

---

---

# ASSEMBLÉE NATIONALE

---

---

PREMIÈRE SESSION

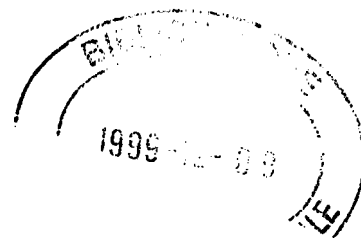
TRENTE-SIXIÈME LÉGISLATURE

## **Journal des débats**

**de la Commission permanente de la culture**

**Le jeudi 16 septembre 1999 — N° 13**

**Mandat d'initiative sur le bogue de l'an 2000 (4)**



**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  
Télécopieur: (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 jeudi 16 septembre 1999

### Table des matières

Auditions	1
Gaz Métropolitain inc. (GMi)	1
Commission de la construction du Québec (CCQ)	10
Bell Canada	20
Groupe QuébecTel	30
Institut canadien des produits pétroliers (ICPP)	41

### Intervenants

M. Matthias Rioux, président

Mme Fatima Houda-Pepin

M. Jean-Paul Bergeron

M. Marc Boulianne

M. Pierre-Étienne Laporte

- \* M. Pierre Despars, GMi
- \* M. Hughes Beaudoin, idem
- \* Mme Anne-Marie Braconnier, idem
- \* M. André Ménard, CCQ
- \* Mme Louise Charette, idem
- \* M. Robert Laurin, idem
- \* M. Denis G. Lalonde, Bell Canada
- \* M. Jean-Guy Veilleux, Groupe QuébecTel
- \* M. Yvon Marquis, idem
- \* M. René Miglierina, ICPP
- \* M. Kent Mitchell, idem
- \* Mme Sonia Larin, idem
  
- \* Témoins interrogés par les membres de la commission



Le jeudi 16 septembre 1999

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

*(Neuf heures trente-cinq minutes)*

**Le Président (M. Rioux):** Mesdames, messieurs, bonjour. Ça nous fait plaisir de vous accueillir. Je voudrais saluer les députés de la commission, leur dire qu'il y a longtemps qu'on s'est vus et que c'est une excellente chose de se retrouver.

**Une voix:** Nous autres, on est là, M. le Président.

**Le Président (M. Rioux):** Ha, ha, ha! Je vous rappelle qu'à la commission notre mandat, ce matin, c'est de poursuivre les auditions publiques qui ont été entreprises hier dans le cadre de notre mandat d'initiative sur le passage à l'an 2000. C'est une préoccupation qui est la nôtre depuis un certain nombre de mois, et on s'inquiète, comme bien d'autres citoyens au Québec: Comment allons-nous traverser cette période? Est-ce que ça va se faire sans faille? Est-ce que tout ira bien dans le meilleur des mondes? Il y a des scénarios actuellement qui se déroulent et, c'est drôle, il y en a qui nourrissent encore des doutes. Pour ceux qui ont la foi, une foi profonde que tout va se dérouler merveilleusement, bien, moi, je suis un peu plus jésuite que ça, j'ai des doutes méthodiques, et c'est un peu pour ça qu'on est en commission parlementaire, pour examiner avec vous comment, vous autres, vous allez vivre cette période qui, on l'espère, va bien se dérouler. Mais il ne faut jamais jurer de rien, comme disait l'autre.

## Auditions

Alors, à l'ordre du jour aujourd'hui, on va avoir le plaisir d'accueillir Gaz Métropolitain; une autre organisation qui en mène large au Québec, la Commission de la construction; Bell Canada sera ici au cours de la journée; Groupe QuébecTel; et l'Institut canadien des produits pétroliers. Alors, comme vous voyez, on a une journée remplie. Je sais que Gaz Métro va nous faire une présentation sur acétate, alors on va demander de fermer les portes, hein, de verrouiller les portes, et on va fermer les lumières de sorte qu'on ne veut pas être dérangés — en clair, c'est ça que ça veut dire — et on veut que Gaz Métro puisse faire son exposé en toute quiétude. Alors, messieurs, on vous écoute, et j'aimerais que vous vous présentiez.

## Gaz Métropolitain inc. (GMI)

**M. Despars (Pierre):** Merci beaucoup. Je me présente, Pierre Despars, vice-président aux affaires corporatives de Gaz Métropolitain, entre autres fonctions, ayant la responsabilité du passage à l'an 2000 chez Gaz Métropolitain, aussi responsable des affaires réglementaires chez Gaz Métropolitain.

**M. Beaudoin (Hughes):** Hughes Beaudoin, directeur, gestion de l'information, à Gaz Métropolitain, et coordonnateur au quotidien de toutes les activités entourant le passage harmonieux et sécuritaire à l'an 2000.

**M. Despars (Pierre):** Donc, le but de la présentation ici, comme vous le voyez, là, sur l'écran, c'est de vous présenter la position de Gaz Métropolitain face au passage à l'an 2000, et un passage que l'on souhaite sécuritaire, harmonieux pour notre clientèle et pour le public en général. Donc, l'agenda de la journée est de vous présenter la société, ensuite notre produit, le gaz naturel comme tel, et, par la suite, présenter notre plan de conversion pour l'ensemble des systèmes et le plan de continuité des opérations qui est en cours de réalisation et qui est sur le point d'être complété.

Donc, la société Gaz Métropolitain est une entreprise privée, réglementée et cotée en Bourse. Nous avons plus de 150 000 clients desservis par 18 bureaux d'affaires et satellites dans l'ensemble du Québec. On est présent au Québec et au Vermont via une filiale, Vermont Gas, et nous avons différentes filiales du secteur énergétique, comme on va le voir dans un prochain acétate. Le chiffre d'affaires est de 1 400 000 000 \$. Nous avons des actifs de 2 000 000 000 \$. Et les profits, en 1998, étaient de 136 000 000 \$. Nous avons 1 400 employés. Et nous répondons à 16 % de la demande énergétique au Québec.

Donc, ici, oups! c'est difficile à voir, très difficile. Notre présentation était par PowerPoint Canon. Donc, rapidement, Gaz Métropolitain, la distribution gazière au Québec se retrouve dans ce qu'on appelle la Société en commandite Gaz Métropolitain qui, elle, est détenue à 77 % par GMI et 22 % par le public. Nous sommes cotés en Bourse, et l'actionnariat de GMI à travers Noverco est détenu par trois entreprises qui sont Hydro-Québec, Enbridge et Gaz de France, les trois à la hauteur de 91 %.

● (9 h 40) ●

Lorsqu'on regarde sous Gaz Métropolitain, comme je vous mentionnais, la fonction principale est la distribution gazière au Québec. Nous avons aussi des participations dans les réseaux de transmission, donc dans Trans Québec Maritimes, Portland Natural Gas Transmission System, qui part de Lachenaie et descend jusqu'à Boston. Et nous avons aussi des entreprises qui oeuvrent dans le domaine des services énergétiques et technologiques, donc des services techniques auprès de notre clientèle.

Si on regarde maintenant le profil de la clientèle de Gaz Métropolitain, la répartition en clients, 75 % de nos clients sont des clients résidentiels, 1,2 % sont des clients industriels et 23,7 % sont des clients commerciaux. Cependant, lorsqu'on veut faire le parallèle avec la consommation de chacun de ces groupes de clients là, on constate

que le 1,2 % en nombre de clients industriels représente 63,5 % des livraisons en gaz naturel pour Gaz Métropolitain, alors que le commercial représente 25 % et le secteur résidentiel, 11,1 %. Cet élément-là est un élément important, comme on va pouvoir le voir tantôt, en termes d'outil de flexibilité pour Gaz Métropolitain par rapport au passage à l'an 2000, puisque la majorité des clients industriels sont des clients qui ont deux sources d'énergie, deux ou plusieurs sources d'énergie, donc ce qu'on appelle la biénergie.

Si on regarde maintenant le produit, le gaz naturel, on vous présente ici ses caractéristiques, je dirais, de base. C'est un hydrocarbure stable, c'est du CH<sub>4</sub>, non toxique, inodore. L'odeur est ajoutée au gaz naturel à l'entrée de la franchise de Gaz Métropolitain, donc au point de livraison. C'est un produit qui est insoluble dans l'eau. La température d'ignition est relativement élevée. Il est toujours sous forme gazeuse et plus léger que l'air. Donc, advenant des problèmes de surpression dans le réseau, il pourrait y avoir une évaporation. Contrairement au gaz propane qui, lui, est plus lourd que l'air, le gaz naturel s'évapore dans l'atmosphère.

Au niveau de l'environnement, c'est le plus propre des combustibles fossiles. Il ne possède pas d'azote, pas de CFC, et ne contribue pas au smog au niveau des particules, il n'émet pas de particules, et ne contribue pas non plus à la destruction de la couche d'ozone.

Seigneur! une chance que vous avez des copies? Ha, ha, ha! Ce n'est pas une carte du ciel qu'on a en avant de nous.

Des voix: Ha, ha, ha!

**M. Despars (Pierre):** Rapidement. Le gaz naturel provient à 99 % de l'Ouest canadien, de l'Alberta, via les réseaux de transport de Nova, qui sont les réseaux intralbertains, maintenant TCPL, et part de l'Alberta, du point de jonction qui est Empress, pour venir jusqu'à Montréal via la ligne de TransCanada Pipelines. Le réseau couvre 4 000 km.

Et ce que vous pouvez voir sur vos documents, à l'intérieur de la franchise de Gaz Métropolitain, il y a trois sites d'entreposage: les deux petits réservoirs blancs, ce sont nos usines de liquéfaction où on a de l'entreposage de gaz naturel liquéfié à l'intérieur de la franchise de Gaz Métropolitain, donc sur l'île de Montréal, et deux autres sites d'entreposage qui sont situés à Pointe-du-Lac et Saint-Flavien. Ce niveau d'entreposage représente environ 4 BCF, alors que l'entreposage que l'on retrouve à Dawn, un petit peu plus bas sur le graphique, à peu près vers le milieu, un peu en bas de Toronto, on a plus de 20 BCF de gaz naturel qui est entreposé au niveau de Dawn. Et on constate qu'on a deux lignes d'approvisionnement pour la franchise du Québec, deux lignes qui sont détenues par TransCanada Pipelines.

Le tableau suivant représente le réseau de distribution de Gaz Métropolitain. Rapidement, nous avons 8 188 km de conduites. Nous traversons 362 municipalités. Nous desservons en gaz naturel 278 municipalités. Et nous

avons un réseau de type bouclé et maillé contrairement à un réseau qu'on pourrait appeler «en antenne». Un réseau en antenne est un réseau où il n'y a qu'une source d'approvisionnement. Le réseau est construit de manière à être bouclé advenant une interruption de service très pointue dans un endroit spécifique.

L'acétate suivant, c'est l'acheminement du gaz naturel, une représentation graphique simple. Donc, à partir des puits, le gaz est transporté vers l'Est, entreposé ou peut être entreposé à Dawn, en Ontario, ou au Québec, au niveau de l'usine de liquéfaction. Avant d'entrer au Québec, il est reçu par un poste de livraison, endroit où on injecte le mercaptan, donc l'odorant pour le gaz naturel. Ensuite, les conduites d'alimentation, ce sont des conduites de haute pression. Nous avons ce qu'on appelle des postes de détente pour amener le gaz naturel à un niveau de pression, qu'on appelle une pression de distribution, et nous avons la distribution aux différents types de clients, commercial, résidentiel, industriel, et avec des branchements d'immeubles et les compteurs à l'entrée de chacun des édifices.

