qui m'inquiète dans le sens... Je peux présumer qu'un organisme comme Hydro-Québec... Puis vous avez mentionné justement tous les changements que vous avez faits au niveau de la transformation sur Windows 95, c'est un gros morceau du 99 %. Est-ce que vous pouvez me dire, le moins de 1 % qui n'est pas complété à date, là, ça comporte quoi, quels secteurs névralgiques au niveau d'Hydro-Québec?

• (10 h 10) •

M. Fillion (Yves): Très bien. Alors, M. le Président, je vais d'abord répondre au premier volet de votre question. Je pense qu'il mérite peut-être que j'y apporte certains commentaires. Pour nous, une des orientations importantes que nous avons prises dans ce projet, c'est que, même si nous recevions une information d'un fournisseur que le système était conforme, considérant le fait que nous sommes responsables d'un service essentiel, nous avons tenu à réaliser quand même des essais sur tous les produits. Généralement, nous n'avons pas eu de problèmes. Mais il est effectivement arrivé, dans certains cas, qu'on a dû contacter des fournisseurs pour leur dire: Bien, écoutez, telle version de tel logiciel que vous nous avez transmise ou que vous nous avez mentionné qu'elle devrait être conforme ne l'est pas, en réalité, et devrait être modifiée.

Maintenant, il faut comprendre un petit peu la problématique. On parle, dans plusieurs cas, de 1998 et du début de 1998. À cette période-là, plusieurs fournisseurs

étaient en pleine étape de conversion de leurs produits. Et, nous, à Hydro-Québec, on a mis beaucoup de pression sur nos fournisseurs, certains où on a dû intervenir à des niveaux très élevés, au niveau des présidents des compagnies pour qu'ils nous transmettent de l'information. Alors, je dois admettre que je pense que les fournisseurs étaient à ce moment-là en processus de et, dans certains cas, ils n'avaient pas toujours l'information précise pour nous donner une information garantie.

Ce que je veux juste mentionner, c'est que, quand même, il y a un certain danger à faire entièrement confiance à la réponse d'un fournisseur. C'est juste ça qu'on a voulu mentionner. Et je pense que ce n'est pas vrai seulement pour nous, ça peut être vrai pour d'autres organismes responsables d'un service ou de produits. Alors, il faut être prudents vis-à-vis de ça.

**Le Président (M. Rioux):** M. Fillion, je voudrais juste — c'est dans le même sens que le député de Viau — une précision, parce que, nous, on est ici pour donner de l'information à la population. C'est une des missions de la commission, d'informer la population puis de traverser cette étape-là correctement.

Vous avez parlé de 61 000 000 \$ tout à l'heure — puis ça va aider le député de Viau, je pense, dans sa deuxième question — est-ce que ces travaux-là sont faits à l'interne à Hydro-Québec ou si ces travaux sont donnés en sous-traitance?

**M. Fillion (Yves):** Je dirais que les travaux sont principalement faits à l'interne, mais ils sont aussi faits en partie importante, surtout dans les systèmes informatiques, à l'externe, mais avec les mêmes ressources qu'Hydro-Québec a toujours utilisées pour le développement et la maintenance de ses applications informatiques. Et c'est un des éléments qui nous ont avantagés beaucoup, parce que vous savez que, surtout en 1998, il y a eu un problème important de ressources pour faire la conversion à l'an 2000 et une certaine inflation dans les salaires. Hydro-Québec dispose, dans ses relations avec les fournisseurs en informatique, de contrats qui généralement portent sur des périodes de trois ans. Et nous avons, nous, géré la conversion à l'an 2000 à l'intérieur de ces contrats-là en priorisant les travaux de conversion à l'an 2000 versus les autres activités.

**Le Président (M. Rioux):** Même s'il y a des activités qui se donnent en sous-traitance, Hydro-Québec est en parfait contrôle de...

**M. Fillion (Yves):** Oui, oui, tout à fait.

**Le Président (M. Rioux):** ...tout le cheminement nous conduisant... Très bien.

**M. Fillion (Yves):** Tout à fait. Et, là-dessus, je voudrais mentionner aussi que nous avons eu l'avantage de faire la conversion à l'an 2000 avec des ressources qui connaissent très bien les systèmes, le langage de

programmation des systèmes, et ça nous a permis d'être très efficaces dans les activités.

**Le Président (M. Rioux):** M. le député de Viau.

**M. Fillion (Yves):** Alors, peut-être, si vous permettez, le deuxième volet de votre question que j'ai retenu.

**M. Cusano:** Oui, oui, deuxième question.

**M. Fillion (Yves):** Le fameux 0,6 %. Bon. Il y a deux raisons importantes qui justifient pourquoi il reste un certain nombre d'activités. La première raison et la principale, c'est qu'il y a certaines activités qui nécessitent un arrêt d'une installation. Plus particulièrement, la plus importante est la centrale nucléaire de Gentilly-2. Donc, il y a des travaux qui doivent être faits durant un arrêt annuel, et on ne peut pas le faire autrement. Donc, ces travaux-là se feront durant l'arrêt annuel, tel que prévu, là, d'ici la fin de juin.

Et l'autre raison, c'est que, dans certains cas, nous avons besoin d'informations des fournisseurs pour finaliser des dossiers. Et il y a certaines informations de fournisseurs qui sont rentrées dans les premiers mois de 1999 et qui nous ont entraîné certains retards. Or, ce sont les deux raisons principales qui expliquent ce 0,6 %.

**Le Président (M. Rioux):** Merci.

**M. Cusano:** Merci. Simplement un petit commentaire au niveau de votre présentation. Je disais à ma collègue que c'était très intelligent de la part d'Hydro de décréter un moratoire, à un certain moment, puis de dire: Bon, bien, on a terminé avec tous les essais, puis on a ça, puis on va travailler avec ça. Je pense que c'est extrêmement sage de ce côté-là.

L'autre question, c'est pour des fins de compréhension personnelle. Lorsqu'on parle du passage à l'an 2000, il y a aussi la question du jour de la semaine, n'est-ce pas?

**M. Fillion (Yves):** Du jour de la semaine?

**M. Cusano:** Oui. Dans le sens que, lorsqu'on tombe à 00, c'est que le 1er janvier 2000 ne tombe pas le même jour que le 1er janvier 1900. N'est-ce pas?

**M. Fillion (Yves):** Vous parlez de la... Oui, possiblement.

**M. Cusano:** Du jour de la semaine. C'est-à-dire que, si le...

**M. Fillion (Yves):** Mais c'est l'année bissextile, je crois, qui... Oui. En tout cas, je vous écoute. Allez-y.

**M. Cusano:** O.K. Ha, ha, ha! Bien, c'est-à-dire, peut-être qu'à l'Hydro ça ne vous touche pas, mais je suis

sûr que vous avez certainement abordé le problème. À titre d'exemple, c'est que le 1er janvier 2000 tombe un jeudi et le 1er janvier 1900 tombait le mardi, n'est-ce pas? Lorsqu'il y a des programmes informatiques qui sont basés sur la date et sur le jour aussi de la semaine, il y a un petit problème, n'est-ce pas? L'exemple que je peux vous donner...

**M. Filion (Yves):** C'est-à-dire qu'il y a un problème de calendrier, parce que, au-delà de la date, il y a souvent des systèmes qui fonctionnent sur un calendrier.

**M. Cusano:** C'est ça. À titre d'exemple, quand on voit la programmation à Hydro-Québec même, la bâtisse d'Hydro-Québec à Montréal, au niveau de vos ascenseurs, c'est sûr qu'ils ne fonctionnent pas de la même façon ou le nombre d'ascenseurs ne fonctionnent pas le dimanche, c'est dans la même direction, que le lundi. Ça, c'est un problème relié au jour, au calendrier tel quel. Est-ce qu'au niveau de l'ensemble, à part que la bâtisse, au niveau de la capacité, au niveau des travaux d'Hydro, est-ce que ça rentre en jeu, ça, cette question de journée qui est différente?

**Le Président (M. Rioux):** M. Filion.

**M. Filion (Yves):** M. le Président, je vais demander à M. Bédard de répondre à la question pour aller plus précisément dans le fonctionnement du système.

**Le Président (M. Rioux):** M. Bédard.

**M. Bédard (Jacques):** M. le Président, en réponse à votre question, la problématique du calendrier, de la journée, de la date du 1er janvier — est-ce que c'est un lundi, un mardi, un mercredi — se pose dans des systèmes où on fait de la programmation en fonction de la journée de la semaine ou de la fin de semaine, des journées de congé. Et ça se retrouve principalement au niveau des bâtiments d'Hydro-Québec. Au niveau du système d'exploitation, de production, de transport d'énergie, ce problème-là ne se pose pas parce que ça fonctionne à l'année et ce n'est pas programmé nécessairement en fonction du lundi, mardi, mercredi, jeudi. Ça fait que ça se pose surtout au niveau des bâtiments, dans les systèmes d'air climatisé, d'ascenseurs. Et ce problème-là a été vérifié. Il n'y en a pas, de problème.

**Le Président (M. Rioux):** Bien. Alors, merci. J'ai les députés de Saint-Hyacinthe, de Frontenac; j'ai les députés de Sauvé et d'Iberville. M. le député de Saint-Hyacinthe.

**M. Dion:** Merci, M. le Président. Votre présentation avait quand même un petit côté rassurant, il faut bien le dire. Moi, en tout cas, j'ai trouvé ça très intéressant. Ce plan d'action, l'inventaire, vérification, modification, tests en environnement de l'an 2000, tout ça va très bien, c'est presque terminé, ça marche. Il reste

seulement l'imprévisible. Ha, ha, ha! Et, s'il arrive un imprévisible qu'on n'a pas prévu, eh bien, tout ça, on l'a quasiment fait pour rien. Pas pour rien, mais enfin ça bloque quand même.

Ma question porte sur le plan de contingence et le plan d'urgence. J'aimerais que vous reveniez là-dessus parce que, quand vous avez passé sur le plan d'urgence, vous avez dit: Si vous voulez, je pourrai vous expliquer davantage la distinction entre les deux et comment l'un va jouer par rapport à l'autre.

● (10 h 20) ●

**M. Filion (Yves):** M. le Président, je pense que, pour nous, un plan de contingence est un plan qui vise à atténuer un risque résiduel dans une situation ou à constituer une alternative à une situation sur laquelle on mise et qui pourrait rencontrer un problème. Donc, pour éviter ce problème-là, il y a donc un plan de contingence qui est établi, qui sont des mesures pour atténuer des risques qui demeurent.

Le plan d'urgence, pour nous, et de la façon dont on l'utilise à Hydro-Québec, c'est un plan qui vise à mobiliser nos ressources lorsque le problème survient. Par exemple, lors du grand verglas de janvier, Hydro-Québec a mis en place ses plans d'urgence. Nous avons à Hydro-Québec des plans d'urgence qui structurent toute notre organisation d'intervention et notre mécanisme de coordination pour gérer de telles situations.

Alors, un plan d'urgence est mis en application lorsqu'il y a un problème réel; un plan de contingence, ce sont des mesures pour empêcher qu'il y ait un problème. Alors, ce sont les deux grandes distinctions. Et nous avons les deux plans disponibles à Hydro-Québec.

Maintenant, quant à l'imprévisible que vous mentionnez, je pense qu'on ne peut pas donner une garantie entière, mais on peut quand même évaluer le risque. Moi, je peux vous dire aujourd'hui que, pour moi, le risque est probablement plus élevé qu'on ait une panne majeure due à un événement climatique extrême, tel qu'un grand verglas, que des problèmes reliés à l'an 2000. Alors, c'est vraiment une question de risques. Donc, les risques il y en a toujours, il va toujours y en avoir. On ne peut pas complètement les éliminer, mais il faut les atténuer.

Je vous dirais qu'on a quand même dans notre plan de contingence des mesures préventives relativement fortes. Quand je vous disais tout à l'heure qu'on va garder nos installations stratégiques, ça peut sembler un petit peu curieux. Vous pourriez nous dire: Oui, mais pourquoi garder vos installations si vous êtes si sûrs qu'il n'y aura pas de problème? Bien, c'est un peu le genre de questions qu'on se pose, puis on a dit: Il y a un risque, un petit risque qui demeure. Donc, si jamais il survient, on va prendre les moyens pour qu'il n'y ait pas d'impact sur nos clients. Donc, on va quand même garder nos installations, etc. Alors, on est vraiment dans une démarche de gestion de risques quand on parle d'un plan de contingence.

**Le Président (M. Rioux):** Ça va, M. le député de Saint-Hyacinthe?

**M. Dion:** Merci. Merci, M. le Président.

**Le Président (M. Rioux):** Alors, la parole est maintenant au député de Frontenac.

**M. Boulianne:** Merci, M. le Président. Alors, je souhaite la bienvenue à la direction d'Hydro-Québec. Je voudrais juste compléter avant de poser ma question, avoir une précision quand vous parlez de risque résiduel: Est-ce que vous pouvez nous parler de la nature, ça pourrait être quoi, un risque résiduel?

**M. Filion (Yves):** Un risque résiduel finalement, c'est un événement imprévisible qui pourrait survenir puis qu'on n'a pas prévu. Par exemple — je vais vous donner un exemple, là — ...

**Une voix:** Oui.

**M. Filion (Yves):** ...au niveau des télécommunications, si jamais le système de télécommunications qu'on utilise était en panne, quel impact ça peut avoir sur notre réseau électrique? Alors, si jamais ça arrive, il faut qu'on ait des moyens. Alors, c'est ce genre d'éléments là. Donc, on a fait une liste de ces risques-là.

Mais, pour vous en dire plus, peut-être que je peux laisser la parole à M. Mario Boucher. Il a consacré beaucoup de temps à la préparation du plan de contingence. Je suis certain qu'il a des choses additionnelles à vous donner qui seraient sans doute intéressantes.

**Le Président (M. Rioux):** M. Boucher.

**M. Boucher (Mario):** Oui. M. le Président, concernant la gestion des risques, ce qu'on a fait, c'est qu'on a évalué effectivement de façon grossière, on s'est fait une carte de risques en termes de probabilités d'occurrence que le risque effectivement puisse arriver et l'impact. Effectivement, ce qui est relié à la gestion en temps réel du réseau électrique, c'est fondamental, ça a un impact qui est beaucoup plus important au niveau des clients. À partir de ces risques-là, de ces évaluations-là, qu'on a classés élevé, moyen et faible, à la fois au niveau de l'occurrence, à la fois au niveau de l'impact, c'est là-dessus qu'on a mis des mesures.

Lorsqu'on parlait effectivement de la priorisation des mesures, tous les risques sur lesquels il restait des risques moindrement un peu plus élevés ou moyens, on s'est assuré d'avoir des mesures qui étaient prises pour contrer ou réduire ces risques-là en termes d'impact. Un exemple, de rencontrer les clients industriels, c'est un élément où on dit: Il y a peut-être un risque que, si jamais effectivement tous les clients industriels cessaient de consommer, au passage, le 31 décembre, on peut parler de jusqu'à 4 000 MW sur un réseau, c'est assez important pour le réseau d'Hydro-Québec.

Donc, il fallait s'assurer, ne serait-ce que de dire: Est-ce qu'ils ont fait leur plan de l'an 2000? Est-ce qu'ils ont fait... Bon. On sait aujourd'hui, avec ce qui s'est passé au niveau de l'avancement du réseau et de ce qui s'est

trouvé dans l'an 2000, qu'il n'y a pas de problème majeur, y compris chez nos clients, mais c'était un élément. Le risque était probable, très faible, mais une des mesures a été de rencontrer tous nos grands clients industriels. Ce sont des exemples qu'on a faits.

**Le Président (M. Rioux):** Ces risques, moi, j'aimerais savoir si dans les degrés très élevés vous mettez là-dedans des glissements de terrains, des tremblements de terre ou des secousses. Est-ce que ça peut être externe au contenu informatique?

**M. Boucher (Mario):** Oui. Les éléments qui ont été rajoutés qui sont des éléments... Dans les risques, il y a des éléments reliés effectivement au niveau des risques associés aux systèmes informatiques, mais il y a des éléments externes ou des éléments communs qui sont, exemple, des éléments reliés au sabotage, des éléments reliés à divers éléments de manifestations externes. Ces éléments-là ont été... Dans le cas des glissements de terrains, ça n'a pas été rajouté, il n'y a pas d'éléments spécifiques assez élevés en termes d'importance. Dans le cas du sabotage, on a pris l'élément. Maintenant, il n'y a rien qui indique, avec tout ce qu'on a comme contacts, les conférences ou les informations qu'on a, de prendre des mesures appropriées sur lesquelles il y aurait une recrudescence d'éléments associés à ça.