Ce qui nous amène à notre plan de conversion pour l'ensemble des systèmes de Gaz Métropolitain. Le passage à l'an 2000 a été identifié comme une priorité corporative à partir de 1996. Le travail touche tous les systèmes, les équipements, les applications, et non seulement les applications qu'on pourrait juger critiques. Donc, nous, on a pris une approche de couvrir tous les systèmes chez Gaz Métropolitain. La méthode de conversion qui a été utilisée, c'est: modification de la date au fichier. Donc, on a repassé les 6 000 000 de lignes de code que nous avons chez Gaz Métropolitain pour modifier de deux digits à quatre digits la date à l'intérieur de nos programmes. Chaque conversion a fait l'objet d'une procédure rigoureuse au niveau des tests. La conversion s'est faite en environnement isolé et donc, par la suite, des tests intégrés avant de remettre en production. Il y a eu aussi un suivi extrêmement étroit de nos fournisseurs en gaz naturel et tous les autres types de fournisseurs en termes d'équipements pour la distribution ou la sécurité. Nous avons collaboré en tout temps avec les organismes gouvernementaux et nous avons, dès le début, mobilisé l'ensemble du personnel pour assurer un passage harmonieux et sécuritaire à l'an 2000. Chez Gaz Métro, l'investissement est de l'ordre de plus de 10 000 000 \$, et on va voir un petit peu plus loin à quoi ces sommes ont servi.

Rapidement, pour vous positionner, je viens de mentionner que c'était une priorité corporative. Donc, le conseil de gestion était et est toujours mis au courant de l'ensemble des activités traitant du passage à l'an 2000 et le conseil d'administration, à toutes les réunions du conseil d'administration, est mis au courant de l'évolution du dossier.

Le passage à l'an 2000, les activités de conversion et de plan de contingence sont sous ma responsabilité, supporté par un comité directeur, et M. Beaudoin, à ma gauche, est le directeur de la gestion de l'information. Il coordonne les activités journalières, quotidiennes au niveau du passage à l'an 2000, supporté par un comité du plan de

contingence. Donc, après le moment où la conversion est complétée, on se prépare pour une situation où, malgré qu'on est confiant d'avoir réglé la problématique au niveau informatique du passage à l'an 2000, donc problèmes de dates, on prépare un plan de contingence dont je vais vous parler un petit peu plus longuement plus tard. Les actions ont porté sur les systèmes informatiques, le centre de contrôle du réseau, l'usine LSR, et on a profité de l'occasion du passage à l'an 2000 pour se doter d'autonomie énergétique et de télécommunications reliées aux postes de livraison et au siège social de Gaz Métropolitain.

Un des enjeux pour Gaz Métro était le fait que le gaz était transporté de l'Alberta au Québec. Donc, nous avons travaillé en étroite collaboration depuis deux ans avec les producteurs, le transporteur albertain et le transporteur interprovincial TCPL et tous les autres distributeurs à travers le Canada via un comité du Canadian Gas Association, communément appelé le Y2K Task Force, qui était sous ma responsabilité, puisque je suis président du comité des affaires corporatives au niveau de la Canadian Gas Association. Donc, nous avons coordonné l'ensemble des travaux des entreprises de services publics au niveau du gaz naturel dans un contexte où on fournissait un support et un canevas de travail pour l'ensemble des services publics. Le travail aussi a consisté à mettre en place une grille d'analyse et un plan de travail pour l'élaboration des plans de continuité au niveau de tous les intervenants.

● (9 h 50) ●

Si on regarde maintenant les travaux réalisés et où on est aujourd'hui, au niveau de la distribution gazière au Québec, le travail est complété à 100 % au niveau de la conversion. Donc, le centre de contrôle du réseau, l'usine de liquéfaction, les postes de compression et l'essai intégré de l'ensemble des composantes ont été réalisés à ce jour. Et tout s'est déroulé normalement, en fait parfaitement, tout a été parfait. Le test intégré a eu lieu lundi de cette semaine. Au niveau de l'autonomie électrique et de télécommunications des postes de livraison dits stratégiques, les groupes électrogènes sont installés, et nous sommes à finaliser les installations au niveau de la télécommunication sur réseau cellulaire au niveau des différents postes de livraison.

Pour expliquer brièvement, notre contrôle du réseau se fait par lignes téléphoniques et, advenant un problème au niveau des lignes de communication téléphoniques, on va avoir un système en «backup» au niveau de cellulaires qui va pouvoir prendre la relève et transmettre les informations sur le réseau de distribution à notre centre de contrôle, centre de contrôle qui, en tout temps, est doublé chez Gaz Métropolitain. On a un centre de contrôle au siège social et on a ce qu'on appelle un centre de relève de contrôle qui, lui, est situé à Boucherville et peut prendre la relève en tout temps advenant une panne ou une défaillance au niveau du centre, je dirais, du centre de contrôle maître, qui est situé dans nos bureaux, au 1717, rue du Havre.

Au niveau des systèmes informatiques, toutes les applications sur l'ordinateur central sont complétées, et de même pour la micro-informatique.

Comme je mentionnais précédemment, tous les essais ont été faits dans un environnement dédié au passage à l'an 2000 et, lorsque nous avons fait les tests, nous avons vérifié 12 dates clés, donc, à partir d'une date au mois d'avril, le 99e jour de l'année 1999, le 9 du 9 1999, le 31 décembre, le 1er janvier, et ainsi de suite. Et, pour les systèmes qu'on appelle en différé, ou du «batch process», on a fait la ligne complète d'activités. Chaque programme était testé dans un processus complet de «batch». Donc, on parle d'une opération journalière, hebdomadaire, mensuelle et fin d'année. Toutes ces activités-là ont été bien évaluées.

Donc, ça nous amène à conclure que les activités de conversion sont complétées. L'approche prise chez Gaz Métropolitain, c'est: on fait la conversion et on se prépare pour le pire. Donc, on se prépare pour le pire, mais on espère qu'il ne se produira pas. On a préparé un plan de continuité des opérations où l'objectif était de développer un plan de continuité de façon à prévenir la perte de services associée aux risques de l'an 2000 ou une réduction de l'impact à un niveau acceptable. Donc, il est clair pour nous, dans un plan de contingence, qu'on ne pourra pas desservir l'ensemble de la clientèle comme si rien ne se produisait, mais on veut avoir un plan de contingence qui va limiter les impacts à un niveau acceptable. Et on voulait aussi travailler à partir du plan de contingence de l'an 2000 pour tout type d'intervention dans le futur.

Les principes directeurs étaient d'assurer la sécurité des personnes, assurer la continuité des opérations, assurer une distribution du produit en fonction des impacts et assurer la protection de l'environnement.

Les hypothèses que nous avons retenues pour la préparation de notre plan. C'est particulier à l'an 2000, donc une hypothèse où le bogue de l'an 2000 peut affecter plusieurs sites ou régions concurrentement. On prévoit qu'il y aura pénurie de personnel qualifié; donc, il faudra se fier au personnel de Gaz Métropolitain. On suppose que le marché économique sera présent dans les jours suivant le passage à l'an 2000. On anticipe et on a établi une faible probabilité que les services de téléphonie, d'électricité et de télécommunications soient en panne sur tout le territoire plus de 72 heures. On a eu des rencontres avec Hydro-Québec, avec Bell, et on est conscient aussi du travail qui a été fait dans ces entreprises. Donc, une hypothèse de travail était d'avoir un faible risque à ce niveau. Mais, cependant, pour fins de préparation, on a émis qu'il y aurait une probabilité plus élevée de pannes locales, disons très locales, au niveau d'électricité et télécommunications pour plus de 72 heures. On ne pense pas qu'il y aura une panne majeure, mais il pourrait y avoir des éléments ponctuels, des petits problèmes à différents endroits. C'est une hypothèse de travail. Ce n'est pas un jugement, là, c'est une hypothèse de travail.

Donc, par rapport au plan de continuité... Le plan de continuité est complété. L'élaboration est terminée. Les ressources sont mobilisées. On aura sur place, durant le passage à l'an 2000, environ 20 % des employés de Gaz Métropolitain qui seront soit sur place, à des endroits précis, au niveau des opérations ou sur appel, donc à

proximité, avec des consignes très précises, à savoir: s'il y a des problèmes, s'il n'y a pas de signal téléphonique par exemple, ils devront se rendre à des endroits qui leur seront assignés de manière à être prêts à parer à toute éventualité. La période de formation et la simulation pour Gaz Métropolitain vont se dérouler au mois d'octobre. Et nous avons un arrimage avec les grands fournisseurs, principalement au niveau des télécommunications où il y aura une simulation avec l'ensemble de l'industrie gazière canadienne, qui se déroulera le 7 octobre prochain.

Donc, c'est le niveau de préparation de Gaz Métropolitain pour le passage à l'an 2000. Merci.

**Le Président (M. Rioux):** Alors, merci beaucoup. J'aimerais vous demander: Quand vous parlez de 16 % de la demande énergétique, est-ce que ça veut dire que le gaz naturel au Québec occupe 16 % du bilan énergétique québécois?

**M. Despars (Pierre):** Exact.

**Le Président (M. Rioux):** C'est ça que ça veut dire?

**M. Despars (Pierre):** Oui.

**Le Président (M. Rioux):** Exactement. Au cours des 10 dernières années, ça a été quoi, la pénétration?

**M. Despars (Pierre):** En termes de croissance, elle a crû d'environ 2 % par année... pas par année, 2 %, de 14 % à 16 %, disons, au niveau des 10 dernières années.

**Le Président (M. Rioux):** O.K.

**M. Despars (Pierre):** Si on veut comparer, elle se compare environ à 32 %, 33 % au niveau de l'échelle canadienne.

**Le Président (M. Rioux):** Alors, je vais donner la parole à la députée de La Pinière et, ensuite, au député d'Iberville. Mme la députée.

**Mme Houda-Pepin:** Merci, M. le Président. Alors, M. Despars, M. Beaudoin, merci beaucoup de vous être déplacés pour éclairer notre lanterne dans cette période assez tumultueuse où on s'attend à plein de choses. On est dans l'imprévisible.

Hier, on a entendu d'autres groupes, Hydro-Québec entre autres, qui est aussi dans le domaine énergétique, qui nous a rassurés, que tout allait très bien. Vous êtes dans le domaine gazier et, d'après la présentation que vous nous faites, vous avez fait le nécessaire. Vous avez évidemment exposé la situation par rapport à tous les facteurs que vous contrôlez, c'est-à-dire les facteurs internes dans tous les services. Tous les systèmes ont été vérifiés. Et, de ce côté-là, vous êtes très rassurant.

Maintenant, Gaz Métro, c'est aussi une entreprise qui a des interfaces assez importantes. Je voudrais savoir:

Par rapport aux interfaces, avec les fournisseurs, avec vos clients... Par exemple, dans le secteur industriel — vous nous dites que 63,5 % de la consommation est dans le domaine industriel — est-ce que vous vous êtes assurés que tous les clients sont adaptés à l'an 2000? et tous les fournisseurs aussi.

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

**M. Despars (Pierre):** Oui. Nous avons fait des communications avec nos clients, dans un premier temps, il y a déjà de cela environ un an. Nous avons communiqué de l'information concernant l'an 2000 à l'ensemble de notre clientèle, principalement les grands clients. Par la suite, nous avons envoyé des communications beaucoup plus spécifiques à l'ensemble de la clientèle, ce que, nous, on appelle VGE, vente grandes entreprises, ce qui représente environ 1 000 clients, et nous avons offert à ces clients des rencontres, des présentations, et, pour les plus grands clients, disons, les 300 plus grands clients, nous avons envoyé une invitation spéciale où on leur proposait de les rencontrer et de discuter avec eux du plan de conversion à l'an 2000 de Gaz Métropolitain, l'approche retenue par Gaz Métropolitain. Et, en même temps, on échangeait avec eux sur les travaux qui étaient faits et, à ce moment-là, c'était une occasion très intéressante pour échanger sur les approches mutuelles au niveau de la conversion à l'an 2000.

● (10 heures) ●

Donc, notre tâche a porté principalement sur le fait qu'on s'assure que Gaz Métropolitain puisse livrer le gaz naturel en prenant comme hypothèse de base que ces entreprises-là, qui ont une raison d'être économiques, faisaient aussi tous les efforts pour se convertir à l'an 2000. Les rencontres que nous avons eues, les constats que nous avons faits avec les clients qui ont été rencontrés nous portent à croire que la majorité a fait les efforts nécessaires, principalement au niveau de la grande entreprise.

**Mme Houda-Pepin:** Je ne doute pas que la grande entreprise soit bien préparée, quoiqu'il y ait toujours des risques qu'on ne peut pas contrôler, mais mon inquiétude, c'est par rapport à la petite et moyenne entreprise. On sait que la petite entreprise plus particulièrement, plus que la moyenne, n'est pas nécessairement prête. Alors, j'imagine que vous avez des clients qui sont dans cette catégorie-là...

**M. Despars (Pierre):** Oui.

**Mme Houda-Pepin:** ...au-delà des grandes entreprises. Vous avez fait, vous nous dites, votre travail d'information...

**M. Despars (Pierre):** De sensibilisation.

**Mme Houda-Pepin:** De sensibilisation. Et on vous a donné un feedback comme quoi, oui, on serait prêt. Mais est-ce que vous êtes sûr de ça? Parce que finalement,

c'est une chaîne; vous êtes un maillon important dans la chaîne. Il faut s'assurer que les autres maillons sont bien arrimés à vous, sinon la chaîne va se briser à quelque part. Et c'est là où j'ai des inquiétudes.

**M. Despars (Pierre):** O.K. De manière à répondre à cette inquiétude, ce qu'on a fait, en termes de sensibilisation, nous avons fait trois envois spécifiques à l'ensemble de la clientèle moyen débit plus des invitations, en fait, petit commercial et moyenne entreprise. Pour les petits clients, le petit client résidentiel ou commercial, la petite entreprise qui utilise principalement le gaz naturel pour des fins de chauffage, nous sommes entrés en contact avec tous les fournisseurs d'équipement pour voir s'il y avait des problèmes, au niveau du passage à l'an 2000, avec les équipements installés chez nos clients. On est retourné 10 ans en arrière à l'intérieur de nos bases de données pour voir quel type d'équipement était installé chez nos clients, avait été installé chez nos clients au cours des 10 dernières années, et le constat a été qu'il n'y avait pas de problème.

En fait, les fournisseurs nous ont certifié que le passage à l'an 2000, pour les équipements installés chez nos clients, n'était pas problématique. Où il pouvait y avoir certains petits problèmes — et c'est ce qu'on disait au client lorsqu'il entrait en communication avec nous — c'est au niveau des appareils périphériques, mais qui ne sont pas nécessairement des appareils de chauffage, donc des appareils qui utilisent des technologies plus de pointe, sur lesquels on n'a pas de contrôle ou on ne sait pas ce qui a été installé. Mais, pour l'appareil de base de chauffage, on avait eu de la part des fournisseurs d'équipement une conformité à l'an 2000.

**Mme Houda-Pepin:** Donc, si j'en juge par les réponses que vous nous donnez et la présentation que vous avez faite, vous avez un contrôle total sur les facteurs que vous contrôlez à l'intérieur de votre réseau.

**M. Despars (Pierre):** Exact. À l'intérieur du réseau effectivement, au niveau de l'opération, on est en contrôle, comme vous le mentionnez, des éléments sous notre juridiction ou sous notre mandat.

**Mme Houda-Pepin:** Mais à l'intérieur de l'ensemble du réseau, là, du fournisseur jusqu'au client. C'est bien ça?

**M. Despars (Pierre):** Exactement. Donc, si on regarde le réseau de l'Ouest canadien jusqu'à Montréal, ou disons jusqu'au point d'entrée dans la franchise qui est à l'Ouest du Québec, le travail a été fait en collaboration avec la Canadian Gas Association et l'encadrement qui a été donné à travers la CGA, l'Association canadienne du gaz, est similaire à l'ensemble des distributeurs et les rapports produits par chacun des distributeurs gaziers nous amènent à conclure à un niveau de préparation similaire à celui de Gaz Métropolitain. Donc, dans ce contexte, nous, on est sécurisés, par rapport au passage à l'an 2000, pour

tout ce qui est en amont de la franchise, donc le réseau de transmission, les sources d'entreposage et les sources de production.

En Alberta, en fait, on a rencontré la Canadian Association of Petroleum Producers, CAPP, et eux nous ont clairement indiqué le travail qu'ils avaient réalisé — des éléments, je dirais, très physiques qui permettent de réduire le risque — et que le gaz naturel provient d'environ 1 200 puits, 1 100 et quelques puits en Alberta, répartis à travers la province de l'Alberta. Donc, la source de gaz naturel n'est pas concentrée à un endroit mais bien dans l'ensemble de la province de l'Alberta, ce qui vient réduire énormément le risque au niveau des approvisionnements.

**Mme Houda-Pepin:** Vous nous parlez des fournisseurs du réseau jusqu'à vous mais, jusqu'au consommateur, est-ce que le consommateur est sécurisé?

**M. Despars (Pierre):** Est-ce que le consommateur est sécurisé? Je vous dirais, de par le niveau de questions, le nombre de questions que nous avons reçues, nous avons mis en place une procédure où en deçà de 24 heures nous répondions à toutes les demandes des clients. Nous avons constitué un Secrétariat permanent du passage à l'an 2000. Donc, tout client qui pouvait avoir une inquiétude pouvait appeler Gaz Métro. Les gens de première ligne avaient, ce qu'on appelle, des scripts de réponses prêts pour sécuriser ces gens-là. Si la réponse était insatisfaisante à leurs yeux, ils étaient transférés au Secrétariat permanent du passage à l'an 2000 qui pouvait répondre de façon beaucoup plus pointue, beaucoup plus détaillée. Et, à la limite, pour certains groupes de clients ou certains clients, on a fait des présentations spécifiques à Québec et à Montréal, en français et en anglais.

**Le Président (M. Rioux):** Alors, M. Despars...

**Mme Houda-Pepin:** Dernière question. C'est fini?

**Le Président (M. Rioux):** On va revenir à vous, Mme la députée de La Pinière, dans quelques instants. Je vais laisser la parole, pour tout de suite, au député d'Iberville.

**M. Bergeron:** Merci, M. le Président. M. Despars, M. Beaudoin, merci de votre présentation. Il en ressort que c'est un souci de tous les instants d'être prêt pour vivre ce passage-là. Les principes directeurs que vous avez énoncés sont très généreux et, à mon sens, disons, sont englobant de la réalité que nous vivons.

Moi, j'aimerais vous entendre sur les essais. Parce que, à un moment donné, vous avez dit que, lundi de cette semaine, vous avez fait un essai intégré de l'ensemble des composantes. Si je dis simulation, c'est à peu près la même chose, c'est une simulation. Je vois un peu plus loin — vous l'avez dit — qu'il y aura une simulation des communications le 7 octobre. J'aimerais vous entendre sur l'essai intégré de cette semaine et celui du 7 octobre, dans un premier temps.

**M. Despars (Pierre):** O.K. Je vais laisser répondre M. Beaudoin sur l'essai intégré. Rapidement, sur celui du 7 octobre, l'enjeu qu'on a au niveau de l'industrie gazière est beaucoup plus un enjeu de communication avec les différents partenaires pour être capable de gérer le réseau. C'est une industrie qui, bien qu'elle utilise la technologie, est quand même mécanique. Les compresseurs fonctionnent au gaz naturel et c'est possible d'opérer, je dirais, quasi manuellement le système de distribution gazière. Donc, ce qu'on veut faire le 7 octobre, c'est une simulation de communication utilisant les différents moyens dont, entre autres, la communication satellite via les deux réseaux MSAT et Iridium, donc avec les autres joueurs de l'industrie gazière.

**M. Beaudoin (Hughes):** Ensuite, dans un réseau privé qu'on a réservé pour l'industrie gazière au Canada, par quatre mois. Donc, personne d'autre ne peut utiliser ces fréquences ou ces cellules pour communiquer. Nous, on va communiquer entre nous en tout temps, surtout dans la période qu'on appelle «rollover», qui est la période de minuit, pour s'assurer qu'on va être les premiers à ressentir les effets de l'an 2000 au Canada, dans l'industrie du gaz au Québec, et ça va se subir trois heures plus tard en Alberta. Donc, on va suivre les événements, nous, tout au long de ce qu'on appelle le «rollover», dans un circuit privé.

**M. Bergeron:** O.K. Et l'essai intégré?

**M. Beaudoin (Hughes):** Les essais intégrés. Ce qu'on a fait, c'est que toutes les composantes nécessaires à la distribution du gaz naturel ont été visitées. Ça a été vérifié par une firme d'ingénieurs externe qui est venue nous révérier pour s'assurer qu'on n'avait rien oublié. On a tout converti nos équipements. On a tout converti nos systèmes de contrôle de façon unitaire. Maintenant, on s'est dit: Qu'est-ce qu'on fait si on met tous ces équipements-là de concert, dans un vrai mode d'opération intégré, ensemble? Ce qu'on a fait lundi dernier, on a coupé nos opérations normales de Gaz Métro. On a pris toute la région métropolitaine à partir de l'usine de liquéfaction, le poste de Senneville et quelque 30 endroits différents où il y avait de la télémesure, où on injectait du mercaptan, des endroits où il y avait des échangeurs de chaleur, où la température était très élevée puis ça avait besoin d'électricité. On a fait fonctionner ça durant quatre, cinq heures. On a testé les 12 dates... pas les 12, on en a passé une dizaine, de façon à s'assurer...

• (10 h 10) •

On s'est rendu jusqu'à l'an 2001, avec les dates fatidiques dont l'année bissextile, le «rollover», le 9 septembre était déjà passé, le premier mois de 30 jours, le premier mois de 31 jours, la fin de la première année et la fin de notre année gazière, à cause de nos nominations qui se font de façon quotidienne, le 30 octobre au 1er novembre de l'an 2001. On a passé toutes ces dates-là et ce n'était pas une simulation, on opérait le réseau gazier à partir de ces composantes-là, avec les dates futures.

**Le Président (M. Rioux):** Merci.

**M. Boulianne:** Et ça a été concluant.

**M. Beaudoin (Hughes):** Très concluant, aucun problème.

**M. Boulianne:** Une dernière question. Vous avez parlé d'une période critique de 72 heures.

**M. Beaudoin (Hughes):** Oui.

**M. Boulianne:** Et monsieur, dans sa présentation, disait que vous avez eu une rencontre avec les gens des télécommunications...

**M. Beaudoin (Hughes):** Exact.

**M. Boulianne:** ...avec Bell, avec Hydro-Québec. Même si on a essayé de tout planifier ce qui était planifiable, la gestion du risque, c'est la gestion du risque.

**M. Beaudoin (Hughes):** Exact.

**M. Boulianne:** Mais là vous avez un espace de 72 heures qui pourrait être problématique.

**M. Beaudoin (Hughes):** Ce qu'on a prévu, c'est que ces 72 heures, on veut les couvrir en totalité. S'il n'y avait pas de téléphone, d'électricité, de télécommunications au Québec pour les 72 premières heures, on a le personnel en place et on a les mécanismes d'urgence pour répondre à cette situation-là de façon sécuritaire pour le grand public et notre clientèle. On a tous les moyens. On quadruple notre personnel en devoir ou en place versus les conditions normales de la période des fêtes.

Et, comme Pierre le citait tantôt, M. Despars, on peut opérer de façon manuelle. On va avoir des gens qui vont être prêts, à des postes de livraison spécifiques. Si nos unités de mesure ou nos équipements électroniques ne fonctionnent pas, on va être capable d'y aller de façon manuelle, de faire des vérifications physiques, de façon manuelle, et d'opérer ces postes de façon manuelle. C'est pour ça d'ailleurs qu'on s'est équipé de groupes électrogènes, pour s'assurer que, s'il y a une panne électrique de façon locale ou autre, ça continue d'opérer quand même. Même chose pour les télécommunications.

**Le Président (M. Rioux):** Vous avez dit tout à l'heure: Au-delà de 72 heures, pas de risque. C'est M. Despars qui disait ça. Je veux juste continuer sur la lancée de mon collègue le député d'Iberville. Est-ce que ça veut dire qu'en bas de 72 heures il y a des risques?