**M. Filion (Yves):** Peut-être, M. le Président, si vous permettez, un complément de réponse.

**Le Président (M. Rioux):** Oui, M. Filion. Mais vous savez que je vous donne la parole, là. Il n'y a pas de problème.

**M. Filion (Yves):** Oui.

**Le Président (M. Rioux):** Attendez que je vous la donne.

**M. Filion (Yves):** Très bien.

**Le Président (M. Rioux):** Très bien. Allez-y. Je vous écoute.

**M. Filion (Yves):** Merci. J'aimerais justement ajouter peut-être à ce point-là. C'est qu'on a fait une analyse de risques reliés à la problématique du passage à l'an 2000. Donc, ce n'est pas une analyse de risques qui couvre nécessairement tous les risques qui peuvent toucher le réseau électrique, qui soient la récurrence d'une autre tempête de verglas, d'un tremblement de terre ou autres. Pour ces risques-là, nous avons à Hydro-Québec nos plans d'urgence qui sont là pour intervenir si jamais l'un de ces risques se présente. Alors, l'analyse de risques qui a été faite ici est reliée au passage à l'an 2000.

**Le Président (M. Rioux):** M. le député de Sauvé, vous avez toujours la parole.

**M. Boulianne:** M. le député de Frontenac.

**Le Président (M. Rioux):** Excusez-moi, de Frontenac.

**M. Boulianne:** C'est ça. Oui, merci. Moi, je me réfère à la dernière séance qu'on a eue; le député de Viau tout à l'heure y a fait allusion. Ma question concerne l'effet domino. Alors, vous avez évidemment raison, vous êtes prêts, c'est rassurant, mais pas tout le monde est prêt au même niveau que vous autres, au niveau international. Puis, dans les chiffres qu'on nous a donnés, à la CGI, à la dernière séance, 23 % des organisations à travers le monde n'ont pas débuté encore les travaux de la préparation de l'an 2000. Puis on sait que l'effet domino, ça peut être des interruptions possibles dues à l'interconnexion, l'interdépendance entre les pays puis les organisations.

Est-ce qu'à Hydro-Québec ça peut avoir une influence sur votre organisation, le fait que tous les autres ne soient pas prêts en même temps puis au même niveau? On donne des pourcentages de défaillance selon les gros-seurs des entreprises. Est-ce que vous pouvez être touchés par ça?

**Le Président (M. Rioux):** M. Filion.

**M. Filion (Yves):** Oui, M. le Président. D'abord, je pense que c'est important de préciser ici que, par rapport à l'alimentation électrique, nous avons une dépendance continentale, donc nord-américaine. C'est un peu ce qu'on a expliqué tout à l'heure, et, là-dessus, c'est pourquoi nous sommes en relation très étroite avec les organisations nord-américaines de fiabilité de l'alimentation électrique, parce qu'il y a des interdépendances, comme vous l'expliquez.

Toutefois, le Québec est quand même dans une situation relativement indépendante des autres réseaux, puisque notre réseau, au Québec, n'est pas synchronisé avec le reste du réseau de l'Amérique du Nord. Alors, synchronisé, je ne veux pas rentrer trop dans les domaines techniques, mais c'est que l'électricité, finalement, c'est une onde qui a une forme en sinusoïde, qui est faite comme ça, et, lorsqu'un équipement de production doit être intégré au réseau, il doit être synchronisé sur cette longueur d'onde là.

Alors, le réseau d'Hydro-Québec n'est pas synchronisé avec le réseau qui l'entoure. Pour établir des liens avec eux, nous devons le faire par une interconnexion qui passe par le courant continu et le courant alternatif, donc qui transforme le courant pour se resynchroniser sur le réseau voisin. Donc, de ce fait, nous avons une certaine indépendance et nous avons donc des contrôles qui nous permettent une certaine autonomie.

Maintenant, cela étant dit, il y a quand même des liens et nous avons quand même, nous, une certaine responsabilité par rapport à la fiabilité de l'alimentation électrique en Amérique du Nord. Donc, les liens d'interdépendance que vous mentionnez au niveau continental, ils sont là, ils sont présents et nous sommes confiants, nous,

qu'en Amérique du Nord, en général, au niveau de l'alimentation électrique, il n'y aura pas de problème.

● (10 h 30) ●

À l'échelle mondiale, on est moins informé, d'une part, et, un peu comme vous, on entend des statistiques comme celles que vous mentionnez. Une de nos préoccupations, bien sûr, ce sont nos fournisseurs parce qu'on a des fournisseurs qui pourraient, je dirais, avoir un impact sur nous. Ça fait partie également de notre plan de contingence d'identifier nos fournisseurs stratégiques et de conserver aussi, en inventaire, un nombre adéquat d'équipements ou de pièces, au cas où il y aurait une certaine problématique au niveau des fournisseurs, pour être capables de passer à travers sans difficulté.

**Le Président (M. Rioux):** Bien. Mme la députée de Sauvé.

**Mme Beauchamp:** Merci, M. le Président. Merci pour votre présentation. Je voudrais, moi, continuer un peu dans la foulée de mon collègue de Viau, sur la question des fournisseurs, l'évaluation que vous avez faite, les rencontres que vous avez faites avec les principaux fournisseurs. Est-ce que vous parlez surtout des fournisseurs au niveau des systèmes informatiques complexes ou si vous avez rencontré l'ensemble de vos fournisseurs — et j'imagine qu'ils sont fort nombreux à Hydro-Québec — je pense à un peu l'état de la situation envers vos fournisseurs, par exemple, d'équipements plus lourds, ou industriels, ou d'autres exemples? Est-ce que vous pouvez donc nous indiquer quel est l'état de la situation par rapport à l'ensemble de vos fournisseurs, pas seulement informatiques?

**Le Président (M. Rioux):** M. Filion.

**M. Filion (Yves):** Oui, M. le Président. Nous avons communiqué avec nos principaux fournisseurs, non seulement les fournisseurs informatiques, mais nos principaux fournisseurs, qui ont un impact sur les produits que nous utilisons dans l'accomplissement de notre mission de base qui est de produire, transporter et distribuer l'électricité et, également, de nos services à la clientèle, tels que, par exemple, le mesurage. Même si le mesurage, c'est plus stratégique peut-être pour Hydro-Québec que pour les clients, mais c'est quand même un élément important.

Alors, ce qu'on peut dire à date, suite à notre analyse, c'est que nous sommes relativement peu dépendants de nos fournisseurs lors du passage à l'an 2000 comme tel. Donc, nous avons une certaine indépendance à ce niveau-là. D'abord, comme on l'a expliqué au début, nous avons fait des essais sur tous nos équipements et nous ne sommes pas dans une production où notre production d'électricité dépend d'un approvisionnement en temps réel, comme on peut retrouver dans certaines industries.

D'abord, notre principal combustible, c'est l'eau, il ne coûte rien pour produire de l'électricité, et nos systèmes sont relativement indépendants en termes de fonctionnement. Donc, il n'y a pas d'impact court terme ou immédiat de nos fournisseurs qui peuvent nous toucher. C'est plus,

je dirais, à moyen terme si jamais il y avait une problématique d'envergure qui pourrait mener à une certaine rareté de produits qui pourrait survenir. C'est pour ça que nous avons quand même une politique d'inventaire de certains produits pour nous prémunir contre ce risque.

**Mme Beauchamp:** Est-ce que vous pouvez tout de même nous dire, avec les rencontres de vos principaux fournisseurs autres qu'informatiques, pour l'ensemble des services que vous offrez, selon vous, quel est l'état de la situation au niveau de ces entreprises, grandes et PME, juste pour notre information à nous, quel a semblé être l'état de la situation auprès de ces entreprises-là au niveau de leur préparation au passage à l'an 2000?

**Le Président (M. Rioux):** M. Filion.

**M. Filion (Yves):** Je dirais qu'Hydro-Québec fait affaire avec plusieurs entreprises qu'on peut qualifier de multinationales, de leaders mondiaux dans leur domaine, et généralement ces entreprises-là sont prêtes pour le passage à l'an 2000. Je vais vous donner des exemples: des entreprises comme ABB, comme Siemens, General Electric, Alstom, ce sont de très grandes entreprises qui sont des leaders mondiaux dans leur domaine et ils sont généralement prêts.

**Le Président (M. Rioux):** Donc, il y a une fiabilité qui est presque totale.

**M. Filion (Yves):** Disons qu'elle est élevée, très élevée, M. le Président, oui.

**Le Président (M. Rioux):** Très élevée. Mme la députée.

**Mme Beauchamp:** J'avais d'autres questions sur d'autres sujets, mais je peux peut-être...

**M. Cusano:** M. le Président.

**Le Président (M. Rioux):** Ça serait en additionnelle sur ce que...

**M. Cusano:** En additionnelle sur ma collègue.

**Le Président (M. Rioux):** Bien.

**M. Cusano:** Ça peut vous sembler curieux qu'on réfère à des statistiques comme celles que vous nous avez présentées la dernière fois. C'est qu'au niveau de ces statistiques-là je veux juste que vous compreniez que c'étaient des sondages qu'ils ont faits avec différents secteurs à travers le Québec, à travers le Canada, et nous n'avions aucune façon de vérifier à savoir si l'information qui avait été cumulée était la bonne information. Vous êtes le premier groupe. Hydro-Québec, ce n'est pas une petite entreprise. Vous avez un grand nombre de fournisseurs aussi dans différents domaines.

Alors, je vais poser presque la même question que la députée ma collègue de Sauvé mais un peu plus spécifique: Au niveau des vérifications que vous avez faites auprès de vos fournisseurs — puis je ne parle pas de ceux que vous venez de mentionner au niveau international — au niveau du Québec, quel est le pourcentage — puis là je vais voir des «ballpark figures», comme on dit — où vous avez détecté que l'information qui vous avait été transmise, c'est-à-dire l'avancement de leur programme, enfin, vous avez réalisé qu'ils n'étaient pas rendus où ils étaient censés être rendus? C'est quoi, le pourcentage de PME qui, sans dire qu'ils n'ont pas dit la vérité, n'ont pas dit toute la vérité?

**Le Président (M. Rioux):** Qui, des trois, répond à ça? M. Filion.

**M. Filion (Yves):** M. le Président, je vais peut-être demander à M. Bédard de compléter ma réponse, toutefois. J'aimerais peut-être répondre à votre question sous deux angles. Le premier, sur le fait que, quand on a un fournisseur qui nous livre un produit qui a une référence-date, avec un impact potentiel sur le passage à l'an 2000, depuis 1997, nous avons inclus à nos clauses contractuelles une exigence de conformité à l'an 2000. Nous n'achetons rien s'il n'y a pas conformité à l'an 2000, depuis 1997. Donc, ça, c'est un signal fort à nos fournisseurs que, si vous voulez continuer à faire affaire avec nous, vous devez nous démontrer votre conformité à l'an 2000. Premier élément.

Maintenant, il y a beaucoup de produits qui n'ont rien à voir avec l'an 2000, qui n'ont pas de référence-date, mais le système de production de ces entreprises-là, lui, peut être touché et, par impact indirect, venir nous affecter par la disponibilité de certains produits. Et, là-dessus, je dois admettre que nous avons analysé notre vulnérabilité et nous avons jugé que nous n'étions pas très vulnérables. Mais on ne peut pas vraiment vous dire aujourd'hui qu'on a une garantie que la majorité des PME québécoises sont prêtes pour l'an 2000. On ne peut pas vous donner cette garantie-là.

**Le Président (M. Rioux):** Merci, M. Filion. Avez-vous quelque chose à ajouter, M. Bédard?

**M. Bédard (Jacques):** Non.

**Le Président (M. Rioux):** Ça va? Très bien. M. le député de Saint-Hyacinthe. Excuse-moi, d'Iberville.

**M. Bergeron:** Merci pour la concision de votre exposé. Quand on dit concision, aussi ça veut dire que ce n'est que la pointe de l'iceberg. Il y a beaucoup de choses qui sont sous-jacentes à ça.

Je veux revenir en page 11. Vous avez votre plan de contingence qui, à mon sens, est central. Un plan de contingence, c'est pour constituer une alternative. D'une certaine façon, vous êtes des futurologues. On travaille dans le futur. En abscisse, il y a les risques internes, les

risques externes. Ce qui veut dire qu'il y a des risques qui sont extérieurs à Hydro-Québec, sur lesquels vous n'avez pas de contrôle, et probablement que le 0,6 % ou le 1 %, ça peut être généré aussi par ça.

Mais j'aimerais, dans votre tête, dans un premier temps, que vous me disiez, du fait que vous n'avez pas de contrôle sur ces risques externes, de quelle façon vous pouvez pallier ça pour garantir que, en l'an 2000, pour le 31 décembre à 11 h 59, il y ait de l'électricité partout. Dans un premier temps, puis je reviendrai après.

**Le Président (M. Cusano):** Merci, M. le député d'Iberville. M. Filion.

**M. Filion (Yves):** Écoutez. En réponse à votre question, je suis tout à fait d'accord avec votre exposé, que nous avons un contrôle très élevé de nos risques internes, beaucoup moins élevé des risques externes. Là-dessus, vous avez tout à fait raison.

Ce que nous avons fait, c'est analyser notre vulnérabilité, à Hydro-Québec, par rapport aux risques externes, et notre conclusion est que nous sommes très peu vulnérables. Donc, on ne dit pas que les risques externes n'existent pas, mais nous sommes peu vulnérables aux risques externes de par la nature de notre produit, de notre mission, de notre processus.

Nous n'avons pas de matières premières à acheter. Nous n'avons pas de sous-produits qui entrent dans un processus de fabrication de produits. Nous transformons une ressource naturelle en un service et un produit chez le client et nous contrôlons le processus intégré de production, transport, distribution, mesurage et service à la clientèle. Donc, nous sommes relativement peu vulnérables.

• (10 h 40) •

Par contre, il demeure un certain risque, et nous avons adopté des mesures pour l'atténuer. Et c'est pour ça que le plan de contingence joue un certain rôle. Et on ne veut surtout pas, ici, prétendre qu'on est capable de connaître et de contrôler tous les risques externes, et ça demeure une zone, je dirais, un peu plus ambiguë et vague. On aurait certainement eu une approche différente si on avait été plus dépendant des produits de nos fournisseurs. Il aurait fallu qu'on aille beaucoup plus en détail auprès de certains fournisseurs pour garantir qu'il n'y aurait pas d'impact sur la réalisation de notre mission. Donc, c'est la nature même de notre activité qui nous rend davantage confiants.

**Le Président (M. Cusano):** Merci, M. Filion. Votre deuxième question, M. le député d'Iberville.

**M. Bergeron:** Oui. Je pense que chacun d'entre nous, nous allons des fois au cinéma et nous voyons des films quasi apocalyptiques où, des fois, tout l'ensemble du réseau... Des fois, on voit des scènes où il y a des centres de réseaux où on frôle la catastrophe et où les clients ne s'en aperçoivent pas de l'extérieur. Parce que, en dernière page, vous avez dit: «Compte tenu de l'état d'avancement

des travaux, nous anticipons un passage harmonieux à l'an 2000 sans impact sur nos clients.» Ce qui veut dire qu'il se peut qu'on vive une folie démentielle et qu'il y ait un branle-bas de combat dans vos centres névralgiques, mais ce qui est important pour vous, c'est que le client ne s'en rende pas compte. Je caricature?

**Une voix:** Non.

**Le Président (M. Cusano):** M. Filion.

**M. Filion (Yves):** Je peux peut-être quand même répondre à votre question, M. Bergeron. Je pense qu'elle peut nous permettre de vous expliquer une certaine réalité. Nous gérons le réseau Hydro-Québec par un centre de contrôle du réseau où nous avons des gens 24 heures par jour, sept jours par semaine, incluant les fêtes de Noël et du premier de l'An de chaque année. Il y a toujours des événements qui se produisent sur un réseau, toujours, des événements de perte d'une ligne, d'arrêt de production d'un groupe, et nous avons des systèmes pour les gérer.

Nous avons développé au cours des années, entre autres, des automatismes de protection qui rendent le réseau d'Hydro-Québec beaucoup plus robuste. Nous avons investi, à la fin des années quatre-vingts, début des années quatre-vingt-dix, 1 300 000 000 \$ pour améliorer la robustesse de notre réseau de transport. Je vous rappelle que cette décision-là découlait d'une panne majeure qui avait résulté d'un orage magnétique. Alors, c'était quand même un risque qui, il y a 20 ou 30 ans, n'était pas évident, qu'une tempête magnétique sous le soleil puisse avoir un impact sur le réseau d'Hydro-Québec; disons qu'il y avait une certaine démonstration à faire. Mais nous l'avons vécu, ce problème-là et nous avons pris des mesures.

Donc, nous disposons aujourd'hui d'un réseau que nous considérons robuste et fiable, parmi l'un des plus et des mieux automatisés au monde. Alors, nous sommes confiants de ça et nous sommes, dans notre centre de conduite du réseau, en veille constante. Et nous avons des moyens de nous protéger de plusieurs événements incluant, je vous le rappelle, le verglas de janvier 1998 où nous avons eu des dommages considérables sur notre réseau. Mais, pendant toute cette période-là, les gens à l'extérieur de la zone touchée par le verglas n'ont jamais manqué d'électricité. Alors, ça, ça prouve que le réseau de transport d'Hydro-Québec est robuste et fiable.

J'ai essayé de vous donner une démonstration juste pour montrer qu'il y a toujours des risques puis il y a toujours des situations où on doit mettre en application des systèmes de protection pour protéger le réseau, mais ils sont prévus, ces systèmes de protection là. Qu'ils opèrent, c'est normal, et, quand ils opèrent et qu'ils opèrent bien, on est très fiers de les avoir développés et de les avoir installés. Ça n'a pas d'impact sur le client, et c'est ce qu'on souhaite.

**Le Président (M. Cusano):** Merci, M. Filion. Est-ce que vous avez d'autres questions, M. le député d'Iberville?

**M. Bergeron:** Oui. Je voudrais qu'on parle un peu de la sécurité, de la sûreté. Vous avez dit que vous avez un réseau qui est très automatisé, qui est très informatisé.

**M. Filion (Yves):** Oui.

**M. Bergeron:** On arrive à une date charnière dans l'humanité, le 1er janvier 2000, changement de millénaire. Est-ce que vous êtes à l'abri d'un plaisantin qui serait un crack en informatique et qui pourrait tout débalancer le réseau? Je vais terminer avec mes questions, puis ensuite ça sera... Je ne veux pas monopoliser tout le temps. O.K.

Donc, si votre système informatique est complètement à l'épreuve et complètement assuré, disons, que quelqu'un ne puisse pas s'infiltrer puis changer des choses, bon. On va vivre le 1er janvier 2000, c'est une date charnière, une date importante, est-ce qu'il se peut qu'il y ait une demande additionnelle? Parce qu'on veut faire des événements un peu partout à l'échelle planétaire, mais aussi à l'échelle continentale, à Time Square, à New York, ainsi de suite, à Montréal, à Toronto, peu importe. On va parler d'Hydro-Québec, donc d'ici. Si chacun, individuellement, et d'autres, collectivement, veulent faire des choses, il peut y avoir surcharge, en tout cas, une demande additionnelle. Donc, il doit y avoir, chez vous, une préoccupation pour parer à ça.

Et ma dernière question: Le 1er janvier 2000, c'est une date importante, bien là on change, est-ce qu'il y a d'autres dates après, en l'an 2000, dans les décennies qui vont suivre, qui vont créer problème parce qu'il n'y aura plus de nombres dans le système, ainsi de suite? J'imagine que, quand on parle du bogue de l'an 2000, du passage à l'an 2000, bien il y a le 1er janvier 2000 mais il y a aussi d'autres dates où justement il y a plus de chiffres qui entrent dans le système et qu'il faut parer à ça pour ne pas se retrouver à appuyer sur le bouton en mode manuel, comme vous l'avez dit, si jamais il y avait quelque chose.

**Le Président (M. Cusano):** Merci, M. le député d'Iberville. M. Filion.

**M. Filion (Yves):** Oui, M. le Président. Je vais demander à M. Bédard de revenir sur les dossiers de protection du système informatique et des dates parce qu'il y a effectivement, comme vous le dites, d'autres dates. J'aimerais toutefois donner un peu une indication par rapport à la charge additionnelle que, vous, vous avez mentionnée. Ce problème-là ne nous inquiète pas vraiment parce que, d'une part, il y a deux charges très importantes au Québec qui influencent durant la pointe: il y a la charge de chauffage électrique qui dépend davantage de la température et la charge industrielle. Dans les congés fériés, normalement la charge industrielle et commerciale diminue beaucoup. Donc, cette diminution-là compense amplement la charge additionnelle qui peut survenir des festivités qui pourraient se présenter. Donc, nous ne sommes pas du tout inquiets à ce niveau-là. Quant aux autres questions, je vais laisser M. Bédard vous répondre de façon plus détaillée aux questions très pertinentes que vous avez posées.

**Le Président (M. Cusano):** M. Bédard.

**M. Bédard (Jacques):** M. le Président, sur l'aspect sécurité au niveau des systèmes informatiques, Hydro-Québec a des systèmes de sécurité qui empêchent l'accès de l'extérieur d'Hydro-Québec. En plus de ça, à l'interne, il y a des sécurités au niveau des mots de passe. Ce n'est pas n'importe qui qui peut accéder à n'importe quoi. En ce qui a trait au réseau de télécommunications qui sert à la gestion du réseau de transport et à la production d'électricité, c'est un réseau privé, Hydro-Québec, et c'est un réseau direct, donc ce n'est pas un réseau qui est accessible par tout le monde. Je pense qu'en termes de sécurité, au niveau de l'accès de l'extérieur d'Hydro sur nos systèmes informatiques ou nos systèmes de gestion de réseaux, c'est très peu probable.

• (10 h 50) •

En ce qui a trait aux dates, on a vérifié à Hydro-Québec environ une centaine de dates. Vous avez effectivement raison quand vous dites qu'il y a plusieurs dates à vérifier. Pour vous donner un exemple, les systèmes de GPS, Global Positioning System, la problématique de dates arrivait en quelque part au mois d'août de 1999. Hydro-Québec n'ayant pas à sa disposition des laboratoires suffisants pour vérifier les satellites, on a déplacé une équipe aux États-Unis dans les laboratoires de l'armée américaine pour s'assurer que nos systèmes de satellites, le GPS, étaient conformes et passaient la date problématique et les dates de l'an 2000.

On a aussi des dates qu'on vérifie: le 29 février, qui est l'année bissextile, pour s'assurer que le 1er mars tombe bien dans la bonne journée de la semaine; on s'assure aussi que la centième journée de l'année, c'est bien telle date et tel jour. Il y a toute une série de dates, comme ça, qui sont vérifiées — il y en a une quarantaine dans nos essais — pour s'assurer que nos systèmes sont conformes et répondent vraiment à l'an 2000.

**Le Président (M. Cusano):** Merci, M. Bédard. Vous avez terminé, M. le député d'Iberville? Merci. J'avais une question. Vous avez parlé de simulation. Je présume qu'il y a eu des simulations dans des secteurs très spécifiques. Ma question est à deux volets: Est-ce qu'il y a eu une simulation totale? Sinon, quand allez-vous la faire?

**M. Filion (Yves):** Alors, au niveau des simulations qui ont été faites, à date, il y en a une qui a eu lieu le 9 avril dernier, et elle a été faite en coordination avec le NERC, et il y en a une autre prévue en septembre prochain. Alors, pour vous en parler, je vais laisser la parole à M. Mario Boucher, qui est notre personne responsable de coordonner avec le NERC ces simulations.

**Le Président (M. Cusano):** Merci, M. Boucher.

**M. Boucher (Mario):** M. le Président, le but des simulations, c'était un exercice qui était volontaire, proposé par le NERC, et auquel toutes les compagnies

d'électricité en Amérique du Nord, au Canada et aux États-Unis, ont participé. C'était une simulation qui avait — celle, entre autres, du 9 avril — comme objectif de cibler principalement toutes les télécommunications qui sont utilisées dans les opérations courantes d'un réseau électrique. On parle non seulement des services de téléphonie, donc, pour des gens qui doivent opérer et avoir contact à distance avec les postes ou les centrales, mais aussi à la fois de l'acquisition des informations, des données, de l'opération à distance de certains postes et installations.

C'était une simulation papier, donc qui n'était pas en temps réel sur le réseau. Ça ne touchait pas directement les équipements et les clients. C'était une validation de nos procédures, dans le fond, en termes de dire: Est-ce qu'on est capable de faire face? Est-ce qu'on a une relève si jamais on perd des activités critiques de télécom? Est-ce qu'on a une relève effectivement pour être capable de faire face à la situation? C'était le but de la première simulation. Ça a duré une demi-journée. On avait des scénarios de façon conjointe avec effectivement les autres organismes du NPCC.

La prochaine simulation, celle du 8 ou 9 septembre, on va la faire durant la nuit. C'est une simulation qui vise à être une petite mini-répétition de ce que pourrait être un plan de contingence, justement, pour le passage du 31 décembre au 1er janvier. Ce qui veut donc dire qu'on va mettre en application des éléments de mesure de notre plan de contingence. Le but n'est pas de tout couvrir. Le but est de prendre des échantillons représentatifs de ce que ça sera effectivement le 31 décembre, pour être capable de figurer, en termes de coordination, est-ce qu'on a pensé effectivement aux bonnes étapes, surtout en termes de déploiement. Et encore là ça se fait... On a des comités mensuels.

Demain, je suis avec les gens du NPCC à New York où on discutera de la prochaine simulation. On fait les éléments, on fait... l'équipe qui est montée, les scénarios au mois de juin. Donc préparer cette simulation — là pour voir. Mais on est encore sur une simulation de papier, qui ne touche pas aux opérations normales du réseau et qui ne fait pas d'impact direct sur les clients.

**Le Président (M. Cusano):** Mais est-ce que je comprends que, d'ici le 31 décembre, il n'y aura pas une simulation réelle ou bien, ma question, c'est peut-être impossible d'en faire une?

**M. Filion (Yves):** M. le Président, à cette question, il n'y aura pas de simulation réelle de l'ensemble du réseau d'Hydro-Québec à l'an 2000 parce que ce n'est pas possible de le faire, effectivement. Par contre, nous étudions actuellement la possibilité, comme d'autres utilities canadiennes l'ont fait, de faire un essai partiel, et nous allons décider, probablement d'ici septembre prochain, en fonction de l'évolution du dossier et de l'application de nos mesures de contingence et des travaux que nous faisons avec le NERC, de l'opportunité ou non de procéder à un tel essai partiel pour se donner une garantie additionnelle.

**Le Président (M. Cusano):** Merci. Je cède maintenant la parole à la députée de La Pinière.

**Mme Houda-Pepin:** Merci, M. le Président. Alors, M. Filion, M. Bédard et M. Boucher, merci pour la présentation. Je vous ai trouvés bien optimistes parce que votre présentation s'intitule *En avance sur l'an 2000*. D'habitude, on est prêt pour l'an 2000. Vous venez de nous annoncer que vous êtes en avance sur l'an 2000. Remarquez, je ne demande pas mieux que de vous croire parce que Hydro-Québec, c'est une entreprise qui a un impact majeur sur les citoyens. Et, vous savez, quand on demande aux gens de se prononcer sur le bogue de l'an 2000, ils disent généralement: Pourvu qu'on ait de la nourriture, de l'eau et de l'énergie, on va peut-être survivre. Vous le savez.

Donc, l'énergie, c'est vital pour la population, et on s'en était bien rendu compte lors de la crise du verglas. Parce que le problème, ce n'était pas le verglas finalement, il est passé pendant quatre, cinq jours; le problème, c'était la perte d'électricité et les conséquences qu'on connaît.

Je vous ai entendu dire et affirmer, en revenant sur le verglas, que le réseau était très solide. J'ai entendu le président d'Hydro-Québec nous dire ça en commission parlementaire, la commission de l'économie et du travail. Bien que des experts soient venus remettre en question cette affirmation, Hydro-Québec disait que les pylônes étaient tombés parce qu'ils devaient résister jusqu'à 45 mm de verglas, or il en est tombé 75 mm de verglas, donc la structure ne supportait pas le poids.

Or, le rapport Nicolet nous a démontré récemment que ce n'était pas vrai et que les pylônes d'Hydro-Québec étaient tombés même à 25 mm de verglas. Je me permets de vous faire cette analogie pour vous dire que, nous, on ne demande pas mieux que de vous croire, et j'ose espérer qu'Hydro-Québec va être mieux préparée pour le bogue de l'an 2000 qu'elle l'a été pour le verglas.

Ceci étant dit, les essais en temps réel — je ne parle pas de simulations — les essais qui sont une partie intégrante de l'adaptation à l'an 2000 et qui, en règle générale, peuvent aller jusqu'à 50 % du temps alloué à la préparation au bogue de l'an 2000, est-ce qu'il y en a eu, des essais en temps réel, chez Hydro-Québec, dans l'ensemble des opérations critiques et dans les opérations stratégiques et sectorielles?

**Le Président (M. Cusano):** Merci, Mme la députée. M. Filion.

**M. Filion (Yves):** Oui. Vous me permettez, M. le Président, de revenir un petit peu sur votre introduction parce que je dois, je pense, réagir à certains points que vous avez soulevés.

D'abord, au niveau du verglas, je dois absolument préciser ici que 95 % des structures, des pylônes qui se sont effondrés l'ont été par le dépassement des critères de conception et par des charges qui allaient au-delà des critères de conception, donc de 45 mm équivalent de verglas. Et nous sommes en mesure de le démontrer à qui

que ce soit au moment voulu. Alors, je tenais à préciser ça. Il y en a un certain nombre de 5 %, effectivement, qu'on ne peut pas garantir, où il y a certains doutes qui persistent. Mais, pour 95 %, il y a cette garantie.

D'autre part, je voulais vous mentionner aussi qu'à nulle part, à l'échelle mondiale, on n'avait pu anticiper un événement d'une telle ampleur sur le réseau d'Hydro-Québec. Et je pense que, par l'application de nos plans d'urgence, la vitesse avec laquelle Hydro-Québec a rétabli l'alimentation électrique, compte tenu du contexte, démontre certainement une bonne préparation à gérer une telle crise. Alors, je voulais quand même faire ces commentaires.

Par rapport à votre question, quand nous réalisons des essais intégrés, nous réalisons, par application ou par processus, un essai dans un environnement isolé en 2000 du fonctionnement des équipements et des systèmes qui livrent un produit donné, et ces essais intégrés sont en cours actuellement. Alors, ça, au-delà des essais unitaires qui vérifient chacun des équipements, il y a toute une série d'essais intégrés qui donnent une garantie additionnelle.

Ce que nous avons mentionné tout à l'heure que nous ne réalisons pas, c'est un essai global de tout le réseau d'Hydro-Québec, donc du centre de conduite du réseau d'Hydro-Québec en l'an 2000, parce qu'il y a des contraintes majeures à réaliser un tel essai. Et, nous, nous croyons qu'il y a plus de risques à faire un tel essai que de garanties qu'on peut aller en chercher. Alors, on a éliminé cette possibilité-là. Nous ne sommes pas les seuls à l'avoir éliminée. Toutes les utilités électriques en Amérique du Nord ont, à toutes fins pratiques, éliminé une telle possibilité, une telle opportunité.

Ce que certains réseaux ont fait, ils ont isolé une partie de leur réseau et ont géré cette partie de réseau là en temps réel en environnement en 2000. Et nous envisageons, nous, actuellement la possibilité de le faire pour une partie de notre réseau, et nous serons fixés d'ici septembre prochain.

**Le Président (M. Cusano):** Merci, M. Filion. Mme la députée de La Pinière.

• (11 heures) •

**Mme Houda-Pepin:** Merci, M. le Président. Étant donné qu'Hydro-Québec est une entreprise qui va être sur la ligne de front par rapport au bogue de l'an 2000, est-ce que vous avez un lien organique ou stratégique avec l'armée canadienne, qui, elle aussi, se prépare à être prête sur le terrain le cas échéant? Et, comme Hydro-Québec fait face à des risques non seulement internes, mais aussi à des risques externes, pour l'avoir vécu dans la crise du verglas, justement, les retards qu'il y a eu dans l'arrivée de l'armée parce qu'ils ne faisaient pas partie stratégiquement des intervenants qui devaient être appelés immédiatement, est-ce que, forts de l'expérience du verglas, il y a des liens qui vont se faire de façon organique avec l'armée canadienne le cas échéant, et surtout pour les risques externes?

**Le Président (M. Cusano):** Mme la députée de La Pinière, je ne voulais pas vous interrompre, mais on va s'en tenir au niveau du bogue de l'an 2000.