**M. Beaudoin (Hughes):** Non. Ha, ha, ha! On n'est pas au courant de choses spécifiques à ce moment-ci.

**M. Despars (Pierre):** C'est une hypothèse de travail.

**M. Beaudoin (Hughes):** C'est tout simplement une hypothèse.

**M. Despars (Pierre):** C'est une hypothèse de travail. Comme je vous le mentionnais, on essaie de se préparer pour le pire. Et, ce qu'on veut faire aussi par la suite, c'est utiliser ce plan d'intervention d'urgence pour toute autre situation. Exemple: S'il arrivait un problème majeur au niveau des réseaux de communication ou du réseau électrique, causé par un verglas ou causé par toute autre situation, le plan qu'on a développé ici, on pourrait l'appliquer à toute autre situation, et ça fait partie des...

**Le Président (M. Rioux):** Mais j'essaie de comprendre votre 72 heures. C'est-u un scénario que vous avez mis sur papier pour essayer de sécuriser le monde ou bien si... Parce que vous vous présentez devant nous, on essaie de vous croire. Mais, bon... Au-delà de 72 heures pas de risque; en bas de 72 heures, il y a donc des risques. Comment vous allez les gérer, ces risques-là?

**M. Beaudoin (Hughes):** Non. Ce qu'on exprime ici, c'est que les services d'électricité, de téléphonie ou de télécommunications sont en panne, puis les mots importants, les 72 heures, sur tout le territoire. Ce qu'on veut dire ici, c'est que la province de Québec au complet n'a pas d'électricité ou n'a pas de téléphone ou n'a pas de services de télécommunications. On dit: Si ça se produit, jamais ça ne va excéder 72 heures parce que les entreprises qui travaillent, elles ont mis des plans en place et on va remonter à l'intérieur de 72 heures. Ce qu'on s'est dit, pour nous sécuriser: On va se doter de plans jusqu'à un maximum de 72 heures et on va être capable de faire face à la situation. Si ça excède 72 heures, on se dit: Ça ne se produira pas, ce n'est pas un scénario crédible au Québec, après avoir vu les plans de Stentor et de Bell Canada, et avoir vu les plans d'Hydro-Québec et les mesures de tests qu'ils ont entreprises. Donc, on s'est donné cette hypothèse-là. Les problèmes au Québec en électricité, téléphonie et télécommunications n'excéderont pas 72 heures pour tout le territoire.

Localement, on s'est dit que ça se peut qu'il y ait un coin de la province de Québec, que ce soit une région éloignée ou autre, qui ait un problème qui dure plus que 72 heures, et là on s'équipe pour faire face à cette situation-là, localement. Mais au complet, la province, on n'y croit pas.

**Le Président (M. Rioux):** Est-ce que c'est de même que vous allez gérer les pannes locales aussi, si d'aventure il y en avait?

**M. Beaudoin (Hughes):** Non. Les pannes locales, on est prêt à y faire face pour des périodes indéterminées.

**M. Despars (Pierre):** En fait, l'enjeu qu'on a — c'était l'hypothèse de base par rapport au bogue de l'an 2000 — c'est la concurrence. Elle est l'occurrence simultanée du problème. Ce qu'on dit, c'est que cette

occurrence-là pourrait être simultanée sur une période maximale de trois jours, 72 heures. Et c'est l'hypothèse qui est retenue au niveau canadien. Donc, quand je parlais au niveau de l'Association canadienne du gaz, ce n'est pas Gaz Métro tout seul qui a décidé de dire 72 heures. On s'est donné une référence pour travailler au niveau du 72 heures. Et s'il y avait des pannes locales, disons, sur une période plus longue, ce qu'on peut à ce moment-là, c'est réaffecter des ressources disponibles de Gaz Métropolitain et les envoyer.

Si on se rappelle, au niveau du Saguenay—Lac-Saint-Jean, lorsqu'il y avait eu l'inondation, bien, on avait pris beaucoup de ressources de Québec, de Montréal, de Trois-Rivières et on les avait amenées au Saguenay—Lac-Saint-Jean pour travailler sur le réseau et adresser la problématique. C'était une problématique qui était locale. Et ça, le système, le plan d'intervention d'urgence de Gaz Métro permet ce genre d'activité et ce n'est pas problématique. Et, en ce sens-là, la période peut être indéterminée.

**Le Président (M. Rioux):** Merci. Je vais céder la parole maintenant au député de Frontenac.

**M. Boulianne:** Merci, M. le Président. D'abord, je veux vous féliciter pour le mémoire. Surtout pour un ancien professeur de géographie, il y a des tableaux très intéressants, des cartes aussi et des statistiques.

Vous avez parlé de l'Alberta puis du reste des régions du Canada. Vous vous situez où par rapport aux autres compagnies de gaz à l'intérieur du degré de préparation? Parce que, dans le *Globe and Mail*, on donnait des statistiques: en Ontario, ils sont prêts à 80 %, 90 %. C'est vérifié tout ça. Alors, vous vous situez où par rapport à...

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

**M. Despars (Pierre):** Oui. Sans vouloir me vanter là, je dirais que Gaz Métropolitain est peut-être en avance par rapport à certains autres services publics au Canada dans l'industrie gazière. Si on regarde les statistiques qu'on vous a présentées tantôt, on a complété à 100 % l'ensemble de nos systèmes, et non pas seulement les systèmes critiques. Donc, c'est une nuance qui est très importante parce que dans d'autres entreprises là... C'est complété à 100 %. Nos tests intégrés sont complétés.

Le seul élément qu'il nous reste à travailler, à finaliser, et on prévoit l'avoir terminé pour le 30 septembre, c'est notre plan de contingence, donc vraiment d'avoir fini d'établir tous les scénarios d'intervention et donner la formation qui est prévue pour le mois d'octobre, formation qu'on ne voulait pas non plus donner trop longtemps d'avance pour ne pas que les gens là, un, changent de fonction ou oublient ce qu'on leur a assigné comme tâche.

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

**M. Boulianne:** Merci. Je suis très heureux de vous avoir posé une question qui vous a permis de vous gonfler là.

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

**M. Boulianne:** Ma deuxième question, je veux compléter ce que mon collègue disait, le plan d'urgence. On a entendu Hydro-Québec, les municipalités hier, et ils ont des plans d'urgence. Je regardais ça dans un article de *La Presse* très précis. On a des génératrices qui sont prêtes, des centres d'hébergement, on a même des banques virtuelles. Alors, est-ce que votre préparation sur le terrain va aussi loin que ça?

**M. Despars (Pierre):** Tout à fait. En fait, on s'est doté, et de façon permanente, d'autonomie énergétique. Donc, on a installé des groupes électrogènes pour 14 de nos postes de livraison principaux, postes où il y a injection de mercaptan, qui est un élément de sécurité extrêmement important pour donner l'odeur au gaz naturel. Et le plan est très détaillé, à savoir — en fait, il nous reste à indiquer le nom de la personne — ça prend un individu avec telle compétence, à tel endroit, pour répondre à tel type de problème. Donc, tout cet élément-là est monté, est très bien défini. Et, ce qu'il va nous rester à compléter, c'est la formation sous-jacente.

**M. Boulianne:** Une dernière question, M. le Président.

**Le Président (M. Rioux):** Allez donc!

**M. Boulianne:** Donc, vous avez 150 000 clients. Vous avez fait des essais intégrés, vous avez fait des simulations. Quel serait le plus gros problème, le plus gros inconvénient que pourrait vivre un client, par exemple? Est-ce que vous avez des résultats de ça?

**M. Despars (Pierre):** En fait, à la limite, je vous dirais: S'il n'y a pas de gaz naturel qui accède au réseau de distribution de Gaz Métro, on ne pourra pas livrer le gaz naturel. Cependant, il y a en place des mécanismes qui permettent de réduire ce risque-là à un niveau extrêmement bas. Je mentionnais tantôt que 60 % de la consommation en gaz naturel au Québec était chez la clientèle grandes entreprises, O.K., les grands clients, grands clients qui, à peu d'exceptions, sont tous biénergie et utilisent ce qu'on appelle un service interruptible. Donc, advenant une chute de pression à l'intérieur du système, on a déjà préétabli — et ça, c'est depuis plusieurs années, ce n'est pas spécifique au passage à l'an 2000 — une procédure d'interruption de clients qui ferait en sorte que tous les clients interruptibles seraient interrompus en premier, ensuite les clients industriels sans impact financier.

• (10 h 20) •

Cette procédure-là, compte tenu de l'ampleur, en fait, de la proportion importante de clients industriels qu'on a chez Gaz Métropolitain, nous permet, avec les outils d'entreposage qu'on a à l'intérieur de la franchise, de minimiser le risque d'interruption de gaz naturel pour notre clientèle.

**M. Boulianne:** Juste une précision, M. le Président. Je faisais référence à un danger, moi, d'explosion ou des choses comme ça.

**M. Despars (Pierre):** En fait, le danger est quand même minimisé puisque le danger pourrait venir, soit à travers une fuite... Et, quand on mentionne les hypothèses de travail, les activités sur lesquelles on travaille le plus, c'est justement de s'assurer que le service à la clientèle, les services d'intervention d'urgence vont pouvoir fonctionner normalement, peu importent les conditions.

Et, à titre d'exemple, si on a des problèmes de communication, on commence avec les lignes téléphoniques; ensuite, il y aura les cellulaires. Il y a tous nos équipements de radiocommunication — parce que nous avons nos propres fréquences pour communiquer avec les camions — qui vont être disponibles. Et, à la limite, on a entrepris des démarches auprès de la Sûreté du Québec. Advenant quelque chose, une catastrophe, nos techniciens de service vont être, dans les postes de police provinciaux de chacune des régions, prêts à répondre à différents problèmes, et la clientèle va être avisée via sa facture de cette situation-là. Donc, je dirais, on a établi une chaîne et on a mis la ceinture et les bretelles.

**Le Président (M. Rioux):** M. Despars... Je m'adresse aux deux, au fond. Vous avez dit que Gaz Métro avait mis 10 000 000 \$ pour se préparer au passage à l'an 2000, que vous aviez choisi une approche globale au lieu d'une approche sélective. Moi, j'aimerais que vous nous détailliez ça parce que, à travers les députés, vous parlez à la population aussi. J'aimerais que la population comprenne votre jargon. On peut bien lire ça dans vos papiers mais, en clair, qu'est-ce que ça veut dire, qu'est-ce que ça peut avoir comme effet sécurisant, par exemple, sur un citoyen ordinaire?

**M. Despars (Pierre):** O.K. Lorsqu'on regarde, disons, les procédés de contrôle du gaz de réseau, c'est un système qui est prioritaire pour la sécurité, pour la distribution du gaz naturel. Ce système-là de contrôle de réseau, dans toutes les entreprises, qu'il soit électrique, gazier, a été converti, est ce qu'on appelle un système critique. Il y a des systèmes de gestion qui amènent de l'information, qui peuvent amener de l'information à des systèmes de contrôle, à différents autres systèmes d'information de service à la clientèle qui, eux, ne sont pas de première ligne, des systèmes de gestion informatisée que j'appellerais de première ligne ou critiques. Certaines entreprises ont choisi de prioriser les systèmes dits critiques ou de première ligne, et de faire par la suite les systèmes dits non critiques.

Nous, chez Gaz Métropolitain, on a pris l'approche de dire: Un système va devenir critique ou une information va devenir critique en raison du passage du temps. Une information peut ne pas être critique au jour 1 mais, si on ne l'a pas au jour 10, elle va devenir critique et peut entraîner des conséquences importantes. Nous, ce qu'on a pris comme approche, c'est de regarder l'ensemble des

systèmes et de tous les convertir. Dans un premier temps, on avait qualifié nos systèmes de critiques, non critiques et peut-être juste souhaitables de convertir, et on est venu à la conclusion que toutes les applications informatiques, tous les systèmes de contrôle seraient passés au peigne fin et seraient convertis.

**Le Président (M. Rioux):** Merci. Mme la députée de La Pinière, je sais que vous avez dû quitter précipitamment, mais vous aviez une autre question tout à l'heure, avant de lever le siège.

**Mme Houda-Pepin:** Oui, M. le Président, je suis entre deux commissions. Mais je suis les travaux de cette commission de façon prioritaire. Je suis critique de l'opposition officielle en matière d'autoroute de l'information, alors ça m'intéresse au plus haut point.

J'ai regardé le réseau de transport de Gaz Métropolitain. Donc, vous vous déployez sur le territoire canadien, incluant le Québec et aussi aux États-Unis, n'est-ce pas?