**Mme Houda-Pepin:** Pour le bogue de l'an 2000, M. le Président.

**Le Président (M. Cusano):** Pour le bogue de l'an 2000?

**Mme Houda-Pepin:** Oui, pour le bogue, oui.

**Le Président (M. Cusano):** Le verglas, ça va être une autre commission.

**Mme Houda-Pepin:** Oui, c'est ça.

**M. Filion (Yves):** Certainement. M. le Président, à cette question, je voudrais mentionner que nous avons participé à plusieurs rencontres, tant à l'échelle canadienne mais aussi à l'échelle du Québec — personnellement, je participe à des rencontres à l'échelle du Québec — pour, justement, se préparer, je dirais, à un scénario, quoique presque peu probable... Si jamais ça se présentait, je pense que tout le monde est conscient que, dans ce cas-ci, contrairement à d'autres événements qu'on ne peut pas prévoir... Une condition climatique extrême ou un ouragan, un tremblement de terre, on peut toujours le prévoir quelques heures d'avance dans certains cas, puisque la technologie le permet, mais on ne peut certainement pas le prévoir d'avance. Le bogue de l'an 2000, on sait que ça va arriver, et ça, ça va arriver peu importe ce qu'en pense... La date va arriver et le changement de millénaire va se produire. Donc, on le sait d'avance, et je pense que c'est clair qu'on doit prendre tous les moyens pour se protéger.

À cet effet, M. Jacques Bédard a participé à plusieurs de ces réunions. Je vais lui demander de répondre de façon plus précise à votre question, Mme la députée.

**Mme Houda-Pepin:** Merci.

**Le Président (M. Cusano):** M. Bédard.

**M. Bédard (Jacques):** M. le Président, effectivement on travaille avec la sécurité publique, on travaille avec le groupe de sécurité, à Ottawa, qui est consacré à l'an 2000 et aussi, au niveau municipal, plusieurs unités de sécurité civile au niveau municipal ou de la Communauté urbaine de Montréal. On les rencontre et on fait des échanges avec eux pour s'assurer que tous les moyens sont mis en place, que les précautions sont là.

De plus, je dois dire qu'Hydro-Québec va participer à une vigie, au niveau mondial, avec le NERC, qui va nous prévenir au moins quelques heures d'avance si jamais il y avait un problème qui arrivait avec le passage à l'an 2000, étant donné qu'il y a des pays qui vont passer l'an 2000 17 heures avant nous.

**Le Président (M. Cusano):** Exactement. Merci, M. Bédard.

**Mme Houda-Pepin:** Dernière question.

**Le Président (M. Cusano):** Mme la députée.

**Mme Houda-Pepin:** Merci. Vous avez dit qu'au-delà des systèmes qui sont acquis par Hydro-Québec, par des fournisseurs externes, vous avez 1 000 systèmes informatiques qui ont été développés par Hydro-Québec. Alors, pour les équipements externes, on demande un certificat de conformité. Vous ne prenez pas de chance, vous les vérifiez, vous les contre-vérifiez, ce qui est à votre honneur, ça. Mais, pour les 1 000 systèmes informatiques qui ont été développés par Hydro-Québec, d'abord est-ce qu'ils sont impliqués dans des fonctions critiques? Et, si oui, lesquelles? Et, deuxièmement, qui certifie la conformité de ces équipements?

**Le Président (M. Cusano):** Merci, Mme la députée. M. Filion.

**M. Filion (Yves):** Alors, la majorité des systèmes développés par Hydro-Québec sont généralement utilisés dans des fonctions jugées critiques. On en retrouve la majorité d'entre eux dans les systèmes de gestion de la clientèle, par exemple, mais aussi dans d'autres systèmes reliés à l'exploitation du réseau et à la conduite du réseau. Donc, ces systèmes-là ont été développés par nous, avec l'aide de fournisseurs externes toutefois, donc des firmes externes du domaine informatique qui travaillent en collaboration avec nous, mais sous la responsabilité d'Hydro-Québec. Ce ne sont pas des logiciels achetés, ce sont des logiciels développés pour nos besoins. Je crois que c'est ce qui faisait l'objet de votre question.

**Mme Houda-Pepin:** Oui.

**M. Filion (Yves):** Alors, ce que nous avons fait, c'est que nous avons un processus de conversion, bien sûr, et ensuite un processus d'essai de ces produits-là et un processus de certification. Donc, la certification est faite par une personne différente compétente qui vient certifier que la procédure d'essai a été appliquée, que les résultats obtenus sont corrects et qu'ils sont conformes. Donc, nous avons un processus qu'on appelle un processus de certification mais qui respecte des normes d'assurance-qualité, d'avoir des intervenants techniques compétents différents qui viennent assurer de la qualité du travail réalisé.

**Le Président (M. Cusano):** Merci, M. Filion. Je voudrais seulement rappeler aux membres de la commission que c'est extrêmement intéressant de discuter avec des représentants d'Hydro-Québec, sauf qu'on a d'autres personnes qu'on doit entendre. J'avais la demande, brièvement, de la députée de Sauvé pour une question, que je vais accorder, mais brièvement.

**Mme Beauchamp:** Merci, M. le Président. Ma question sera assez simple. Vous avez indiqué, donc, que, au niveau de votre équipe — je vais l'appeler «l'équipe informatique» pour faire ça simple, là — la priorité, depuis 1997, a été vraiment accordée au passage à l'an 2000. J'ai le goût maintenant de vous poser la question sur quelles ont été les activités différées et qu'est-ce qui nous attend au cours des prochains mois, qu'est-ce qui attend Hydro-Québec lorsque le passage à l'an 2000 aura été fait. Donc, je me pose juste la question, un peu, sur quelles ont été ces activités différées. Est-ce qu'il y avait là-dedans des activités dont vous jugez que ça va devenir urgent, après le passage à l'an 2000, là, de s'attaquer à ces activités qui ont dû être différées de votre part?

**M. Filion (Yves):** Oui, M. le Président.

**Le Président (M. Cusano):** M. Filion, oui.

**M. Filion (Yves):** D'abord, les activités qui ont été différées sont surtout des activités de développement de nouveaux produits. Donc, le développement de nouveaux produits, disons que c'est toujours... Habituellement, quand on le fait, on le fait sur une base de rentabilité. Donc, en informatisant une activité, on peut améliorer la performance de nos opérations et donc en retirer certains gains.

Alors, ça, c'est clair qu'on a mis ça de côté et on a affecté nos ressources particulièrement à deux grandes activités: la conversion à l'an 2000 et l'implantation du projet SAP, dont on vous a parlé tout à l'heure, qui a un impact extrêmement important sur l'an 2000, et ces deux activités-là ont été identifiées comme étant les priorités. S'il restait ensuite du temps, bien là on pouvait travailler sur les projets de développement informatique qui, je dois vous admettre, peuvent être retardés d'un mois, de six mois, un an, dans certains cas un peu plus, sans qu'il y ait d'impact majeur au niveau de l'entreprise.

**Mme Beauchamp:** Donc, votre réponse, c'est que c'est des activités...

**Le Président (M. Cusano):** Merci. Mme la députée de Sauvé.

**Mme Beauchamp:** ... — merci, excusez-moi — donc, des activités uniquement reliées à du développement des affaires...

**M. Filion (Yves):** Principalement, exact.

**Mme Beauchamp:** ...et amélioration de la rentabilité. Il n'y a pas eu d'activités différées...

**M. Filion (Yves):** Tout à fait; de la performance, amélioration de la performance.

**Mme Beauchamp:** De la performance?

**M. Fillion (Yves):** Exact.

**Mme Beauchamp:** Il n'y a pas eu d'activités différenciées reliées directement, par exemple, au service à la clientèle ou des choses comme ça?

**M. Fillion (Yves):** Non, pas du tout.

**Mme Beauchamp:** O.K. Merci.

**Le Président (M. Cusano):** Merci, Mme la députée de Sauvé. En terminant, j'aimerais exprimer deux souhaits. Certains de mes collègues, au niveau de nos préparations, m'ont indiqué qu'Hydro Ontario avait, à un certain moment, justement fait une simulation, et on me dit que cette simulation avait été faite en présence de journalistes. Si tel est le cas — et vous allez comprendre de la part des membres de cette commission la raison fondamentale pour laquelle on s'est donné ce mandat d'initiative: c'est pour bien informer la population de l'avancement ou des problèmes au niveau du bogue de l'an 2000 — alors ce que je vous demanderais, au nom des membres de cette commission, M. Fillion, c'est que, au moment où vous allez faire votre simulation, si vous jugez opportun d'inviter des journalistes, les membres de cette commission seraient aussi intéressés à être invités.

Ceci, malheureusement, à cause du temps, met fin à notre dialogue, qui a été extrêmement intéressant. Je vous remercie, M. Fillion, M. Bédard et M. Boucher, de votre excellente présentation et j'espère, comme vous, que le passage va se faire sans aucun problème.

**M. Fillion (Yves):** Merci beaucoup, M. le Président, et je peux vous garantir que, si nous faisons une telle simulation, nous nous ferons un grand plaisir de vous inviter à y participer.

**Le Président (M. Cusano):** Merci beaucoup, M. Fillion.

**M. Fillion (Yves):** Merci beaucoup.

**Le Président (M. Cusano):** Avant de demander aux prochains invités de prendre place, j'aimerais seulement suspendre pour environ cinq minutes. Au retour, je vais inviter l'Association des banquiers canadiens ainsi que La Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins du Québec à prendre place. Alors, il y aura une pause de cinq minutes. Suspension.

*(Suspension de la séance à 11 h 10)*

*(Reprise à 11 h 21)*

**Le Président (M. Cusano):** La commission de la culture et des communications reprend ses travaux. J'avais demandé à nos invités de prendre place à la table. Là, je

leur demanderais à ce moment-ci, tout simplement pour les fins du *Journal des débats*, de vouloir s'identifier, en indiquant leur nom ainsi que l'organisme qu'ils représentent. Alors, on peut commencer.

**Association des banquiers canadiens (ABC)  
et La Confédération des caisses populaires  
et d'économie Desjardins du Québec (CCPEDQ)**

**M. Doyon (Jean-François):** Jean-François Doyon, Mouvement Desjardins.

**M. Limoges (Serge):** Mon nom est Serge Limoges. Je représente La Confédération des caisses populaires et d'économie, Mouvement Desjardins.

**M. Hébert (Jacques):** Jacques Hébert, de l'Association des banquiers canadiens, à la division du Québec.

**M. Morency (Yves):** Yves Morency, secrétaire aux relations gouvernementales au Mouvement Desjardins.

**Le Président (M. Cusano):** Merci. À ce moment-ci, j'avais une question à vous poser, à savoir: Est-ce que vous faites une présentation conjointe ou bien chacun de vous fait une présentation?

**M. Morency (Yves):** Il y aura deux présentations, mais, quand même, on a travaillé en sorte qu'il n'y ait pas redite dans chacune des présentations. Donc, ça va être en complémentarité et ça va...

**Le Président (M. Cusano):** C'est bien. Parfait. Alors, pour expédier nos travaux, nous pouvons procéder de la façon suivante: qu'il y ait une présentation suivie de la deuxième présentation, et des questions pourront être posées à la fin de la présentation de l'ensemble. Alors, qui a l'honneur de commencer?

**M. Hébert (Jacques):** Avec votre permission, M. le Président, je vais commencer. Alors, d'abord, quelques mots pour vous remercier de l'invitation que vous nous avez faite de comparaître ici aujourd'hui devant vous pour dresser un bilan de la situation quant à la préparation de l'industrie des services financiers au Québec en regard du bogue de l'an 2000.

Je suis ici en ma qualité de directeur de l'Association des banquiers canadiens au Québec, mais aussi en tant que collègue d'un jour de mes amis de Desjardins, mais plus spécifiquement de M. Serge Limoges, qui est responsable du Projet An 2000 à La Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins du Québec. J'entends m'en tenir à des considérations générales, tandis que M. Limoges se voudra un peu plus technique dans ses propos.

Alors, ce n'est pas tous les jours, vous l'avouerez, que vous serez en mesure d'observer des représentants des banques et des caisses Desjardins devenir complices dans

une démarche commune. Alors, détectez-vous, cela pourrait ne pas durer au-delà des audiences de cette commission.

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

**M. Hébert (Jacques):** Ceci étant et pour devenir plus sérieux, il y a une raison très valable pour laquelle les banques et les caisses ont souhaité faire ici une présentation conjointe. C'est qu'au cours des derniers mois elles ont fait face au même problème, elles ont partagé les mêmes préoccupations et surtout elles avaient le même objectif, à savoir: assurer la pleine et entière protection des dépôts de leurs clientèles et assurer à ces dernières des services financiers complets après le 31 décembre 1999.

Mais revenons un peu en arrière. Préoccupé par toute la question relative au changement de millénaire, le ministre fédéral de l'Industrie, John Manley, créait à l'automne 1997 un groupe de travail dont l'objectif était de mettre en lumière l'importance du problème que suscite l'arrivée du XXI<sup>e</sup> siècle et d'examiner le niveau de préparation de l'industrie face à cet imposant défi.

Devant l'urgence d'agir, ce groupe de travail, formé de 14 chefs de direction provenant de grandes sociétés canadiennes, dont deux présidents de banque, a rapidement émis certaines recommandations, dont une qui a particulièrement retenu notre attention et qui exhortait les entreprises emprunteuses à présenter un plan d'action en vue de l'an 2000 comme considération préalable à l'obtention d'un prêt auprès d'une institution financière. Et, bien qu'il ne s'agissait là que d'une recommandation, l'importance et la clarté du message qu'elle sous-tendait n'étaient pas à négliger.

Ce S.O.S. s'est répandu auprès d'autres institutions, comme la Bourse de Montréal, par exemple, qui a adopté une politique obligeant tout émetteur ayant des titres inscrits à la Bourse de divulguer toute information importante concernant les systèmes informatiques, les répercussions sur les activités et les incertitudes résultant pour l'émetteur du passage à l'an 2000.

Quelques mois plus tard, on assistait à la création d'un groupement d'institutions et d'organismes qui souhaitaient ajuster leurs efforts, partager leur information et, bien sûr, gérer de façon harmonieuse toutes les communications à être transmises au grand public en ce qui a trait surtout au bogue de l'an 2000, le tout afin que le message soit uniforme, clair et précis. Même si cela pourra paraître fastidieux — et j'ai bien peur que ce le sera — laissez-moi vous faire la nomenclature des participants, question de bien vous convaincre du sérieux de cette démarche.

Ont accepté, donc, de joindre les rangs de cette coalition les institutions suivantes: La Confédération des caisses populaires et d'économie du Québec, la Banque de Montréal, la Banque Scotia, la Banque Toronto-Dominion, la Banque Nationale du Canada, la Banque CIBC, la Banque Royale du Canada, la Banque commerciale italienne du Canada, le Canada Trust, les Succursales du Trésor

de l'Alberta, Industrie Canada, le ministère canadien des Finances, la Banque du Canada, le Secrétariat du Conseil du trésor, le Bureau du Surintendant des institutions financières, l'Association canadienne des paiements — qui, en passant, regroupe toutes les institutions financières du pays: banques, caisses populaires, «credit unions», fiducies et compagnies de prêt — la Caisse canadienne de dépôt de valeurs la Société canadienne d'assurance-dépôts, MasterCard International, l'Association Visa du Canada, American Express, la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario, la Monnaie royale canadienne, l'Institut canadien des valeurs mobilières, le Credit Union Central du Canada, l'Association canadienne des valeurs mobilières, la Bourse de Toronto, l'Association des banquiers américains, l'Association Interac, le Strategy Council et, cela va de soi, l'Association des banquiers canadiens.

Comme si cela ne suffisait pas, le Mouvement Desjardins et la division du Québec de l'Association des banquiers canadiens ont accepté de siéger à un comité mis sur pied par la Régie des rentes du Québec où ont été rassemblés tous les organismes payeurs du gouvernement du Québec. L'objectif: s'assurer que tous les citoyens qui reçoivent une prestation de l'État continuent d'être servis après le 31 décembre 1999.

Outre la Régie des rentes du Québec, le Mouvement Desjardins et l'Association des banquiers, font partie de ce comité les organismes suivants: le ministère de la Solidarité sociale, la Commission de la santé et de la sécurité du travail, la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances, la Régie de l'assurance-maladie du Québec, la Commission des normes du travail, le ministère du Revenu, le ministère de l'Éducation, le ministère de la Famille et de l'Enfance, la Société d'habitation du Québec, la Société de l'assurance automobile du Québec, Communication-Québec, bien sûr, le Conseil du trésor et le Bureau An 2000. Ça fait beaucoup de monde. En fait, il m'arrive de penser qu'il y a tellement de gens qui se préoccupent du bogue de l'an 2000 qu'on va peut-être assister au développement d'un syndrome massif de dépression collective s'il ne se passe rien de fâcheux le premier de l'an de l'an 2000.

Mais voici quelques détails susceptibles de vous intéresser. Le problème du passage à l'an 2000 affecte environ 80 % des systèmes informatiques du monde entier et il en coûtera environ 600 000 000 000 \$ pour le corriger. Au Canada seulement, on parle de quelque 35 000 000 000 \$ à 45 000 000 000 \$. Dans le cas des banques, elles auront investi au-delà de 1 000 000 000 \$ pour corriger leur système informatique; chez Desjardins, on avance le chiffre de 130 000 000 \$.

Je ne vous apprendrai rien en vous disant que l'industrie des services financiers dépend très largement de l'informatique et de la technologie de l'information dans l'accomplissement d'un grand nombre de fonctions ordinaires, qu'on pense aux guichets automatiques, aux chambres fortes, au calcul d'intérêts, aux échanges électroniques de données, aux systèmes de paie, aux opérations de paiement direct, sans oublier, bien sûr, les cartes de

crédit, qui intègrent elles aussi une très forte composante informatique.

En fait, l'ensemble de ces services repose sur des données qui circulent dans un labyrinthe de réseaux de communication et de systèmes informatiques et qui se doivent d'utiliser l'élément date pour atteindre leur destination finale en quelques secondes. Mais, en dépit du travail complexe qu'exige l'avènement de l'an 2000, l'industrie canadienne des services bancaires s'est donné pour mission d'assurer que les opérations commerciales se déroulent avec la plus grande précision et sans interruption, que ce soit avant, durant ou après le son de minuit le 31 décembre 1999.

Il est également important de souligner que les institutions financières canadiennes ont mis en place un certain nombre d'autres mesures visant à relever cet important défi. En effet, dès 1993, elles ont amorcé la création d'équipes affectées au projet de l'an 2000. Ces équipes doivent s'assurer que le changement de millénaire s'opère en douceur, et, pour ce faire, elles se réunissent depuis 1995 afin d'échanger renseignements et solutions, d'identifier les problèmes et les fournisseurs de services qu'elles partagent et de comparer leurs stratégies permettant de gérer efficacement le complexe processus de conversion.

Dans un même ordre d'idées, l'Association des banquiers canadiens coordonne un groupe de travail inter-bancaire, auquel je faisais référence plus tôt et où siège le Mouvement Desjardins, dont le but principal consiste à soutenir les efforts de conformité aux objectifs de l'an 2000 et à minimiser les actions redondantes tout en maximisant l'efficacité au sein de l'industrie bancaire. Le tout s'effectue évidemment dans l'optique de satisfaire les besoins des clients et des communautés auxquels nous dispensons nos services.

● (11 h 30) ●

Nous sommes conscients que les risques auxquels doivent faire face nos propres fournisseurs et nos clients se répercuteront également sur l'activité bancaire au sens large du mot, et c'est la raison pour laquelle, au cours des derniers mois, nous n'avons vraiment pas chômé. En fait, les institutions financières en sont maintenant à l'étape finale de leur préparation au passage à l'an 2000, soit la confirmation de la conformité de leurs systèmes par la vérification de leurs liens avec les autres institutions financières et la vérification des interfaces avec les autres fournisseurs de services.

Nous sommes à ce point optimistes quant aux résultats que tout récemment les banques, par le biais de leur association, ont émis un communiqué de presse dont voici un extrait, et je cite: «L'argent des clients sera en sécurité dans leur compte bancaire canadien et les registres financiers seront entièrement protégés le 1er janvier 2000, avant et après cette date. Cette garantie est offerte par chaque banque à ses propres clients», fin de la citation.

D'ailleurs, entre vous et moi, étant donné qu'il se fait environ 10 000 000 de transactions diverses par jour dans l'industrie bancaire, on a avantage à ne pas

trébucher. De son côté, à la lumière de ses travaux préparatoires à l'an 2000, qui progressent selon l'échéancier fixé, le Mouvement des caisses Desjardins se dit confiant que le passage à l'an 2000 s'effectuera sans heurt pour les membres des caisses. Desjardins est donc en mesure de rassurer les membres quant à la sécurité de leurs épargnes et de leur garantir l'exactitude de leurs comptes avant et après le 1er janvier de l'an 2000.

Quelques mots maintenant sur une partie très importante de notre clientèle, les petites et moyennes entreprises. Vous le savez, la viabilité d'une entreprise dépend non seulement des décisions de ses dirigeants, mais aussi de celles de ses fournisseurs, clients, partenaires commerciaux et créanciers. Il va sans dire que, si l'un de ses fournisseurs fait faillite en raison de problèmes liés au passage à l'an 2000, cette entreprise risque possiblement de subir le même sort.

C'est la raison pour laquelle, en étroite collaboration avec le ministère de l'Industrie et du Commerce du Québec, divers organismes, dont l'Ordre des comptables agréés du Québec, la Chambre de commerce du Québec, le bureau d'avocats Heenan, Blaikie et la division du Québec de l'ABC ont développé, donc, deux séries de séminaires destinés aux petites et moyennes entreprises, avec pour objectif de les sensibiliser à l'importance de bien se préparer à faire face au bogue de l'an 2000. Ces séminaires ont été présentés dans une quarantaine de villes du Québec jusqu'à maintenant et ils ont remporté un vif succès.

Qu'avons-nous dit aux gens d'affaires? Nous leur avons expliqué qu'en tant que prêteurs les institutions financières se préoccupent, bien sûr, de la viabilité des entreprises avec lesquelles elles transigent et qu'au cours de la revue régulière de leurs prêts elles examinent, notamment, les mesures prises pour pallier le problème de l'an 2000. Cette démarche leur permet d'évaluer non seulement l'impact des conséquences financières inhérentes au troisième millénaire, mais aussi les risques additionnels qui peuvent y être associés si évidemment c'est le cas.

Nous avons demandé aux propriétaires et dirigeants d'entreprises, peu importe la taille, s'ils seraient à l'aise pour répondre à leur institution financière si celle-ci leur demandait s'ils avaient mis au point un plan d'action en vue de l'an 2000. En fait, nous leur avons posé plusieurs questions, dont les suivantes: Votre entreprise s'est-elle effectivement dotée d'un plan d'action en vue du passage de l'an 2000? Et, dans l'affirmative, qui en est le responsable, quelles en sont les composantes, quel est votre échéancier? Votre entreprise doit-elle recourir à des consultants externes? Et, si c'est le cas, avez-vous communiqué avec eux? Ceux-ci ont-ils accepté d'attester par écrit qu'ils pouvaient effectivement livrer la marchandise? La durée de test prévue est-elle suffisante pour vérifier systématiquement chacun de vos départements? Votre plan d'action pour l'an 2000 prévoit-il des dépenses en immobilisation et d'autres dépenses budgétaires? Dans l'affirmative, avez-vous les fonds nécessaires pour le mettre en application?

Nous avons été très francs en leur soumettant le scénario suivant. Supposons, disions-nous aux gens d'affaires, que vous n'avez pas préparé adéquatement votre entreprise au passage à l'an 2000 et supposons aussi que, pour diverses raisons, vos finances soient devenues fragiles. Pensez-vous vraiment que vous pourriez vous présenter chez votre banquier à la dernière minute, pour ne pas dire en catastrophe, pour lui demander de renforcer votre marge de crédit afin d'investir dans un plan de sauvetage préparé à la sauvette dont le coût sera probablement beaucoup plus élevé à cause de votre manque de prévoyance? L'accueil, avons-nous affirmé, risque d'être froid.

Nous sommes même allés plus loin en leur proposant un deuxième scénario encore plus sévère. Le voici. Supposons que vous faites affaire avec non pas une, mais deux institutions financières et que vous deviez vous présenter chez l'un de ces créanciers pour lui demander d'augmenter votre marge de crédit à cause, encore une fois, du bogue de l'an 2000 et supposons que vous ayez négligé d'en parler à votre autre prêteur mais que celui-ci en entende parler, que pourrait-il se passer? Eh bien, pour dire les choses telles qu'elles sont, est-il possible que les deux institutions financières soudainement inquiètes veuillent, chacune de leur côté, protéger leur créance? Se pourrait-il que vous vous retrouviez au centre d'une chasse à courre et que le renard, ce soit vous? Certains gens d'affaires ont sursauté, mais il ont rapidement compris que la brutalité de nos propos cachait un désir profond de notre part de voir les PME prendre le bogue de l'an 2000 très au sérieux et de bien s'y préparer.

Que se passe-t-il maintenant sur le terrain? En voici un aperçu. À l'heure actuelle, la plupart des institutions financières procèdent à une vérification systématique de l'état de préparation de leurs entreprises clientes face au bogue de l'an 2000. Les directeurs de comptes ont reçu instruction de rencontrer les dirigeants de ces compagnies pour leur faire comprendre l'importance que les créanciers accordent à leur degré de sensibilité au problème de l'an 2000. Et j'ai trop de respect pour votre intelligence pour vous expliquer dans le détail les suites possibles d'une telle opération pour les entreprises qui jouent à l'autruche.

Ceci étant, certaines banques — et il en est de même chez Desjardins — offrent des programmes spéciaux de financement de l'an 2000. D'autres mettent à la disposition de leurs clients une série d'outils pour les aider à franchir le seuil du prochain siècle: brochures, services de consultation, guides, questionnaires pratiques, vidéocassettes, sites web, et j'en oublie.

En somme, nous avons vraiment le sentiment d'y avoir mis du nôtre et de continuer à le faire. Il faut se rappeler que le bogue de l'an 2000 est incontournable mais non insurmontable. Une bonne planification et des mesures adéquates permettent d'en franchir le cap sans trop d'écueils. Cela vaut tant pour les institutions financières que pour les gouvernements. L'idée, en somme, c'est de tout mettre en place dès maintenant pour que le dîner que nous prendrons tous le 31 décembre 1999 n'ait pas des

allures de dernière Cène. M. le Président, je vous remercie.

**Le Président (M. Cusano):** Merci, M. Hébert. Prochain intervenant.

**M. Limoges (Serge):** M. le Président, j'ai des transparents qui sont là, mais vous en avez copie dans vos pochettes. Alors, d'entrée de jeu, nous disons: Desjardins sera prêt pour l'an 2000, car depuis déjà longtemps nous nous y préparons. Déjà, depuis 1992, nos applications qui sont développées ou qui ont été rafraîchies, sur les prêts, les prêts hypothécaires, d'autres types d'applications, ont prévu que les dates soient à quatre positions. Alors, déjà depuis fort longtemps nous nous y intéressons.

En 1996, pour donner un vocable ou un titre au projet, il y a eu l'identification *Projet An 2000*. Et les grands volets de ce projet-là: tout d'abord, il y avait la coordination globale de toute l'activité; il y avait le suivi des aspects affaires — et, comme mon collègue M. Hébert l'a mentionné, c'est une partie très importante de toute la réalité du bogue de l'an 2000, souvent les gens ne pensent au bogue de l'an 2000 qu'informatiquement, alors qu'il y a tout un aspect affaires qui est aussi relié à l'aspect informatique — il y a la mise à niveau des équipements — pour une institution financière, on parle de dizaines de milliers d'équipements différents, soit les équipements de production, les équipements utilisés par les clientes et les équipements des outils de travail internes — et ensuite l'adaptation des logiciels — chez Desjardins, par exemple, on a environ 75 000 logiciels différents qui sont utilisés quotidiennement dans nos activités.

Évidemment, c'est un projet qui est prioritaire pour tous les secteurs du Mouvement Desjardins. Au niveau de la Confédération, la Confédération est responsable d'offrir le système bancaire — comme on se doit de l'appeler — aux caisses populaires et à leurs membres. Également, la Confédération a tous ses systèmes de travail internes et les filiales et les unités d'affaires de la Confédération ont tous leurs systèmes pour gérer leurs services spécialisés, que ce soient les assurances, que ce soient les cartes de crédit, que ce soit le service de paie, et ces filiales et unités d'affaires là ont également leurs systèmes internes. C'est un grand nombre de systèmes et, je le répète, depuis fort longtemps les gens travaillent pour les mettre à niveau.

• (11 h 40) •

Une réalité du monde bancaire canadien et aussi du monde bancaire international, c'est une hiérarchie ou une intégration verticale, si on peut l'appeler ainsi. À la tête, au niveau international, il y a le Bank for International Settlements, qui gère finalement toutes les transactions mondiales bancaires qui se font, qui ont à se rendre d'un pays à l'autre. Ensuite, Desjardins, on est relié à Visa International, parce qu'on est détenteur d'une franchise Visa; il y a d'autres banques canadiennes qui sont reliées à MasterCard International.

Au point de vue canadien, nous faisons partie, comme toutes les autres institutions financières, de

l'Association canadienne des paiements, où se fait l'interchange des chèques. On est partenaire avec la Banque du Canada, avec l'Association des banquiers canadiens, qui a pris l'initiative de créer un groupe de travail où toutes les institutions financières canadiennes ont été invitées, que ce soient des trusts, des «credit unions» ou des caisses populaires. Et l'Association a créé plusieurs comités pour qu'on échange l'information, et qu'on échange nos progrès, et qu'on règle des situations soit au niveau des affaires publiques, communications, télécommunications, les essais, tous les aspects du système de paiement. Il y a même un comité qui s'occupe de continuité des affaires, ou «contingency plan», comme les Anglais le disent. Et également nous avons, au niveau national, les mêmes rencontres avec plusieurs des grandes banques canadiennes au niveau de l'Association Interac, la carte de débit et les guichets automatiques en mode partagé, qui sont très importants, et aussi, je le répète, Visa Canada et MasterCard.

Il y a une réalité qu'il faut comprendre au niveau canadien: l'interbancaire est rendue très avancée. Il y a des produits, comme les guichets automatiques en mode partagé, où il y a près de trois transactions sur 10 qui se font entre clients d'une banque sur les équipements d'une autre banque ou des clients de banque chez Desjardins. Au niveau de la carte de débit, le pourcentage d'interbancaire est encore beaucoup plus élevé que ça. Alors, c'est pourquoi nous travaillons de concert avec l'Association des banquiers canadiens et nous travaillons de concert avec les autres institutions financières canadiennes. M. Hébert disait aujourd'hui que vous voyez des gens de caisses et de banques assis côté à côté. C'est une relation basée sur la raison, puis ne vous inquiétez pas, ce n'est pas une question de passion...

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

**M. Limoges (Serge):** ...mais c'est une bonne relation d'affaires qui est bonne pour les citoyens.

Maintenant, pour aller un peu plus loin dans le jargon ou aller un petit peu plus loin dans les travaux qui ont été réalisés, nous avons travaillé avec les standards de l'industrie, et ces standards-là viennent au niveau international et sont appliqués au niveau national. Ils ont été adaptés à notre réalité canadienne, mais ils sont les mêmes pour à peu près tous genres d'informations.

Alors, les étapes, vous les avez, listées, que ce soit sensibilisation, les inventaires, les mises à niveau, le gel des applications, les essais, la mise en oeuvre et les plans d'urgence; je mets ici les données originales de planification que Desjardins s'était données il y a plusieurs, plusieurs mois et je mets les fins réelles ou prévues. Toutes les institutions financières canadiennes ont franchi ces étapes-là ou les franchissent, et les degrés d'avancement — parce que les informations sont vérifiées, à cause de l'interbancaire — sont très, très avancés, et avancés de façon égale dans toutes les institutions financières canadiennes.

Dans le transparent suivant, on va un petit peu plus dans le jargon an 2000, on va parler des essais. On sort un

item du transparent précédent, et les standards de l'industrie financière, on a établi les niveaux d'essai de N-1 à N-6, et, avant 1999, à partir de 1996, 1997, 1998, on a réalisé les niveaux N-1, N-2 et débuté N-3.

Bien, qu'est-ce que c'est, N-1? N-1, c'est la correction des applications de façon individuelle par un programmeur qui fait ses essais individuels au fur et à mesure qu'il fait sa correction. Ensuite, le niveau N-2, c'est que, dans ses équipements, il simule les dates de l'an 2000, et là, de façon individuelle, il fait l'essai de ce qu'il vient de corriger. Étape importante: lorsque l'application a passé le niveau N-2, elle est remise en production. Alors, ça veut dire que, depuis 1997 et 1998, les applications qui tournent dans les ordinateurs des grandes banques et chez Desjardins ont déjà été corrigées, on déjà été vérifiées de façon individuelle et travaillent déjà avec la possibilité de passer l'an 2000 parce qu'elles sont déjà avec des dates à quatre positions pour l'année.