**M. Despars (Pierre):** Nous, notre réseau de distribution couvre le Québec exclusivement. En fait, on a des fournisseurs qui couvrent l'Ouest du Québec et on a une participation dans une entreprise de distribution gazière au Vermont.

**Mme Houda-Pepin:** Mais le gaz vient de l'Alberta.

**M. Despars (Pierre):** Vient exclusivement de l'Alberta.

**Mme Houda-Pepin:** Donc, si je regarde aussi l'acheminement du gaz naturel, du puits de gaz jusqu'au branchement, il y a un certain nombre d'étapes cruciales par lesquelles tout ce processus-là est mené: l'entreposage, la conduite du transport, le poste de livraison, l'usine de liquéfaction, la conduite d'alimentation, le poste de détente, la conduite de distribution, le branchement. Bon. Je schématise très rapidement. À chacune de ces étapes, il y a des processus de traitement informatique. Tout ça a été vérifié et tout ça a été validé comme pouvant passer l'an 2000. C'est bien ça?

**M. Despars (Pierre):** Dans la liste que vous venez d'énumérer, je ne peux répondre pour ce qui s'appelle la transmission, en fait, qui n'est pas sous Gaz Métropolitain, la transmission de l'Ouest canadien qui est sous TransCanada Pipelines. Mais tous les autres éléments que vous avez mentionnés, de poste de livraison, de l'usine de liquéfaction, de poste de détente, ont tous été vérifiés et ont fait l'objet du test intégré dont on a parlé un petit peu plus tôt, suite à une question du député d'Iberville.

**Mme Houda-Pepin:** Donc, l'autre partie, ça ne relève pas de vous, sauf que vous savez que vos partenaires sont prêts. Mais vous ne pouvez pas répondre, vous, Gaz Métropolitain, de ce qui a été fait.

**M. Despars (Pierre):** Exact.

**Mme Houda-Pepin:** C'est ça. D'accord. Maintenant, est-ce que, aujourd'hui, à 16 semaines de l'échéance fatidique du 31 décembre 1999, vous pouvez nous assurer que chaque consommateur qui est branché sur Gaz Métropolitain est sécurisé?

**M. Despars (Pierre):** Je vous demanderais juste de clarifier le terme «sécurisé».

**Mme Houda-Pepin:** Au niveau de l'acheminement du gaz en toute sécurité, sans avoir à subir des aléas dus au bogue de l'an 2000.

**M. Despars (Pierre):** On a transmis, en fait, et on est en période là où on émet une deuxième circulaire d'information qui identifie toutes les activités qui ont été faites par Gaz Métropolitain en vue de la préparation au bogue de l'an 2000, donc un peu un résumé de la présentation que vous venez d'avoir. Donc, à ce niveau-là, les clients peuvent être sécurisés sur la qualité du travail réalisé par Gaz Métropolitain. Mais en aucun cas Gaz Métropolitain n'a garanti à ses clients un service de niveau, je dirais, à 100 %. On a fait tous les efforts possibles. Notre constat, c'est qu'on est très avancé. Il reste quelques petits éléments du plan de continuité à finaliser: formation et déploiement des effectifs. En fait, à ma compréhension et à ma connaissance, la clientèle a eu toute l'information pour être sécurisée sur le niveau de travail, l'encadrement qui a été établi chez Gaz Métropolitain en vue du passage à l'an 2000.

**Le Président (M. Rioux):** Merci, M. Despars. Je donnerais la parole au député d'Iberville et nous serions vers les dernières questions. Il y a le député d'Outremont, allez. Mais Iberville d'abord.

**M. Bergeron:** Merci, M. le Président, ce sera bref. Écoutez, vous venez de parler d'une deuxième circulaire envoyée aux gens. Mais j'aimerais que vous me parliez, est-ce que, dans la population, il y a une certaine inquiétude? Est-ce que les gens téléphonent? Est-ce que vous sentez — on est à 16 semaines de la date fatidique — qu'il y a, parmi la population, une inquiétude face à ça? Parce que, de plus en plus, on en parle dans les journaux. Dans les journaux de fin de semaine, je pense qu'on en parle régulièrement, entre autres. Je voudrais savoir, est-ce que vous recevez des appels, il y a des gens qui vous écrivent? Est-ce que c'est significatif ou bien si c'est marginal?

**M. Despars (Pierre):** Je demanderais à Mme Braconnier, qui était responsable, qui est toujours responsable du secrétariat...

**Le Président (M. Rioux):** Ça nous prendrait des réponses rapides.

**M. Despars (Pierre):** Ah!

**Le Président (M. Rioux):** Moi, je suis ici pour gérer le temps.

**M. Despars (Pierre):** O.K. La réponse et...

**Le Président (M. Rioux):** Très bien.

• (10 h 30) •

**Mme Braconnier (Anne-Marie):** Écoutez, aussi étonnant que ça puisse paraître, la clientèle dite résidentielle, qui est du petit débit, n'est pas parmi celle qui est la plus inquiète — d'ailleurs, on maintient des statistiques sur les questions qui nous sont acheminées — et est de loin inférieure, si vous voulez, à la clientèle dite moyen débit ou grand débit, qui est nos grands clients — institutionnel, commercial — qui, eux, sont vraiment ceux qui veulent — ils ne sont pas nécessairement les plus inquiets — avoir le plus d'information sur ce que nous faisons. Mais on ne peut pas parler d'inquiétude. Et, pour ce qui est des petits clients, je vous dirais, nous, nous n'observons pas une grande inquiétude. Au contraire, toutes nos statistiques disent qu'ils ne sont pas vraiment inquiets.

**Le Président (M. Rioux):** Merci, madame. M. le député d'Outremont.

**M. Laporte:** Juste une précision, là, parce qu'on a entendu la même chose hier d'Hydro-Québec. Quand vous dites que vous ne pouvez pas garantir la sécurité du système à 100 %, c'est pour des raisons légales que vous dites ça?

**M. Despars (Pierre):** Non. Je ferais attention. On ne parle pas de garantir la sécurité.

**M. Laporte:** Non, non. Mais vous avez dit...

**M. Despars (Pierre):** On parle de garantir la livraison.

**M. Laporte:** Oui, oui. D'accord.

**M. Despars (Pierre):** On ne peut pas garantir la livraison. C'est pour des raisons purement... En fait, on ne peut... Entre autres pour des raisons légales, effectivement. Mais, au niveau de la sécurité, si on veut prendre... on a mis en place tous les éléments pour assurer la sécurité.

**M. Laporte:** Vous ne pouvez pas garantir la livraison parce que, disons...

**M. Despars (Pierre):** Il y a des facteurs hors du contrôle...

**M. Laporte:** ...ça peut briser comme ça peut briser aujourd'hui ou demain.

**M. Despars (Pierre):** Tout à fait. Exactement.

**Le Président (M. Rioux):** Alors, M. Despars, M. Beaudoin, Mme Trépanier...

**Des voix:** Braconnier.

**Le Président (M. Rioux):** Braconnier. On vous remercie beaucoup de votre présentation. On vous remercie de vous être déplacés pour venir nous rencontrer. C'est avec grand plaisir qu'on vous a écoutés. Il y avait des éléments sécurisants dans vos propos. Vous occupez 16 % du marché, ce n'est pas rien. Alors, c'est pour ça qu'on avait une attention particulière qui vous était dirigée. Alors, merci beaucoup.

(Changement d'organisme)

**Le Président (M. Rioux):** M. le député d'Outremont, si vous voulez bien prendre place. Alors, on va essayer de ramener l'ordre au sein de la députation et, après ça, on va pouvoir entendre la Commission de la construction du Québec. Alors, M. Ménard, présentez-nous les gens qui vous accompagnent.

**Commission de la construction du Québec (CCQ)**

**M. Ménard (André):** Bonjour, M. le Président. André Ménard, président-directeur général, Commission de la construction du Québec. À ma gauche, Mme Louise Charette, directrice générale adjointe, administration et finances, et, à ma droite, M. Robert Laurin, directeur des services informatiques à la Commission de la construction.

**Le Président (M. Rioux):** M. Ménard, est-ce que vous avez une méthodologie particulière dans la présentation de votre mémoire?

**M. Ménard (André):** Disons que je ferai la lecture de notre mémoire et je pourrai le commenter au fur et à mesure, très brièvement, pour laisser par la suite...

**Le Président (M. Rioux):** Vous allez laisser une large place à la fusillade de questions.

**M. Ménard (André):** À la fusillade de questions.

**Le Président (M. Rioux):** Parce qu'il y a tellement de monde qui vous a à l'oeil, la CCQ, au Québec. Alors, vous comprendrez bien notre intérêt.

**M. Ménard (André):** C'est la raison pour laquelle je vais tenter de faire diligence au niveau du mémoire.

**Le Président (M. Rioux):** Alors, on vous écoute, M. le président.

**M. Ménard (André):** M. le Président, Mmes et MM. les membres de cette commission, mesdames et messieurs, avant de vous présenter l'état de situation du passage à l'an 2000 de la Commission de la construction

du Québec, je voudrais vous remercier, M. le Président, ainsi que tous les membres de cette commission, de nous donner l'occasion de nous entendre aujourd'hui. J'en suis d'autant plus heureux que je peux vous annoncer que notre organisation a franchi avec succès cet été l'étape de certification de son passage à l'an 2000. Je dois dire que nous nous y préparons depuis maintenant plus de 10 ans, soit depuis 1988. Cette révision des systèmes d'information, qui représentent au-delà de 4 000 000 de lignes de codes, est entièrement complétée. La nature des mandats de la Commission et le volume de nos clientèles nécessitent un apport informatique très important, comme nous allons vous l'exposer.

Pour bien comprendre le rôle de la Commission de la construction du Québec, il faut d'abord connaître le secteur d'activité qu'elle dessert, soit l'industrie de la construction. Il s'agit d'une industrie qui génère 20 000 000 000 \$ d'activités au Québec annuellement, une masse salariale de près de 2 000 000 000 \$. Il faut savoir que l'industrie de la construction crée un emploi sur 25. Ce secteur d'activité économique se caractérise particulièrement par la mobilité de sa main-d'oeuvre et de ses entreprises et une instabilité cyclique et saisonnière. Les employeurs, travailleuses et travailleurs sont appelés à exécuter leurs activités au gré des chantiers dans plusieurs régions du Québec.

La Commission de la construction du Québec s'est vu confier par le législateur l'administration de la Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'oeuvre dans l'industrie de la construction, plus communément appelée la loi R-20. Celle-ci touche environ 100 000 travailleuses et travailleurs de même que 20 000 employeurs en construction.

Ainsi, son rôle au sein de l'industrie peut se comparer à celui d'un vaste service des ressources humaines d'une grande entreprise, puisqu'elle voit à l'application des conventions collectives de l'industrie en assurant les activités inhérentes au respect des dispositions de la loi et des conventions collectives, notamment par l'inspection et l'utilisation de recours civils et pénaux.

L'application des conventions collectives via la Commission de la construction. Nous exerçons au nom des salariés au-delà de 25 000 000 \$ de recours pour faire appliquer cette convention collective là, et je m'explique: les avantages sociaux; les régimes d'assurance; le fonds de formation professionnelle; les différentes dispositions contenues à l'intérieur des quatre conventions collectives de ce secteur; la gestion de la main-d'oeuvre, en veillant notamment à l'application des règles d'accès et de mobilité de main-d'oeuvre; l'établissement d'un régime de qualification et de formation professionnelle, en assurant une main-d'oeuvre compétente en quantité suffisante par des dispositions touchant la formation initiale, l'apprentissage et le perfectionnement; l'administration des régimes universels d'avantages sociaux comprenant des régimes de retraite et d'assurance.

• (10 h 40) •

La Commission de la construction est un lieu de concertation privilégié et un forum permanent de

l'industrie où se retrouvent représentants des employeurs, représentants des travailleuses et travailleurs et représentants du gouvernement du Québec. La Commission dessert une clientèle de près de 300 000 personnes, composée d'employeurs, de travailleuses et de travailleurs et de leurs personnes à charge identifiées au régime d'assurance. Elle répond annuellement à plus de 1 000 000 de demandes d'information en provenance de toutes les régions du Québec. Elle dispose de 10 points de services et de deux centres d'appels téléphoniques.