Et on a débuté en N-3. N-3, ce sont les essais intégrés que l'on fait en temps réel, qui sont internes au système bancaire. Alors, ça veut dire que tout ce qui a été corrigé, tout ce qui a été testé individuellement sur des simulateurs à N-2 a été remis en production. Ça veut dire que, chaque jour, quand vous allez à votre guichet de caisse, que vous allez à votre caisse populaire, les applications qui vous rendent des services sont déjà an 2000, ont déjà été testées.

À N-3, ce qu'on a fait, c'est qu'on a créé — puis les autres banques ont fait la même chose — des environnements complètement indépendants qui ne sont ni des environnements de production ni des environnements de développement — ce sont des ordinateurs totalement dédiés — et on a copié au complet tous nos fichiers sur ces ordinateurs-là, et là on a mis toutes les applications pour les faire fonctionner à l'an 2000. Alors, ces essais intégrés là — puis je vais en parler au transparent suivant de façon un peu plus précise — sont faits actuellement, et sont faits en temps réel dans des équipements dédiés à ça à 100 %.

Le niveau N-4, c'est ce qu'on appelle les «essais intégrés Grand Desjardins». Alors, ce sont les essais qui sont faits avec les systèmes bancaires en relation avec les systèmes des filiales qui rendent des services spécialisés comme l'assurance, comme la carte de crédit.

Ensuite, le niveau N-5, c'est l'environnement du système bancaire, encore, où on fait des essais avec nos clientèles externes. Alors, ces clientèles externes là, par exemple, ça peut être la gestion de l'encaisse d'Hydro-Québec, que vous venez d'entendre. Alors, on a programmé des essais avec Hydro-Québec, avec... Il y a sûrement beaucoup d'entre vous qui connaissez la GRICS, ou ceux qui font la gestion du réseau informatique des commissions scolaires. Nous venons de terminer les essais avec la GRICS; ce sont des essais N-5 qui ont très bien réussi.

Également, le niveau N-6, ça, c'est avec les partenaires de l'industrie. Là, maintenant qu'on a fait les niveaux d'essai à l'intérieur, nous faisons les niveaux d'essai avec les banques. Nous faisons des essais avec les banques en ce qui touche les produits de nos clientèles

peuvent atteindre en commun. Les guichets automatiques, la carte de débit, la carte de crédit en sont des exemples, parce qu'il faut toujours penser qu'un membre Desjardins va dans un guichet de la Banque Royale ou autre, ça doit fonctionner.

Alors, le système suivant, on va encore un petit peu plus profond dans le jargon — mais ensuite ça arrête là — pour vous mentionner que nous aurons trois séries d'essais complets N-3 à N-6. Dans ces essais-là, nous traitons les dates à partir du 29 décembre 1999 à aller au 29 février 2000 — le 29, l'année 2000 étant une année bissextile, ce que beaucoup n'avaient pas vu il y a quelques années. Alors, nous faisons ces traitements-là.

Une vague d'essais intégrés, chez Desjardins, ça représente environ 60 000 travaux différents. Ça veut dire que, chaque jour, les ordinateurs, pour mettre vos comptes à jour, pour mettre tout à jour, pour fonctionner, il y a 60 000 travaux différents, comme: il y a un travail qui peut être le calcul des intérêts pour les hypothèques. Alors, les centaines de milliers d'hypothèques de Desjardins qui sont mises à jour chaque nuit, les intérêts sont calculés, c'est un travail. Il y en a 60 000; il y en a qui sont importants, il y en a qui sont plus courts. Et, pour tester ces 60 000 travaux là, on a pris un groupe de 900 000 transactions qui ont été vieillies pour se comporter comme étant des transactions du 29 décembre, et ensuite passage à l'an 2000, et ensuite le premier hebdomadaire après l'an 2000, le premier mensuel après l'an 2000, le 29 février, et ainsi de suite.

• (11 h 50) •

Alors, on a fait ça en trois vagues successives. La première vague a duré du 15 janvier au 31 mars. On a trouvé huit problèmes et qui ont été corrigés. Six de ces problèmes-là, c'étaient des dates qui, sur écran, n'avaient pas été corrigées. Alors, ils ont été corrigés. Alors, on a environ 70 000, 72 000 applications différentes qui sont fort longues. On n'a pas trouvé beaucoup de problèmes, mais deux qui ont nécessité une correction avant d'être mises en production.

La deuxième série complète d'essais, du 1er avril au 15 juin, dans ces essais-là, on reprend les essais de la première série, mais on additionne les essais N-6, par exemple, qu'on a faits avec la Banque Nationale pour Interac, qu'on va faire avec Visa International au mois de mai. Alors, on remet les scénarios à jour avec ces nouveaux joueurs là et on refait une deuxième série d'essais complète. Et puis en cours, à date, on a trouvé quatre problèmes mineurs, alors on est très heureux de la performance. Et je sais que les collègues banquiers qui sont dans leur même série d'essais ne nous disent pas qu'ils ont eu des problèmes plus importants.

Et la troisième série d'essais va se faire après le gel de nos environnements complet qui se fait en date du 21 juin. Alors, après le 21 juin, il n'y a plus de changements nulle part. C'est une règle que tous les banquiers et tous les gens sérieux se sont donnée. Alors, après le gel du 21 juin, avec les données qui sont à date, on fait la dernière vague de certification complète: on

reprend encore tout une troisième fois pour s'assurer qu'on n'a aucun problème.

Alors, toutes les entités du Mouvement ont participé à un degré divers à ces travaux-là. Et, dans chaque caisse populaire, dans chaque filiale, on a suivi, on a eu des activités où on s'est attardé à vérifier les équipements; on a fait le suivi des fournisseurs — quand c'était dans le cas d'une caisse, c'était un fournisseur local; on s'est attardé à la gestion du risque de crédit aux entreprises — je ne veux pas en parler plus longtemps, mon collègue M. Hébert en a parlé suffisamment; ensuite, on a vérifié toute la gestion du risque des placements, l'information aux clientèles; on a aussi travaillé sur les plans d'urgence ou les plans de reprise des opérations.

Au niveau des communications avec les membres, on a fait des dépliants que vous avez dans votre pochette où on a parlé: *Moi, je n'ai aucun bogue avec l'an 2000*; pour les entreprises, une série de documents: *Où se trouve-t-elle votre entreprise au 31 décembre 1999?*; le site Internet de Desjardins comporte beaucoup d'informations, comme chacune des banques ou chacune des associations que j'ai mentionnées ou que M. Hébert a mentionnées a un site Internet complet; et nous avons eu des communiqués de presse, le dernier disait: *Nous vous garantissons l'exactitude des comptes, également nous vous garantissons que les données sont là, sont sauvegardées et font l'essai de reprises régulières après chaque jour, chaque semaine, chaque mois et que les données sont conservées — depuis, d'ailleurs le début de l'utilisation de l'informatique — dans des volutes, selon les normes de l'industrie, et c'est vérifié par nos vérificateurs, etc.*

Nos grandes priorités actuellement, c'est quoi? C'est qu'il faut s'organiser pour qu'aucune activité de ce qu'on appelle «prépassage» et «postpassage» ne soit omise. Les activités prépassage, bien on s'assure que tous nos essais vont se conclure de bonne façon. On s'assure qu'il y a des activités, des bonnes communications avec les membres des caisses. On a des activités, on se prépare. On se prépare à donner des confirmations de solde aux clients, aux membres de caisses qui vont le demander. On se prépare au niveau de retraits d'argent additionnels qui pourraient être requis par nos clients, par nos membres, par le public.

On sait, par des recherches qui sont faites par l'Association des banquiers canadiens, auxquelles on participe, des recherches qui sont faites de façon très scientifique par une firme sérieuse — et on est à notre troisième vague de suivi — qu'au niveau de la population plus le niveau de connaissance du bogue augmente, plus le niveau de risque perçu par eux diminue, parce qu'ils entendent beaucoup parler de la préparation de tous les grands acteurs, que ce soient les institutions financières, les firmes comme Hydro-Québec ou des firmes comme les firmes téléphoniques. Mais, tout de même, on sait qu'il y a un certain nombre de personnes qui vont vouloir des confirmations de leur solde immédiatement avant ou immédiatement après le bogue de l'an 2000 — c'est pour ça que nos équipements vont être là, vont être disponibles — et on sait qu'il y a un certain nombre de personnes qui vont

vouloir retirer des sommes supplémentaires. Ce qu'on veut s'assurer, par contre, c'est de les rassurer, pour ne pas que ça arrive.

Également, en cas de l'imprévisible, on se prépare. On a des plans de reprise des opérations, plans de reprise des opérations d'ailleurs qu'on a déjà testés lors de la crise du verglas, qu'on améliore constamment. Parce que, nous, on sera prêts pour l'an 2000, mais on est une chaîne clients-fournisseurs importante: on achète des services d'énergie, on achète des services de télécommunications, et évidemment de l'électricité, on peut toujours en produire avec des génératrices. D'ailleurs, à nos centrales informatiques, on a des équipements très puissants pour nous relever et on aura plus d'une centaine de caisses qui seront équipées avec des génératrices pour être ouvertes à la population si jamais il y avait une problématique. Parce que, comme je le dis, de l'électricité, on peut en faire; des télécommunications, s'il y a un problème, on ne peut pas faire des télécommunications, on ne peut pas retourner aux signaux de fumée. Alors, on a des plans d'urgence où des caisses seront ouvertes et puis, en collaboration avec les succursales bancaires qui seront ouvertes, il y aura des ententes. Il y a déjà une entente d'ailleurs où un membre de caisse ou un client de banque pourra aller dans l'institution la plus près pour échanger des chèques personnalisés sur présentation de pièces d'identité.

Alors, c'est sur quoi on travaille actuellement. Et le dernier point que je veux mentionner est pour vous dire que Desjardins met tout en oeuvre pour s'assurer un passage harmonieux à l'an 2000. Et, comme les banques le font, nous garantissons également l'exactitude des données des comptes et nous informons, oui, nous rassurons nos diverses clientèles et nos membres. À cet effet, je souhaite que le gouvernement québécois nous appuie dans ce sens-là en diffusant un message rassurant. D'ailleurs, c'est un mandat que la commission s'est donnée, de prendre le pouls de la population et de passer un message rassurant lorsqu'elle aura pris connaissance de ce que les intervenants font.

Alors, je voudrais, à ce moment-ci, remercier la commission de nous avoir invités à présenter ce message devant elle. Merci, M. le Président.

**Le Président (M. Cusano):** Merci beaucoup, M. Limoges, c'est à nous de vous remercier de votre excellente présentation. Alors, je vais procéder immédiatement aux questions. M. le député de Marguerite-D'Youville.

**M. Beaulne:** Merci, M. le Président. La présentation que vous nous avez faite, autant de la part de l'Association des banquiers canadiens que du Mouvement Desjardins, rejoint ce que nous ont dit, il y a une dizaine de jours, les deux experts qu'on avait convoqués à la commission, ici, pour nous faire le portrait global: le professeur Ettore Merlo, et je pense que c'est M. Vincent, de CGI, qui disaient, entre autres, que, en ce qui concerne les institutions financières, l'état d'avancement des préparatifs allait bon train, était très satisfaisant.

Moi, j'aurais trois questions. La première... Vous avez mentionné la crise du verglas. Moi, j'ai été en plein dedans, à Boucherville, et on a vécu une situation un peu spéciale où ceux qui avaient des comptes dans une banque ou dans une caisse qui était située dans la zone affectée non seulement on ne pouvait pas sortir de l'argent du guichet ou faire des transactions, mais, en plus de ça, on ne pouvait même pas le faire à partir de guichets dans des endroits où il y avait de l'électricité. Parce qu'ils étaient incapables de faire le lien avec l'institution centrale où on avait nos comptes puis incapables de vérifier si on avait de l'argent ou non dans le compte. De sorte que, pendant une couple de jours, il s'est instauré une sorte de troc et puis de système à la mitaine de, comme on dit en bon français, «I owe you» avec les dépanneurs, avec tout le monde pour quand ça reviendrait. Est-ce que ce genre de situation là peut se répéter dans le passage de l'an 2000?

**Le Président (M. Cusano):** Merci, M. le député de Marguerite-D'Youville. M. Limoges.

**M. Limoges (Serge):** M. le député, les comptes sont gérés de façon centrale par l'ordinateur central. L'information n'est pas dans chacune des caisses comme telle et, si vous allez à un guichet automatique où il y a de l'électricité et les liens avec la centrale sont intacts... Parce qu'il pouvait y avoir de l'électricité mais peut-être que le lien téléphonique n'était pas là. On peut peut-être parler de situation spéciale. Alors, les guichets automatiques habituellement sont là, et, au niveau de l'an 2000, s'il y a de l'électricité mais s'il n'y a pas de télécommunications, les guichets automatiques ne pourront pas fonctionner, ne pourront pas donner d'argent.

● (12 heures) ●

Par contre, s'il y a une crise majeure, il y aura des succursales ou des caisses qui seront ouvertes. Et puis il y a eu une entente entre les institutions financières pour que les citoyens puissent échanger, avec l'aide d'un chèque personnalisé, puissent aller chercher de l'argent avec deux pièces d'identité. Et ça sera comme ça.

Maintenant, l'expérience du verglas a été enrichissante dans la préparation de nos plans d'urgence, au niveau des heures d'ouverture, des moyens de communication. On a fait des travaux spéciaux dans ce sens-là.

**Le Président (M. Cusano):** Merci, M. Limoges. M. le député.

**M. Beaulne:** La deuxième question: Vous avez dit tout à l'heure que l'industrie a investi quelque chose comme 1 000 000 000 \$ pour se préparer au passage de l'an 2000. Sans entrer dans les détails trop complexes, quels sont les principaux types d'opérations qui auraient pu être vulnérables si ces préparatifs-là n'avaient pas eu lieu ou s'ils n'aboutissaient pas d'ici l'an 2000? Vous avez mentionné quelque chose dans votre présentation. Mais, pour que le grand public le comprenne, sans entrer dans les détails, c'est quoi, le type principalement d'opérations

qui relèvent des banques ou des caisses qui auraient pu être affectées si les préparatifs n'allaient pas bon train?

**Le Président (M. Cusano):** Merci, M. le député. M. Limoges.

**M. Limoges (Serge):** Oui, M. le député. La quasi-totalité des transactions sont des transactions informatiques. Et puis, comme vous avez vu dans une présentation antérieure, le problème était dû à des dates. Alors, étant donné qu'on a un grand nombre d'applications et un grand nombre d'applications d'exploitation, ici je veux mentionner qu'il y a deux groupes, deux types d'applications différentes. Tout d'abord, les machines, les ordinateurs, qu'ils soient très petits comme un serveur ou une grosse machine qui doit être dans un environnement protégé. Il y a les systèmes d'exploitation. Les systèmes d'exploitation, ce sont les systèmes qui sont fournis par des grandes maisons comme IBM, par exemple, qui font tourner des gros ordinateurs. Alors, ces systèmes-là qui nous proviennent de grands fournisseurs, Bell pour les télécommunications, IBM, Tandem ou d'autres pour les grands ordinateurs, ont dû être vérifiés par leurs fabricants et ont dû être installés dans nos environnements. Ça, ça a été le premier grand travail qui a été fait pour s'assurer que tout notre environnement d'exploitation était conforme à l'an 2000.

Ensuite on a copié un environnement pour faire nos essais en temps réel. Alors on a additionné des équipements informatiques dans nos salles pour faire ces essais-là. Ça, ça a été fait. Au 31 décembre 1998, on avait déjà tout fini de faire ça. On avait certifié nos équipements et puis nos fournisseurs nous avaient dit: Voici, vos logiciels d'exploitation sont tout prêts.

Maintenant, on avait commencé antérieurement puis on a tout ce qu'on appelle les applications pour gérer les activités bancaires: gérer les hypothèques, gérer les prêts, gérer les cartes de débit, gérer les cartes de crédit. Tout ça, ce sont des applications maison, plus souvent qu'autrement, et ça aussi, il fallait s'assurer qu'elles étaient à huit positions là: quatre positions pour le jour et le mois, quatre positions pour l'année. Alors, il fallait repasser individuellement chacune des applications puis chercher les dates puis les corriger. Alors, si ça, ça n'avait pas été fait, il aurait pu y avoir une application qui, au passage de l'an 2000, aurait pu refuser de fonctionner. Elle aurait pu refuser.