Maintenant, l'application de la loi et des conventions collectives sur les chantiers et auprès des entreprises de construction. Pour réaliser adéquatement ce mandat, la Commission a pour objectif de connaître et d'examiner toutes les activités de construction sur l'ensemble du territoire. Sa cueillette d'informations porte sur ceux qui oeuvrent sur les chantiers et la détention ou non de la licence d'entrepreneur ou du certificat de compétence, selon le cas. La gestion de ces informations permet à la Commission de mieux remplir ses fonctions.

Par ailleurs, tous les employeurs assujettis à la loi doivent transmettre mensuellement à la Commission un rapport sur leurs activités de construction et lui acheminer les différentes remises prévues. Celles-ci totalisent près de 600 000 000 \$ en 1998. Afin d'alléger le fardeau administratif des employeurs de l'industrie, la Commission a instauré un service de transmission du rapport mensuel par téléphone pour les employeurs ayant 10 salariés ou moins. Ce service est soutenu par un programme informatique de validation automatique des données du rapport permettant un calcul rapide et exact de la remise. Les rapports mensuels des employeurs constituent la principale source de données utilisées par la Commission dans la gestion de ses mandats et lui permettent notamment de dresser un portrait de l'activité dans l'industrie de même que le profil de la main-d'oeuvre et des employeurs qui y sont actifs.

Passons maintenant à la gestion et à la formation de la main-d'oeuvre. L'industrie de la construction accordant une grande importance à la compétence de sa main-d'oeuvre, la Commission veille à l'émission et au contrôle des certificats de compétence, documents obligatoires pour travailler sur les chantiers. Conformément à la réglementation, la Commission reçoit annuellement des employeurs les avis d'embauche et de mise à pied des travailleuses et des travailleurs lui permettant de mettre à jour le fichier de référence de main-d'oeuvre et d'évaluer la disponibilité de celle-ci.

Pour assurer la compétence des travailleuses et des travailleurs, le moyen privilégié par l'industrie demeure la formation professionnelle. Le régime de formation prévoit, pour ceux et celles qui veulent intégrer l'industrie, un enseignement en milieu scolaire et un apprentissage en chantier. À cet effet, un fonds de formation de plus de 100 000 000 \$ est actuellement disponible pour les partenaires de l'industrie; annuellement, des dépenses entre 10 000 000 \$ et 12 000 000 \$ sont engagées pour du perfectionnement et du recyclage.

La Commission et les représentants de l'industrie participent à l'élaboration de cours de formation initiale et

de perfectionnement adaptés aux besoins du milieu. L'apprentissage en chantier est mesuré en termes d'heures effectuées inscrites à un carnet d'apprentissage comportant une à cinq périodes au terme desquelles l'apprenti accède à l'examen de qualification pour obtenir le titre de compagnon. Elle veille également à la passation de 4500 examens de qualification par année pour les différents métiers. En 1998, elle a émis plus de 6 500 nouveaux carnets d'apprentissage — des diplômés, des gens qui sortent de nos commissions scolaires — et en mis à jour près de 6 000 autres. Les activités de perfectionnement sont soutenues financièrement par un fonds de formation constitué par une contribution de 0.20 \$ l'heure travaillée prévue aux conventions collectives de l'industrie.

La gestion des régimes d'assurance et du régime de retraite de l'industrie. La Commission de la construction administre les régimes d'assurance pour près de 200 000 assurés et personnes à charge. Ces régimes ont un actif de 123 000 000 \$. Quant au régime de retraite, il compte 92 000 participants et verse des rentes à plus de 54 000 retraités et survivants admissibles. Son actif de 6 700 000 000 \$ le situe au 16e rang en importance au plan canadien.

Les ressources informatiques, maintenant. Comme vous le voyez, la Commission doit donc gérer et traiter une quantité importante d'informations. Il serait impensable de réussir cette tâche sans l'apport de l'informatique. Compte tenu du caractère unique de ses mandats, la Commission dispose des systèmes d'information requis pour soutenir la réalisation de ses mandats. Quels sont-ils?

Les systèmes d'information. L'architecture globale des systèmes d'information de la Commission est principalement composée de cinq modules.

Le module de gestion des conventions collectives est composé de plus de 900 programmes et de 150 fichiers. Il regroupe des systèmes tels que l'enregistrement et le maintien de plus de 25 000 dossiers d'employeurs; l'enregistrement mensuel de 17 000 rapports d'employeurs actifs ainsi que la distribution de centaines de millions de dollars perçus dans les différents fonds en fidéicommis dont la Commission a la responsabilité; l'émission bisannuelle des relevés et des débourssés de congés payés aux quelque 93 000 travailleuses et travailleurs de l'industrie; la gestion du fonds patronal et du précompte syndical; l'émission des relevés d'impôts pour les travailleuses et travailleurs de l'industrie; et la production de statistiques sur l'évolution de l'industrie de la construction au Québec.

Le second module est celui de la gestion de la main-d'oeuvre supporté par plus de 1 300 programmes et près de 300 fichiers. On y retrouve les systèmes suivants: enregistrement ou suivi des dossiers d'identification de plus de 300 000 personnes; gestion des activités de formation pour quelque 25 000 salariés; administration de l'encaissement de la main-d'oeuvre de l'industrie par la délivrance de 92 000 certificats de compétence; suivi des 85 000 avis d'embauche et de mise à pied; gestion des fonds de qualification; administration des listes de référence ainsi que le suivi des cours en sécurité pour toutes les personnes désirant joindre l'industrie de la construction.

Le troisième module est celui de la gestion des avantages sociaux formé de 800 programmes et d'environ 200 fichiers. Il réunit les systèmes d'assurance pour environ 200 000 assurés et personnes à charge, qu'il s'agisse de leur admissibilité, du remboursement, des paiements de médicaments, de la gestion des débourssés d'assurance-vie et d'assurance-salaire. De plus, on y retrouve le système de gestion du régime de retraite des 54 000 rentiers ou survivants admissibles à une rente.

Le quatrième module a trait à la gestion de l'inspection composée de près de 950 programmes et d'environ 200 fichiers. Il se compose des systèmes d'enregistrement des chantiers de construction du Québec; de suivi des plaintes de salaire et de chantier; de la gestion des infractions pénales et des réclamations civiles ainsi que de l'émission de la lettre d'état de situation.

Finalement, le cinquième module est celui de la gestion administrative de la Commission supporté par plus de 1 200 programmes et environ 300 fichiers. On y retrouve les systèmes touchant la gestion des ressources humaines pour ses quelque 650 employés, des ressources financières, du service à la clientèle, des dossiers juridiques.

Ainsi, pour l'appuyer dans la réalisation de ses mandats, la Commission compte sur 37 systèmes informatisés totalisant plus de 5 000 programmes et près de 1 200 fichiers de données alimentant ses principaux dépôts d'information.

Les quatre grands dépôts d'information soutenus par cette architecture sont: l'identification des salariés, l'identification des employeurs, l'identification des chantiers et les heures travaillées dans l'industrie de la construction.

Le réseau et les plate-formes utilisées. Le caractère unique des mandats de la Commission, sa structure centralisée avec diffusion régionale, le volume de données à traiter et le besoin d'échange d'informations avec tous les intervenants de la construction sont les bases de choix technologiques supportant tous les systèmes d'information mentionnés précédemment.

Ainsi, pour traiter l'information reliée à ses mandats, la Commission dispose d'un ordinateur central de grande puissance auquel sont reliés six serveurs supportant des systèmes administratifs qui s'alimentent des données de l'ordinateur central. Selon les besoins, des ordinateurs personnels ou des écrans traditionnels viennent se greffer au réseau de télécommunications provincial de la Commission. Ce réseau est aussi un canal de communication pour tous les partenaires et intervenants de l'industrie de la construction. Il pourrait éventuellement servir de guichet unique via le commerce électronique pour toutes les demandes d'information et toutes les transactions d'affaires de l'industrie de la construction.

● (10 h 50) ●

Les enjeux du passage à l'an 2000. Les systèmes d'informations de base de la Commission ont été développés dans les années 1970 et 1980. Comme tous les systèmes de cette époque, ils ont été conçus pour traiter la date en utilisant seulement deux caractères pour représenter l'année.

Consciente de l'impact que cette situation aurait sur sa clientèle, c'est au début de 1988 que la Commission donne à la Direction des ressources informatiques les orientations visant à ce que tout système à être développé à compter de cette date, toute modification majeure à un système existant et tout progiciel ou équipement informatique acquis doit soutenir le passage à l'an 2000. C'est ce que nous avons dit, c'est ce que nous avons fait.

En avril 1997, la Commission a procédé à l'évaluation de l'ampleur de la problématique de la conversion à l'an 2000 avec les objectifs suivants: convertir l'ensemble des systèmes, données, logiciels et équipements informatiques pour le 31 décembre 1998; réaliser pendant les vacances de la construction de juillet 1999 une simulation de traitement des systèmes d'information de la Commission en modifiant la date de l'ordinateur central, des serveurs et des ordinateurs personnels pour que ces derniers se positionnent au 29 février 2000. C'est le test de certification.

L'inventaire d'avril 1997 a démontré que déjà 15 des 37 systèmes d'information de la Commission étaient prêts pour le passage au prochain millénaire. De même, toutes les composantes de la salle des ordinateurs, sauf neuf logiciels ainsi que 76 des 176 ordinateurs personnels, pouvaient traiter le siècle.

L'inventaire terminé, une évaluation de la charge de travail ainsi que les coûts inhérents à la réalisation de la conversion des systèmes d'information de la Commission sont élaborés. La planification suivante est alors établie. Pour les 22 systèmes qui ne supportent pas l'an 2000, un échéancier de conversion est établi pour décembre 1998. Des neuf logiciels qui ne supportent pas l'an 2000, sept seront mis à jour par l'entretien annuel des fournisseurs et deux autres remplacés. Ces adaptations sont prévues pour l'automne 1998. Les 100 ordinateurs personnels non conformes seront acquis pour l'automne 1998.

Les coûts totaux de réalisation de la conversion sont évalués à 1 500 000 \$. Ce montant consiste essentiellement en un effort de conversion évalué à 17 années-personnes, effectué tant par des membres du personnel de la Direction des ressources informatiques que des ressources additionnelles, et l'acquisition d'un progiciel pour la gestion des états financiers de la Commission.

La certification de juillet 1999. Les échéanciers ayant été rencontrés, une démarche de certification informatique à l'an 2000 a eu lieu les 22, 23, 24 et 25 juillet dernier en réalisant une simulation complète des opérations de la Commission. Cette simulation comporte plusieurs étapes, premièrement, une prise de copie en double de toutes les données de l'entreprise, la vérification des résultats de cette procédure, le démarrage des ordinateurs avec la date du 29 février 2000, plusieurs sessions de travaux en différé suivies de tous les travaux intersystèmes en direct, la vérification des résultats à toutes les étapes, le redémarrage des ordinateurs avec la date réelle du jour — 25 juillet 1999 — la restauration des données copiées lors des premières étapes, la reprise des activités régulières de la Commission.

Les résultats obtenus au cours de ces quatre jours ont permis de détecter et de corriger immédiatement de

légers problèmes reliés au traitement du siècle, de reproduire le cours normal des activités que la Commission pourrait effectuer le 29 février 2000 et, finalement, de confirmer les certifications reçues de nos fournisseurs d'équipements et de logiciels. Nous pouvons, à la lumière du succès de cette démarche, certifier que les systèmes d'information qui soutiennent la Commission dans la réalisation de ses mandats sont maintenant prêts et conformes à l'an 2000.

Le plan de contingence. La problématique de l'an 2000, par son caractère inédit, comporte bon nombre d'incertitudes et d'imprévus. À cet égard, la réalisation d'un plan de contingence est actuellement en cours afin de minimiser tout risque résiduel et de permettre à la Commission de réagir de façon efficace à tout obstacle qui pourrait provoquer une interruption de ses services.

Au 31 juillet 1999, la situation quant aux systèmes d'information de la Commission par rapport au tournant du prochain millénaire est la suivante. Tous les ordinateurs personnels et leurs logiciels sont conformes à l'an 2000. L'ensemble des logiciels, progiciels et périphériques ainsi que les serveurs et l'ordinateur central sont prêts à l'arrivée du prochain millénaire. Les systèmes d'information qui supportent l'organisme dans sa mission sont conformes et certifiés à l'an 2000. L'exercice de conversion aura coûté 20 % de moins que prévu en avril 1997, soit 1 200 000 \$.

La Commission a relevé le défi que constituait la problématique de l'an 2000 au niveau de ses systèmes d'information. Les travaux ont commencé dès 1988 pour ensuite faire l'objet d'une analyse d'impact en avril 1997. Celle-ci a permis la planification de la conversion au prochain millénaire qui s'est réalisée selon l'échéancier et à l'intérieur d'un budget moindre que celui prévu, ce qui a facilité l'opération de la certification de juillet 1999.

Le plan de contingence, quant à lui, constitue une garantie additionnelle pour les clientèles de la Commission à l'effet que tous les efforts auront été déployés afin d'assurer que les services soient maintenus lors du passage au prochain millénaire. La Commission a solutionné la problématique de l'an 2000 et assure ses clientèles que ses services n'en seront pas affectés. Elle est maintenant prête à s'engager résolument sur la voie des inforoutes et du commerce électronique. Merci beaucoup de votre attention.

**Le Président (M. Rioux):** Merci beaucoup, M. Ménard. Je voudrais, avant de donner la parole aux députés, rappeler à ceux qui siégeaient autour de cette table que, lorsque la firme CGI s'est présentée devant la commission, il y a quelque temps de ça, elle nous avait indiqué que, parmi tous les secteurs industriels qui avaient été identifiés, l'industrie de la construction était la moins avancée. On avait pris acte de ça et on s'est dit: Il faudrait bien rencontrer la CCQ, la RBQ et autant que possible les employeurs de l'industrie, c'est-à-dire l'Association de la construction du Québec, l'APCHQ, l'ACRGTO, etc., pour essayer de faire le point avec eux.

Je suis content du travail qui a été fait, en tout cas, par la CCQ. À l'évidence, on va pouvoir avoir une bonne

conversation entre nous. Mais il reste que, lorsque nous avons adressé une invitation à l'ACQ de se présenter pour venir faire le bilan et l'état de préparation des employeurs de l'industrie face au passage à l'an 2000, l'ACQ a décliné l'invitation. Ça nous embête un peu.

Évidemment, on va en parler un peu avec vous autres, mais il reste que, pour les parlementaires que nous sommes et compte tenu du mandat d'initiative qu'on s'est donné, ce n'est pas très rassurant. Et surtout que, moi, j'avais un peu sursauté lorsque j'ai vu des chiffres qui nous avaient été présentés par CGI et, selon les secteurs d'activité, que l'industrie de la construction se situait bonne dernière quant à l'état d'avancement des travaux préparatoires au passage à l'an 2000.

Je fais cette remarque préliminaire juste pour se situer un peu vis-à-vis cette très grande industrie au Québec. Et vous avez évoqué... Les chiffres sont éloquentes, d'ailleurs. Alors, je vais céder la parole à la députée de La Pinière, pour la première question, et ensuite on va donner la parole au député d'Iberville.

• (11 heures) •

**Mme Houda-Pepin:** Merci, M. le Président. J'ai quelques questions. Premièrement, le rapport que vous nous présentez avec beaucoup de conviction, ça touche la situation de la Commission de la construction du Québec, ce qui a été fait à l'intérieur de cet organisme en ce qui a trait au passage de l'an 2000. Et, pour rejoindre ce que le président vient de nous dire, l'industrie en tant que telle, évidemment on n'a pas le portrait réel de cette situation-là. Il serait utile, étant donné que vous êtes un lieu de convergence pour recueillir l'information sur l'industrie... Ma première question, c'est de vous dire: Quel est l'état d'avancement des travaux du passage à l'an 2000 dans le domaine de l'industrie de la construction, si ce n'est pas trop vous demander? Ça, c'est ma première question. Ensuite, je voudrais vous demander qui a certifié les équipements et les logiciels chez vous, qui vous a donné le certificat comme quoi tout est correct et tout est validé.

Vous dites aussi que vous êtes tellement en avance... Et je regarde l'organigramme de votre réseau. C'est assez impressionnant. Vous êtes reliés notamment à la DGSIG Québec. Ça, c'est le Conseil du trésor. Je voudrais savoir quel type d'information transite entre la Commission et cette direction-là.

Et finalement vous avez aussi dit que vous étiez prêts, compte tenu du perfectionnement de votre réseau, à aller directement sur l'autoroute de l'information via le commerce électronique. Vous êtes en avance. Vous savez que le gouvernement s'apprête à installer un système de gestion de l'information pour l'ensemble des ministères et organismes gouvernementaux, GIRES, je voudrais vous entendre là-dessus par rapport à votre réseau.

**Le Président (M. Rioux):** M. le président.

**M. Ménard (André):** Merci, Mme la députée. J'ai dit et j'ai affirmé que la Commission de la construction est prête. Prête parce que nous, on est un organisme de services. Les transactions que nous avons à effectuer avec nos

salariés, les entreprises de construction, nous, nos systèmes sont prêts. Ils sont prêts avec nos fournisseurs, avec Hydro-Québec, avec Bell, tout ce qui concerne les services qu'on doit donner à nos salariés.

Nous sommes en plus prêts à recevoir des entreprises de construction qui, elles, comme vous l'avez mentionné, venant de l'industrie de la construction, d'une façon générale — on le disait récemment — accusaient un certain retard. Nous, nos systèmes sont prêts à faire la conversion pour elles, c'est-à-dire la transmission de leurs rapports mensuels, les données qu'elles doivent transmettre à la Commission pour gérer l'ensemble des fonds de la Commission, la mise en application de tous les programmes ou de tous les mandats, qu'il s'agisse de la formation professionnelle, de la qualification professionnelle, du paiement des rentes pour les retraités, etc. Nous, chez nous, nous serons prêts, lorsque nous recevrons l'information, à la traiter, à faire la conversion et à l'adapter à l'an 2000. Et c'est ce que nous, chez nous, nous avons, lorsqu'on dit que nous sommes prêts.

Je pense qu'il est difficile — M. le Président, tout à l'heure, mentionnait qu'il y a une association qui n'a pas répondu — pour une organisation comme nous de connaître, pour chacune des entreprises au Québec dans l'industrie de la construction... Parce qu'on sait que 85 % des entreprises ont moins de cinq salariés et 16 000 entreprises sur 20 000 ont moins de 10 salariés. Nous ne connaissons pas l'état actuel d'avancement de ces travaux pour chacune des 20 000 entreprises au Québec mais nous, on est prêt à faire la conversion, lorsqu'on va recevoir leurs différentes remises, l'application de leurs différents mandats, à procéder à la conversion; nos systèmes vont à ce moment-là faire en sorte qu'aucune clientèle, tant patronale que syndicale ou gouvernementale — tous les organismes avec lesquels nous maintenons des interrelations — ne puisse être pénalisée.

Quant à l'autre question, je vais demander à Mme Charette, la directrice générale adjointe, par rapport à la certification, qui a procédé à notre certification.

**Mme Charette (Louise):** En fait, comme c'est indiqué dans le mémoire, la certification est une simulation intégrée de l'ensemble des systèmes. C'est-à-dire que toutes nos plateformes informatiques, au même moment, ont été mises à l'heure du 29 février 2000. Et, alors que les systèmes d'information avaient déjà été testés mais en vase clos, il y a une simulation donc qui a été effectuée pendant deux jours et demi, alors qu'on a fait tous les traitements en direct et tous les traitements en différé.

Toute l'équipe informatique, d'ailleurs, de développement et technique était présente lors de ces quatre jours, finalement, mais, au moment des tests spécifiques, deux jours et demi, de façon à faire tourner l'ensemble des systèmes. Si on veut, c'était une simulation qui faisait en sorte qu'on avait un blitz de toutes les opérations possibles, tant en direct qu'en différé, des éléments d'information. C'est un terme, si on veut, qui est donné à cette simulation-là, qu'on appelle certification, au sens où, quand la simulation intégrée a été faite de l'ensemble des

systèmes avec toutes les possibilités, ce qui était la responsabilité d'ailleurs non seulement des chargés de projets du développement informatique mais des analystes, des programmeurs et des assistants programmeurs, de sorte à s'assurer que toutes les transactions possibles étaient générées pour voir s'il y avait des problèmes, c'est ce qu'on appelle la certification.

Si vous me permettez...

**Le Président (M. Rioux):** Oui. Est-ce que, Mme la députée, ça règle cette partie-là de la...

**Mme Houda-Pepin:** Oui. Mais il y a deux éléments de réponse que j'attends, M. le Président.

**Le Président (M. Rioux):** Il y a deux autres éléments. Ils vont venir d'où, M. Ménard?

**M. Ménard (André):** Un autre élément — puis Mme Charette pourra compléter — c'est par où on passe. M. Robert Laurin, le directeur des services informatiques.

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

**M. Laurin (Robert):** Oui. Si vous me permettez, la question, c'était: Pourquoi on passe par la DGC? C'est pour avoir accès aux fichiers du CIDREQ, antérieurement, et aux échanges d'information qu'on a principalement avec la RBQ.

**Le Président (M. Rioux):** Ça, c'est l'organisme rattaché au Trésor.

**M. Laurin (Robert):** C'est ça.

**Le Président (M. Rioux):** On parle toujours de la même chose.

**M. Laurin (Robert):** C'est ça.

**Le Président (M. Rioux):** Parce que vous avez un jargon, vous autres, qui est assez embarrassant, parfois.

**Mme Houda-Pepin:** Et l'autre volet, le GIRES?

**M. Laurin (Robert):** Cette question-là, je ne l'ai pas saisie. Si vous pouviez me la...

**Mme Houda-Pepin:** Oui.

**Le Président (M. Rioux):** Allez-y, Mme la députée.

**Mme Houda-Pepin:** Le gouvernement s'apprête à implanter un système de gestion de ressources financières, de ressources humaines et informationnelles pour tout le gouvernement, les ministères et organismes gouvernementaux. Et ce système, c'est le système GIRES. Vous, vous êtes déjà en avance comme organisme. Vous dites que

vous êtes prêts à prendre l'autoroute de l'information via le commerce électronique, etc. Comment vous voyez votre arrimage? Est-ce que vous avez besoin finalement de GIRES pour vraiment vous brancher ou si vous avez tout ce qu'il vous faut puis que c'est une structure de plus pour vous?

**Le Président (M. Rioux):** Il y a peut-être une chose importante, M. Ménard, entre les organismes budgétaires et les organismes non budgétaires. Est-ce qu'ils sont assujettis au bidule dont parle la députée La Peltrie?

**Mme Houda-Pepin:** La Pinière.

**Le Président (M. Rioux):** La Pinière.

**M. Ménard (André):** Oui. Mme la députée, bon, comme vous savez certainement, notre organisme est un organisme qu'on appelle péripublic. On s'autofinance. Ce sont les travailleurs et les travailleuses et les employeurs de l'industrie de la construction qui nous financent. On a aussi de l'aide gouvernementale pour certains projets spéciaux. Et la réponse viendra en grande partie de Mme Charette.

Soyez bien assurés que nous tentons de nous inscrire... pas nous tentons, nous nous inscrivons dans les politiques et les orientations gouvernementales. Par ailleurs, il est vrai que nous avons nos systèmes, étant donné que c'est une industrie qu'on dit souvent qui est particulière. C'est une industrie, lorsqu'on parle de l'industrie de la construction, qui a sa propre loi — je l'ai dit tout à l'heure — communément appelée la loi R-20. Eh oui, nous développons — on vous en parlera un peu plus — par rapport à l'inforoute électronique, nos projets d'avenir.