Alors, c'est pour ça qu'on a investi des sommes énormes qui sont très intensives au niveau des ressources humaines pour les applications bancaires, mais, au niveau de logiciels d'exploitation, salles des machines, il fallait s'assurer que nos équipements soient conformes à l'an 2000 et que les systèmes d'exploitation soient conformes. Et il y a une grosse partie des dépenses qui est allée en investissements d'équipements parce qu'il fallait rajouter certains équipements.

**Le Président (M. Cusano):** Merci, M. Limoges.

**M. Beaulne:** En terminant, une question d'ordre plus général. Depuis que notre commission tient ses audiences, il y a une question qui me vient à l'esprit. Au fond, l'informatisation, l'accélération technologique avec laquelle on vit aujourd'hui, c'est relativement récent. Je me rappelle, moi, quand j'étais étudiant, des guichets automatiques, ça n'existait quasiment pas. Alors donc, au fond, c'est un phénomène des 25, 30 dernières années.

La question que je me pose, c'est: Comment les gens ou les firmes, puisque vous dites que vous êtes dépendants des firmes de logiciels de télécommunications pour vos opérations, comment est-ce que ces gens-là, qui fabriquent ces appareils-là, n'ont pas vu venir les problèmes que pouvait produire le passage à l'an 2000? On ne se ramasse pas au début du siècle, là, on se ramasse dans les 20 dernières années, au tournant du siècle.

Alors, la question qu'on se pose... Vous, vous avez investi 1 000 000 000 \$, d'autres secteurs de l'économie ont investi massivement également. Comment ça se fait que ceux qui ont prévu ces équipements-là n'ont pas prévu ce passage-là et vous obligent aujourd'hui à investir tellement de milliards de dollars?

**Le Président (M. Cusano):** Merci, M. le député. Je comprends, par les signes qui me sont faits, que M. Hébert va répondre. C'est ça?

**M. Hébert (Jacques):** Oui. Contrairement à la croyance populaire, ils l'avaient prévu, mais c'est un choix qui a été fait. Et je vous explique ce choix. Dans les années soixante, un meg de mémoire coûtait 3 200 000 \$US. Le même meg de mémoire aujourd'hui coûte 5 \$. Alors, si on remonte dans les années soixante, si nous prenons la date d'aujourd'hui, le 19 mai 1999, si je marque le chiffre au complet 19051999, j'ai huit chiffres, huit espaces; si je marque simplement 99, j'ai six chiffres seulement, donc je viens de sauver 25 % d'espace en mettant 99 plutôt que 1999. Donc, dans les années soixante, c'est le choix qui a été fait parce qu'ils ont épargné, à l'époque, des milliards. Donc, ils l'avaient prévu, ils ont fait un choix financier. Maintenant, il faut en somme investir pour, j'ai envie de dire, corriger ce choix qui a été fait.

**Le Président (M. Cusano):** Merci, M. Hébert. Maintenant, je demanderais la collaboration des collègues parce que nous devons libérer la salle, ici, à 12 h 30, d'être brefs dans leurs questions. Mme la députée de Sauvé. Ça ne s'adresse pas à vous particulièrement, madame. Ha, ha, ha!

**Mme Beauchamp:** Merci, M. le Président. Merci pour votre exposé. Ma question va porter sur les PME du Québec. J'aimerais connaître, vous qui êtes dans le système bancaire, donc, quel est, selon vous, l'état d'endettement des PME du Québec qui se sont préparées au bogue de l'an 2000? Est-ce qu'il a dû y avoir donc emprunt, et tout ça, pour se préparer? Puis quel est l'impact sur ces PME, sur leur niveau d'endettement?

Mon autre question, c'est que vous avez, dans votre exposé, M. Hébert, mentionné que vous avez fait peur à certaines PME, c'est-à-dire, en tout cas, sonné une bonne cloche en décrivant un petit peu un scénario d'horreur qui est de dire qu'on est en novembre 1999, une PME se réveille et vient cogner à votre porte en disant: Je ne suis pas prête et j'ai besoin d'aide, une aide financière bien sûr, pour être prête.

Mais ma question — elle s'adresse peut-être un peu plus à Desjardins dans le concret — c'est: Quelle sera, maintenant qu'on est tout près de cet échéancier, votre réelle position, en novembre 1999, face à ces PME? Autrement dit, est-ce qu'il existe chez vous, est-ce que c'est en préparation, une directive par rapport aux composantes de votre institution, une directive qui dira aux différentes caisses si elles doivent ou pas accepter de prêter de l'argent à des PME qui viendraient cogner à votre porte, tout de même, en novembre 1999?

**Le Président (M. Cusano):** M. Hébert.

**M. Hébert (Jacques):** Alors, pour ce qui est de l'endettement, à ce qu'on sache, à ce jour — et ça ne pose pas de problèmes majeurs — pour ce qui est des grandes entreprises, là, évidemment c'est facile, ces compagnies-là ont des capacités d'emprunt non pas illimitées, mais qui leur permettent de faire les modifications informatiques qui sont jugées nécessaires.

● (12 h 10) ●

Dans les petites entreprises, nos informations sont à l'effet qu'effectivement elles doivent investir pour corriger ce bogue de l'an 2000, mais ça ne pose pas de problèmes aigus jusqu'à maintenant. Et, avec la tournée qu'on a faite d'une quarantaine de villes au Québec, en collaboration avec le MIC, avec la Chambre de commerce du Québec, on les a bien prévenues qu'il fallait se préparer. Dans les banques, dans les caisses, on a prévu, donc, certains programmes spéciaux pour les aider, s'il y a un besoin. On parle d'environ 30 000 \$ pour convertir une petite entreprise, pour corriger le bogue de l'an 2000.

Il y a des règles comptables qui jouent, et, dans nos séminaires, nous avons la présence du président de l'Ordre des comptables agréés du Québec, qui donnait certains détails quant aux possibilités d'appliquer ces dépenses-là cette année ou l'an prochain, là. Il y avait des règles comptables qui m'ont toujours échappé, je vous le confesse, mais il semblerait que, donc, ça va fort bien à l'heure actuelle. Mais c'est comme dans n'importe quoi, n'importe quel autre domaine. Si une petite entreprise est négligente dans d'autres secteurs, elle le sera sans doute dans le cas du bogue de l'an 2000. Ce sont des entreprises qui sont vouées à la faillite parce qu'elles sont mal dirigées, mais ce n'est donc pas précisément à cause du bogue, c'est l'ensemble de l'administration qui est fautive et à ce moment-là leur fragilité augmente.

**Le Président (M. Cusano):** Merci, M. Hébert. Mme la députée, d'autres questions?

**Mme Beauchamp:** C'est que j'avais donc une autre question, peut-être plus spécifiquement envers l'institution qu'est Desjardins, par rapport à votre position ou attitude. Est-ce qu'il y a ou pas directive en préparation, en ce moment, sur quelles directives vous allez donner à vos caisses vis-à-vis des entreprises qui se présenteront un peu tardivement?

**Le Président (M. Cusano):** M. Limoges.

**M. Limoges (Serge):** Oui, Mme la députée, merci. Nous avons déjà, au mois d'avril dernier, envoyé des instructions à toutes nos caisses qui sont encadrées, côté crédit, par les fédérations. On a donné des instructions claires et aussi des outils pour que nos caisses puissent rencontrer leur clientèle d'affaires, leurs membres d'affaires — dans une caisse, ils sont très près de leurs membres, alors ils connaissent leurs gens, leurs emprunteurs d'affaires — et on a fourni un questionnaire an 2000 que les caisses ont présenté à leurs membres entreprises. Et, à partir de cette sensibilisation-là, il y a eu des rencontres.

On a évolué, puis, à la fin de l'année 1998, il y a eu des états financiers pour la grande majorité de ces entreprises-là. Puis, lorsque les états financiers arrivent vérifiés, deux ou trois mois après, là, il y a les renouvellements de marges de crédit ou les renouvellements de... surtout de marges de crédit, parce que les prêts sur immobilisation n'ont peut-être pas des dates de renouvellement au même temps. Mais les entreprises à risque, dans leur inventaire ou dans leur marge de crédit, elles ont dû contacter et travailler avec leur caisse pour le renouvellement. Et, lors de ce renouvellement de marge de crédit là, évidemment on parlait de l'an 2000. Et puis on a fait du travail de sensibilisation de façon individuelle, comme ça s'est fait par l'Association des banquiers canadiens et avec l'Institut des comptables agréés.

Évidemment, les membres, les gens de caisses, les entrepreneurs des caisses, il y en a sûrement qui ont assisté à ces séminaires-là dans les endroits, parce que ça se faisait autour des gens d'affaires, et on les a supportés dans ce sens-là. Également, certains étaient membres d'associations, comme des... Ils ont une franchise d'un grand magasin ou des groupes... ou ils sont membres d'associations quelconques, et leur association leur a aussi donné de l'information, dans certains cas. Je pense aux producteurs laitiers, par exemple, qui ont des équipements spécifiques qui ont pu être vérifiés par les gens de ce milieu-là, et ainsi de suite.

Alors, les membres entreprises des caisses, lors de leur renouvellement de crédit, ont discuté an 2000 et ont pu obtenir des prêts spécialement taillés pour cette problématique-là. Et, à date, on n'a pas rencontré de cas tristes, et les gens nous ont dit plus souvent qu'autrement: Vous en mettez trop. Mais on aime mieux en mettre un petit peu trop qu'un petit peu moins, pour que les gens se préparent.

**Le Président (M. Cusano):** Merci, M. Limoges. Mme la députée, brièvement.

**Mme Beauchamp:** Oui. Je vais tout de même reposer ma question. Vous m'avez bien expliqué le fait que vous avez fait un travail de sensibilisation à différents niveaux auprès de grandes associations, gens d'affaires, et systématiquement, si j'ai bien compris, même, vous m'avez dit, systématiquement auprès de votre clientèle, surtout lors des renouvellements de marges de crédit. Mais néanmoins ma question porte sur les entreprises qui seraient passées à travers les mailles du filet et qui vont se présenter à vous au cours des prochains mois avec, peut-être, des problématiques assez urgentes à régler.

Ma question était: Quelle est votre position? Et je peux peut-être poser ma question à M. Hébert: Par rapport à l'ensemble de vos membres des différentes banques, quelle sera la position des différentes banques par rapport à ces entreprises? Et il y en aura sûrement quelques-unes qui vont se présenter trop tardivement, on ne le nie pas, mais qui vont se présenter avec des besoins financiers, pour répondre à leurs besoins pour le passage à l'an 2000. Est-ce qu'il y a actuellement des positions claires de la part des institutions bancaires? Est-ce qu'il y a même des directives sur quelle sera leur réaction face à ces entreprises?

Vous l'avez mentionné tantôt, je le comprends, mais en même temps c'est un peu inquiétant, c'est un peu comme de dire: Bien, celles qui vont arriver trop tard, on va considérer que, dans le fond, c'est des entreprises mal gérées, et j'ai presque compris: Bien, là, tant pis pour elles, parce qu'on va séparer le bon grain de l'ivraie, puis ça va se passer comme ça. Mais est-ce que j'ai bien compris votre réponse? Est-ce que c'est un peu ça, l'attitude des banques en ce moment ou pas?

**Le Président (M. Cusano):** M. Hébert.

**M. Hébert (Jacques):** Nous sommes sur le terrain pour faire des affaires. Il est certain que, lorsqu'une entreprise se présente chez nous — et la même chose vaut pour Desjardins, j'en suis sûr — notre premier réflexe, ce n'est pas de couper le crédit pour que cette entreprise-là meurt, parce que automatiquement on vient de perdre un client, et Dieu sait que la concurrence est féroce non seulement entre les banques et Desjardins, mais entre les banques elles-mêmes.

Donc, une entreprise qui se présenterait chez nous, même tardivement, si effectivement elle est bien gérée et le plan qu'elle nous présente pour corriger le bogue fait du sens, il est certain qu'on va lui accorder du crédit. Où il y a des restrictions, c'est lorsqu'on s'apercevra que la situation est à ce point mauvaise que, même si on injectait de nouveaux crédits, cette compagnie-là est vouée à la faillite, là, il est certain qu'en bon prêteur, et comme il faut protéger l'argent des déposants, on va poser un refus de non-recevoir à ce moment-là.

Mais dans l'ensemble on est là pour faire des affaires. Oui, jusqu'à la dernière minute, lorsque ça fera du sens, on va être là pour les supporter. C'est notre rôle, c'est notre raison d'être, on fait commerce d'argent.

**Le Président (M. Cusano):** Merci, M. Hébert. M. Limoges, est-ce que vous partagez les mêmes propos?

**M. Limoges (Serge):** Je partage les mêmes propos en disant que la sensibilisation, je l'ai déjà mentionné, a porté pas uniquement sur les équipements informatiques mais sur leurs fournisseurs puis sur leurs clientèles. Une entreprise qui a un client unique devrait s'assurer que ce client unique là pouvait encore être en affaires après l'an 2000.

Comme je l'ai dit, à date, on n'a pas rencontré de cas choquants, même si on a envoyé environ 175 000 dépliant à autant d'entreprises, et puis ça fait beaucoup de monde. Puis on est là, nous aussi, pour faire des affaires, pour supporter l'entreprise puis supporter le développement régional. Alors, nous aussi, on sera là parce qu'une entreprise qui fonctionne, c'est tout le temps plus payant pour tout le monde. Alors, on va la supporter, oui. Mais une entreprise qui, rendue à la limite, démontrerait qu'elle sera en faillite dans deux mois, il n'y aura pas un prêteur, je crois, qui va vouloir beaucoup...

**Le Président (M. Cusano):** Merci, M. Limoges. Je passe la parole maintenant au député de Frontenac.

**M. Boulianne:** Merci, M. le Président. Alors donc, c'est rassurant. Moi, c'est une complémentaire à la députée de Sauvé: Les PME, je pense que le problème — et on l'a vu dans les statistiques — plusieurs ne sont pas prêtes, et il y en a aussi qui tardent à le faire. Alors, vous avez des recommandations, vous avez des exigences, mais qu'est-ce que vous avez comme mesures concrètes pour vérifier la conformité justement à vos exigences?

Parce que, à un moment donné, il y a des facteurs qui vont venir: la mauvaise gestion, on en a parlé tout à l'heure, le temps, les tests nombreux. Alors, qu'est-ce que vous avez comme moyens de vérifier la conformité de vos exigences? Eux autres peuvent vous dire qu'ils sont conformes. On a eu, l'autre jour, des citations qui disaient que plusieurs des entreprises sont réticentes à fournir les informations véritables qui seraient porteuses d'un risque sur la clientèle. On ne donne pas toujours les bonnes informations. Alors, qu'est-ce que vous avez comme vérification là-dessus?

**Le Président (M. Cusano):** Merci, M. Limoges.  
● (12 h 20) ●

**M. Limoges (Serge):** Bien, je peux commencer. Je vous mentionnais que, nous, on a donné à nos caisses, on a outillé nos caisses avec un questionnaire. Ce questionnaire-là permet un peu d'aller au confessionnal. Et puis, dans le questionnaire, on demande à la PME, pour mesurer son degré de sensibilité: Êtes-vous au courant de ce qui se passe? Avez-vous un plan de conversion ou un plan de vous préparer à l'an 2000? Avez-vous à acheter des nouveaux équipements? Si oui, avez-vous besoin de fonds? — parce qu'il y a toujours un peu de marketing à travers de ça — et on va en disant: Est-ce que vous avez

bien évalué les relations avec vos fournisseurs? Avez-vous demandé des certifications?

Et l'étape suivante, qu'on franchit dans quelques semaines, on va retourner à nos 175 000 PME en leur disant: Voici encore le programme qu'on a. Et on va leur parler de plan de reprise des opérations parce qu'il y a beaucoup d'entreprises où c'est uniquement leur système comptable ou à peu près qui est informatisé. On est capable encore de fonctionner de façon manuelle pendant quelques jours, s'il y a un problème. Alors, on a cet outil-là qui a été fourni, puis on a de la documentation sur le plan de reprise qu'on va leur donner également pour les supporter. C'est important de le faire pour justement que l'économie en général se porte bien.

**Le Président (M. Cusano):** Merci, M. Limoges. M. Hébert est-ce que vous voulez ajouter?

**M. Hébert (Jacques):** Oui, rapidement. Je m'en réfère à la petite brochure dont je vous ai donné copie. On a distribué ça à toutes les entreprises — ça, c'est l'Association des banquiers canadiens, les banques en sus avaient des brochures — vous avez une série de 16 questions qu'on a posées aux entreprises. Et effectivement nous demandions au directeur de la compagnie de passer à travers de ces questions, de nous fournir des réponses, sans quoi ça posait des problèmes. Et bien sûr on n'était pas là pour les menacer; on était là pour les aider. Alors, s'il y avait un problème aux questions 16 et 17, c'est-à-dire... bon, est-ce qu'on peut en discuter tous les deux? Il y a également une série d'appareils à vérifier. Je pense que c'est un outil qui les a aidés et que...

Il faut ajouter aussi le fait qu'on a visité également les compagnies individuellement. Il y a eu le questionnaire, comme chez Desjardins, mais également on s'est rendu sur place pour discuter avec eux, non pas pour les menacer, mais pour les aider à préparer leur plan et vérifier l'état de préparation. Donc, c'est une étroite collaboration qui s'est établie. Et, ma foi, si on voit un côté positif au bogue de l'an 2000, c'est que ça a permis de rapprocher davantage les institutions financières des entreprises parce qu'on partageait un problème commun.

**Le Président (M. Cusano):** Merci, vous avez terminé. Mme la députée de La Pinière.

**Mme Houda-Pepin:** Merci, M. le Président. Alors, M. Hébert, messieurs de la Confédération des caisses populaires. Le rapport Monty nous indique que les secteurs des banques et des télécommunications sont peut-être parmi les secteurs les mieux préparés au bogue de l'an 2000; vous en avez fait une démonstration dans votre présentation. Je voudrais d'ailleurs souligner le travail qui a été fait par l'Association des banquiers canadiens. Vous avez pris du leadership dans ce dossier et vous avez fait beaucoup, beaucoup de sensibilisation et d'information. Donc, je pense que c'est extrêmement utile.

Il y a quelques mois, au moment où la population commençait à prendre conscience de l'enjeu du bogue de

l'an 2000, de son impact sur sa vie, sur sa sécurité physique et économique, il y a eu comme une sorte de mouvement de panique, surtout pour les aspects financiers. Puis on avait pensé qu'il y a des gens qui vont effectuer des retraits d'argent des banques de façon massive, à telle enseigne que la Banque du Canada serait obligée d'imprimer de la monnaie.

Nous sommes à quelques mois du bogue de l'an 2000 — 227 jours je pense qu'il nous reste — est-ce que cette phobie, cette inquiétude est toujours là? Vous la sentez? Ou est-ce que vous estimez qu'avec l'information qui a été faite dans les différents milieux, notamment dans les milieux financiers, auprès de la population... Le gouvernement fédéral a aussi distribué une plaquette, dans 11 000 000 de foyers à travers le Canada, sur l'enjeu du bogue de l'an 2000. On en parle régulièrement dans les journaux. Est-ce que vous estimez que les gens sont plus rassurés et que, par conséquent, il n'y aura pas cette panique où les gens vont se ruer sur leur guichet automatique, sur leur banque pour vouloir retirer leur argent, à la veille de l'échéance de...

**Le Président (M. Cusano):** Merci, Mme la députée. M. Hébert.

**M. Hébert (Jacques):** Il y a des démarches importantes qui vont être faites au cours des prochains mois pour évidemment rassurer la population. C'est vrai qu'il y a un danger et d'autant que cet été on sait déjà que Hollywood va lancer sur le marché trois films. Là, ça va être la catastrophe totale: les avions vont tomber, les guichets automatiques vont être gelés complètement, les épiceries vont fermer, bon ça va être l'enfer. Ça, ça n'aidera pas.

Une voix: ...

**M. Hébert (Jacques):** Voilà. Ce qu'on a essayé de faire, et notamment je m'en réfère au comité qui a été mis sur pied par la Régie des rentes du Québec — où on se réunit encore la semaine prochaine d'ailleurs — il y a un plan de communication qui va être mis sur pied, et, nous, on a offert, tant Desjardins que les banques, tous nos moyens pour qu'il soit mis à leur disposition, par exemple, nos garanties. On a dit: Si vous voulez vous en servir, pour les insérer dans vos envois aux retraités ou aux gens qui reçoivent des prestations d'aide sociale, allez-y, on va vous fournir tout ce qu'il vous faut.

Il faudra surveiller, c'est certain, vers le mois d'octobre, novembre, surtout vers la fin novembre, ce qui va se dire dans les médias. Vous savez comme moi qu'il y a un phénomène dans les postes de radio, le matin, où on a des... Moi, je les appelle affectueusement les professionnels de l'indignation qui font des émissions le matin. Et cela fait dire: De quoi vais-je m'indigner aujourd'hui? Parce que, s'ils ne s'indignent pas, il n'y a pas d'émission. Bon. Alors, si évidemment ils se lancent sur le bogue de l'an 2000, ça peut devenir dangereux. Ils peuvent dire aux gens: Retirez l'équivalent de deux

semaines de salaire, allez faire votre épicerie... Bon, il n'y aura plus de fin.

Alors, ce qu'on a prévu, c'est de rencontrer ces gens-là. Notamment, j'ai proposé au comité — et je rencontre Jean Lapierre, de CKAC, la semaine prochaine là-dessus — de faire une émission le matin, où seraient invités un représentant des banques de Desjardins, un représentant des consommateurs, un représentant du gouvernement, pour discuter et répondre en ondes aux questions des gens.

Alors, on veut faire plusieurs démarches comme ça qui sont susceptibles, pensons-nous, de rassurer la population parce que effectivement il y a un danger. Mais nous allons essayer de gérer cette menace avec le plus de doigté possible pour que les gens comprennent que ce n'est quand même pas une catastrophe qui va se produire. Si demain matin, par exemple, un guichet ne fonctionne pas, bien je regrette, mais ça arrive de temps en temps, même de ce temps-là, qu'un guichet ne fonctionne pas. Alors, ce n'est pas ça quand même qui devrait faire une révolution. Mais, oui, il y a un danger et on va essayer de le gérer le mieux possible.

**Le Président (M. Cusano):** Merci, M. Hébert. Mme la députée.

**Mme Houda-Pepin:** Vous avez raison de dire que vous êtes un peu sûrs que vous avez fait toutes les démarches nécessaires pour sécuriser toutes les opérations, mais vous avez aussi souligné la dépendance que vous avez vis-à-vis des réseaux de télécommunications. On vient d'écouter Hydro-Québec, aussi vous êtes dépendants de l'énergie, bien qu'on puisse prévoir d'avoir des génératrices.

À cet effet, une question au représentant du Mouvement Desjardins. On m'a dit, et je voulais vérifier cette information avec vous, qu'en cas de difficulté ou de crise majeure, vous allez transférer vos opérations au 1850, Panama, à Brossard. Est-ce qu'il y a une raison pourquoi ça pourrait se faire? Êtes-vous au courant de ça?

**Le Président (M. Cusano):** M. Limoges.

**M. Limoges (Serge):** Je m'excuse, mais je ne sais pas exactement de quelle adresse vous parlez.

**Mme Houda-Pepin:** C'est une adresse à Brossard, 1850, Panama, où vous occupez des bureaux là-bas, et on m'a informée qu'en cas de crise, par rapport au Mouvement Desjardins, on transférerait les opérations là. Je voulais savoir s'il y a une raison de sécurité ou autre qui vous amène... Si vous ne connaissez pas la réponse, vous pouvez me la transmettre plus tard, j'en conviens.

**Le Président (M. Cusano):** Au secrétaire de la commission.

**M. Limoges (Serge):** ...certainement vous transmettre la réponse parce qu'il y a beaucoup d'activités dans

Desjardins. Mais je voudrais vous dire qu'on a une deuxième centrale informatique où les informations peuvent être transférées de façon miroir, de façon très instantanée. Ensuite, il y a un édifice où tout le transfert des chèques, ce qu'on appelle la compensation... dans un édifice à Dorval, qui n'est pas identifié mais qui est là. On a même ça en collaboration avec une autre banque. Et les différentes entreprises de Desjardins ont sûrement prévu des endroits où, s'il y a un édifice où ils ne pouvaient pas entrer, les gens pourraient aller se reloger. Par exemple, avec les gens de la sécurité civile de Montréal, on sait qu'il y aura de grandes fêtes dans la nuit du 31 décembre au 1er janvier, alors, nous, on s'est déjà assurés qu'on aura des accès au complexe, on a déjà pensé à ça. Mais toutes nos opérations informatiques peuvent être transportées de façon virtuelle d'un endroit à l'autre.

Alors, je vais prendre note de l'adresse, puis on vérifiera. C'est peut-être une activité secondaire...

**Le Président (M. Cusano):** Merci, M. Limoges.

**Mme Houda-Pepin:** ...M. le Président...

**Le Président (M. Cusano):** Je vous demanderais de... Brièvement, Mme la députée de La Pinière.

**Mme Houda-Pepin:** Les faillites des entreprises, inhérentes au bogue de l'an 2000, surtout pour les petites et moyennes entreprises, les petites plus spécifiquement, vous évaluez ça à combien?

**Le Président (M. Cusano):** M. Hébert.

**M. Hébert (Jacques):** La difficulté, c'est de bien définir qu'une faillite se produit à cause du bogue de l'an 2000. Il est certain que ça va servir de prétexte à plusieurs, mais, jusqu'à maintenant, les informations qui me sont transmises sont à l'effet qu'il n'y a pas de problème majeur et qu'on ne voit pas d'augmentation du nombre de faillites à cause du bogue de l'an 2000 parce que effectivement on les a bien préparées.

Et encore aussi il faut comprendre qu'une entreprise peut corriger son système sans que ça coûte des sommes faramineuses. Mais le principal danger pour l'entreprise, ce n'est peut-être pas de corriger le bogue mais de trouver le bon technicien ou la bonne compagnie qui le fait dans des limites monétaires raisonnables.

• (12 h 30) •

**Le Président (M. Cusano):** Merci, M. Hébert. Il reste très peu de temps, mais, M. le député d'Iberville, vous pouvez poser une question très brève.

**M. Bergeron:** Je vais me concentrer dans seulement une intervention, ensuite vous répondrez.

Écoutez, à Desjardins, vous avez dit 75 000 logiciels, ce qui est à mon sens faramineux comme nombre. Pour faire l'adaptation, bien ça doit être un travail de bénédictin: 130 000 000 \$, 1 000 000 000 \$. Moi, je pense que, pour mon guichet automatique dans mon

patelin, ou, je ne sais pas, pour aller faire l'épicerie, pour payer avec ma carte de débit, autour de ces dates fatidiques là, il ne devrait pas y avoir de problème. Mais c'est que j'ai appris un nouveau mot aujourd'hui «l'interbancaire». C'est concernant la présence des banques étrangères ici qui n'ont peut-être pas le même degré de préparation.

Parce qu'on a vu des experts, la semaine dernière, où on a dit qu'en Amérique du Nord et probablement qu'en Europe occidentale il peut y avoir un degré de préparation qui est similaire. Mais, à l'heure de la globalisation des marchés, de la mondialisation, on a plein de petites PME, O.K. — parce que, en fin de compte, c'est important de s'en soucier, c'est la structure de base de notre économie ici, au Québec — qui font affaire avec des entreprises, des fournisseurs et aussi qui ont des marchés dans les pays des cinq continents.

Qu'est-ce qui va se passer, cette forme d'arrimage là, entre banques, au niveau de la compensation? De quelle façon les paiements... bon, ils vont être acheminés, mais de diluer le risque. J'aimerais vous entendre parler dans le cadre global de la mondialisation, de la globalisation des marchés face à ce secteur particulier là des PME, des fournisseurs, des marchés, ainsi de suite.

**Le Président (M. Cusano):** Merci M. le député d'Iberville. M. Limoges.

**M. Limoges (Serge):** Je vais commencer puis vous pourrez... Au niveau du Canada, vous avez donné un exemple d'utilisation d'outils de paiement. C'est pour ça qu'on a mentionné tous les deux qu'il y a des associations, comme l'Association canadienne des paiements, l'Association Interac où c'est la carte de débit qui est gérée, ou Visa Canada ou MasterCard Canada. Il y a une notion qu'une institution financière, pour offrir ses services à sa clientèle puis se brancher à l'interbancaire canadienne, les normes sont extrêmement strictes et sévères. Il y a des banques d'autres pays qui ne réussiraient pas à devenir membres de ces associations-là. Alors c'est très, très sévère. Ce n'est pas fermé. C'est des normes techniques. Alors, déjà vous avez une grande assurance au niveau du marché de détail.

Quand on arrive au niveau, je ne dirais pas supérieur, mais à une couche différente où on parle d'échanges électroniques de données entre deux entreprises ou de paiements qui se transfèrent d'une banque à l'autre, pour une PME, il y a aussi des systèmes à travers l'Association des paiements qui existent. L'Association canadienne des paiements a même un nouveau système qui s'appelle le système de grande valeurs, où, lorsque le paiement est fait ou lorsqu'un paiement est reçu, il y a ce qu'on appelle l'irrévocabilité. Alors, vous êtes une PME, vous faites un paiement ou vous recevez un paiement qui passe par le système de grande valeur de l'Association canadienne des paiements. Vous le recevez d'une autre banque parce que, pour faire des paiements au Canada, vous devez être membre. Le paiement, quand il passe à travers ce système-là, est garanti. Alors, déjà il y a un niveau de risques qui s'en va.

Maintenant, l'international. Évidemment, à l'international, il y a tout le temps une préoccupation d'affaires. Puis il faut bien garantir que, si on fait des exportations, pour avoir les garanties, il faut des sociétés pour ça. Il existe aussi, dans le système... Toutes les banques canadiennes font partie d'une coopérative qui s'appelle SWIFT qui est sous le BIS, là, dont j'ai parlé tout à l'heure. Et puis cette coopérative-là, c'est un outil d'échanges pour les transferts de fonds. Alors, chez nous, dans toutes les banques qui sont membres et propriétaires de SWIFT, il y a des essais qui sont faits pour s'assurer que les paiements fonctionnent bien.

Maintenant, il y a des pays qui ne seront peut-être pas prêts, leurs systèmes bancaires ne seront pas prêts. À ce moment-là, c'est vrai que des paiements pourraient être acheminés puis ne pourraient pas trouver leurs destinataires, et les entreprises de ces pays-là ne pourraient pas envoyer de paiements, mais ça fait partie de la réalité dans laquelle on vit.

Au niveau de l'ABC, c'est suivi de très près. À chaque mois, on a l'évolution de ce qui se passe et on sait, par exemple, qu'au niveau de l'ALENA là: Mexique, États-Unis, Canada, ça va bien et que les banques mexicaines se préparent bien pour les systèmes de paiements des transferts. On sait qu'en Europe, en Europe occidentale, les pays se préparent bien. Tous les pays aussi qui sont autour de l'ancien Commonwealth ou du Commonwealth, là: l'Australie, la Nouvelle-Zélande, le Royaume-Uni, c'est des situations qu'on qualifie de vertes, là. Tous les travaux sont en bonne marche dans la majorité des pays.

Il y a des pays où c'est... ils ne seront pas prêts mais où l'automatisation n'existe pas. Il y a des pays africains, il y a des pays en Amérique du Sud où l'automatisation est quasiment inexistante, à l'exception des systèmes de paiements, des systèmes de cartes de crédit. Puis, dans les systèmes de cartes de crédit, dans ces pays-là, il y a des façons manuelles de procéder puis il y a des listes de position qui existent, puis Visa, ou MasterCard, ou American Express ont des normes très sévères dans le sens qu'une carte ne peut pas être refusée. Elle doit être acceptée selon les règles du pays avec des normes de position. Et la banque qui accepte le paiement, qui doit accepter le paiement, s'il y avait une problématique, c'est elle qui est responsable. Dans le jargon du métier, on dit: C'est elle qui mange la pilule, s'il y a un problème.

Et ces systèmes-là, pour qu'ils puissent fonctionner sur une base mondiale depuis 1968, 1970, ont des normes très, très bien organisées, des normes manuelles d'opération qui existent, et il y a des centres d'information et d'autorisation à travers le monde entier. Alors, aussi bien au niveau de la personne qui voyage que de la PME, moi, je n'aurais pas d'inquiétude quant aux paiements qui se feront.

**Le Président (M. Cusano):** Merci, M. Limoges. Compte tenu de l'heure, j'aimerais vous remercier, M. Doyon, M. Limoges, M. Hébert et M. Morency, de votre temps et de votre excellente présentation.

Ça va certainement nous inspirer, puisque j'aimerais à ce moment-ci rappeler aux membres de la commission que nous allons poursuivre des auditions publiques dans le cadre du mandat d'initiative sur le bogue de l'an 2000, la semaine du 7 septembre 1999. On va être plus proche à ce moment-là de l'an 2000.

Alors, j'ajourne les travaux sine die.

*(Fin de la séance à 12 h 38)*