Mais je voudrais revenir, avant de céder la parole à Mme Charette, pour vous dire que, par rapport aux entreprises de construction, bon, on a parlé de 20 000 entreprises, on a dit qu'il y a beaucoup, beaucoup, de petites entreprises de construction, moins de cinq salariés, et régulièrement il y a des entreprises qui ont deux, trois salariés. C'est une industrie que j'adore, mais je dois dire que ces petites entreprises ne sont pas beaucoup informatisées; ce sont les grosses entreprises qui le sont. Et je dirais qu'elles, en termes de préparation, je pense... pas je pense, je peux affirmer qu'elles sont beaucoup plus prêtes à passer à la conversion à l'an 2000 que les petites, petites entreprises. Et ça, c'est un phénomène qui existe dans l'industrie.

• (11 h 10) •

Mais, nous, pour pallier à ça, comme je le mentionnais tout à l'heure, on s'est assurés que nos systèmes à nous peuvent recevoir leurs informations dans leur langage pour qu'on puisse en faire la conversion, nous, à l'intérieur. Mais les grandes entreprises, elles, je dirais, comme je le mentionnais, ont du chemin de parcouru à cet effet-là, et ça, c'est la réalité avec laquelle on doit vivre comme Commission de l'industrie de la construction. Mme Charette, tout à l'heure, lorsqu'elle parlera de l'inforoute... C'est

également une dimension dont on devra tenir compte, avec laquelle on devra vivre.

**Le Président (M. Rioux):** Notre temps est compté, essayez de faire des réponses assez rapidement. Alors, Mme Charette, on compte sur votre esprit de synthèse.

**Mme Charette (Louise):** Concernant l'inforoute de l'information, je dois d'abord préciser que la Commission de la construction fait déjà du commerce électronique puisqu'en tant qu'assureur elle a un lien avec Assuré Santé et fait en sorte que les travailleurs et travailleuses de l'industrie puissent se présenter dans les pharmacies et n'aient pas à déboursier pour leurs médicaments. Donc, la notion de commerce électronique pour nous n'est pas une notion nouvelle.

D'autre part, nous sommes à mettre en place la première phase de notre plan stratégique en regard de l'inforoute. Ce que nous visons présentement, c'est à mettre la structure en place pour non seulement avoir un site Web, mais faire également, via Internet, de la transaction électronique. Les premiers publics ciblés... Compte tenu de ce que M. Ménard précisait quant à la pénétration de l'informatique soit chez les entreprises ou chez les travailleurs ou travailleuses, le premier public ciblé est l'employeur. Il y a présentement un échéancier visé en regard de divers services qui seront implantés graduellement pour alléger le fardeau administratif de l'employeur et offrir donc un nouveau service à la clientèle, si vous voulez.

**Le Président (M. Rioux):** Merci, Mme Charette. Alors, M. le député d'Iberville.

**M. Bergeron:** Merci, M. le Président. Il y a un adage populaire qui dit: *Quand le bâtiment va, tout va*. Moi, il n'y a rien qui me fait plus plaisir que de voir des grues dans le ciel des grandes villes et des chantiers de construction sur le bord des routes. Je pense que ça doit être la même chose pour vous. Pour nous, les hommes et les femmes politiques du Québec, c'est bon pour nous, puis c'est bon pour vous.

Vous nous avez parlé des systèmes informatiques. O.K. Vous avez aussi parlé que ça fait une dizaine d'années que vous préparez ça. Moi, j'aimerais vous entendre: la réalité des chantiers. Quand je vois Commission de la construction du Québec, pour moi, bien, c'est de la construction ici et là. Et je ne veux pas minimiser la part de l'informatique là-dedans, mais la réalité des chantiers de construction? Je sais bien que le 31 décembre, ça va être fermé. L'incidence directe, le passage à l'an 2000 sur les chantiers de construction? Votre préoccupation? Qu'est-ce qui a été votre moteur quand vous avez commencé à penser à ça, mais toujours par rapport aux chantiers de construction, là où les deux-par-quatre se posent, et ainsi de suite?

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

**M. Ménard (André):** Merci, M. le Président. Brièvement, le mandat de la Commission est la mise en application des conventions collectives, la formation professionnelle, s'assurer que les retraités reçoivent leur rente, s'assurer que les gens qui reçoivent des prestations d'assurance continuent de recevoir leurs prestations d'assurance, s'assurer que les gens qui ont leurs congés annuels obligatoires — deux fois par année — continuent de recevoir ces prestations-là, s'assurer que leur régime de retraite continue de leur être payé, que les différentes dispositions à l'intérieur de ces différents plans se poursuivent, que nos transactions avec les entreprises de construction, le produit de leur convention collective, que nous puissions les traiter à la Commission.

Mais, par rapport à ce qui se produit sur un chantier de construction, dans tous les systèmes électroniques, dans la construction du bâtiment lui-même, au cours de la construction d'un bâtiment, l'équipement qu'on va y intégrer, qui sert à la construction d'un bâtiment, ça, je pense que c'est de la responsabilité du manufacturier, la responsabilité des fournisseurs, la responsabilité de l'entrepreneur. Nous, nous n'avons pas juridiction sur cette disposition-là, nous avons juridiction sur les programmes main-d'oeuvre, faire en sorte que nos interrelations, exemple, avec le ministère de l'Éducation, que nos gens peuvent continuer à s'inscrire dans nos écoles, que nos gens puissent changer de période d'apprentissage, que nos transactions avec les entreprises puissent se réaliser. Mais la construction d'un bâtiment, le montage de lignes électriques, nous, on n'a pas juridiction; ça appartient à la fois à Hydro-Québec, à la fois aux fournisseurs ou aux manufacturiers, aux municipalités...

**Le Président (M. Rioux):** Aux entrepreneurs...

**M. Ménard (André):** ...aux entrepreneurs également.

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

**M. Ménard (André):** Et c'est là la distinction, en tout cas, à mon avis, qu'on doit y apporter.

**Le Président (M. Rioux):** Merci.

**M. Bergeron:** Une dernière question.

**Le Président (M. Rioux):** Oui, allez, M. le député.

**M. Bergeron:** Vous avez entendu les gens précédents qui ont parlé qu'il pouvait peut-être y avoir un 72 heures de période critique. Vous, là, dans tous les scénarios que vous avez pu élaborer, que vous avez envisagés... Parce que là, c'est qu'on gère un risque potentiel. Il est potentiel mais, en fin de compte, il faut l'envisager. Est-ce que vous avez quelque chose de ce genre-là ou vous pouvez penser qu'il peut y avoir une période difficile, mais avec, je ne sais pas, moi, un surplus de personnel ou bien des opérations manuelles, vous allez pouvoir surmonter ça?

**Mme Charette (Louise):** Effectivement, M. le député, comme nous le soulignons, nous avons préparé un plan de contingence, qui est un plan de veille à partir du 31 décembre, qui va s'échelonner sur 15 jours; de façon plus intensive les premiers jours, mais qui va s'échelonner sur 15 jours. Ce qu'il faut bien comprendre, c'est que les services qu'offre la Commission de la construction, quoiqu'ils soient très importants à nos yeux et, on l'espère, aux yeux des gens de l'industrie, ce n'est quand même pas un service de base ou un service vital. Et, dans ce cadre-là, le type d'hypothèse qu'a pu faire Gaz Métro ne nous apparaissait pas opportun. C'est évident que, s'il y a une panne généralisée d'électricité au Québec, si les services téléphoniques ne fonctionnent pas, même si tous nos systèmes fonctionnent en théorie, on n'aura rien pour les alimenter et on ne pourra rien faire.

Par ailleurs, le plan de veille que nous avons prévu et le plan de contingence complet prévoient effectivement les opérations manuelles. Il y a des activités qui ont été priorisées en termes critiques et, dans ce cadre-là, le plan a été fait. D'ailleurs, tel que l'avait demandé le Secrétariat du Conseil du trésor, nous avons fait un plan pour répondre à ce besoin-là et pour s'assurer qu'effectivement, en ce qui nous concerne, nos clientèles seront desservies.

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

**M. Boulianne:** Je vous félicite pour votre mémoire. C'était un peu ma question, d'ailleurs, celle du député d'Iberville, le plan de contingence. Vous répondez effectivement à une demande du Conseil du trésor, mais où est-ce que ça en est exactement au niveau des quatre éléments: l'identification des risques, les mesures de contingence, la période de transition...

**Mme Charette (Louise):** Tout a été...

**M. Boulianne:** Parce qu'on dit que ça fait au moins une dizaine d'années que vous avez prévu...

**Mme Charette (Louise):** Oui. En fait, il y a 10 ans, ce qu'on a fait, c'est de se dire que tous les gros systèmes qui seront développés, tous les achats qui seront effectués en regard des éléments ou des composantes informatiques devaient supporter l'an 2000. C'était notre préoccupation. C'est ce qui explique les coûts d'ailleurs assez bas de notre conversion. Maintenant, pour ce qui est du plan de contingence particulier, l'ensemble des éléments du plan de contingence a été évalué, les impacts, en tout cas l'ensemble des éléments. Et ce qu'on est à faire présentement, le plan de contingence prévoit qu'il y a des ressources qui sont mobilisées pour ça, il y a des actions spécifiques qui devront être prêtes à être mises en place, et on est en train de s'assurer que tous ces éléments-là seront coordonnés dès le 31 décembre pour qu'il soit possible de les réaliser, le cas échéant.

**M. Boulianne:** J'aurais une deuxième question, M. le Président. Vous permettez? Hier, l'Union des municipalités nous a parlé des dangers peut-être syndicaux de la veille du bogue. Ça ne semble pas vous effrayer. On allait très loin hier, l'Union des municipalités demandait le gel des conventions collectives pour ce passage-là, parce qu'on craignait soit des grèves ou on craignait, à un moment donné, du boycott. Vous autres, est-ce que ça vous inquiète.

**Le Président (M. Rioux):** Alors, M. le président.  
● (11 h 20) ●

**M. Ménard (André):** Merci, M. le Président. Comme vous le savez certainement, l'industrie de la construction vient de signer d'autres conventions collectives en juin. Je peux vous dire, personnellement, ou l'organisme que je représente, que tous ces acteurs-là sont présents à notre conseil d'administration. Les décideurs de l'industrie sont présents chez nous dans une structure conseil d'administration où le gouvernement du Québec est représenté, un conseil d'administration tripartite: formation professionnelle, avantages sociaux, application des conventions collectives. Et je peux vous dire que je n'ai aucun signe, aucune indication qui m'indique que le 1er janvier 2000 nos entreprises de construction, considérant la signature de ces conventions collectives là, qu'il y aura problématique dans l'industrie de la construction, toujours au niveau de la mise en application ou de la passation au prochain millénaire. J'en ai la conviction profonde.

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

**Le Président (M. Rioux):** Merci, M. le président.  
M. le député d'Outremont.

**M. Laporte:** M. le Président, je voudrais poser deux questions à M. Ménard, mais, avant de poser mes questions, j'aimerais établir un cadre de référence pour qu'on se comprenne bien.

En tant que parlementaire participant à cette commission, j'ai deux responsabilités: la première, c'est d'essayer d'évaluer la dangerosité d'un passage, d'un changement de date ou, enfin, d'un changement de siècle; et la deuxième, c'est d'essayer de voir jusqu'à quel point, s'il y avait dangerosité d'une façon ou de l'autre, on pourrait prévenir le pire ou que des situations déplaisantes n'arrivent. Bon.

Évidemment, on ne peut pas vous prendre à partie parce que vous nous avez bien décrit votre mandat et je pense que, dans le cas de votre organisme, on peut être confiant que tout devrait bien se dérouler, d'autant plus que vous nous avez fait la démonstration que vos fichiers informatiques... Je ne sais pas s'ils sont tous «date sensitive», comme on dit en américain, mais que tous vos fichiers informatiques, disons, sont conformes.

Mais ce que vous nous avez dit, par ailleurs, de façon incidente sur l'industrie de la construction, ce n'est pas rassurant. Et ma première question... Vous nous avez

dit: En ce qui concerne l'industrie de la construction — je pense que je vous cite fidèlement — pour ce qui est des petites entreprises, sur les 20 000 dont on parle, évidemment, beaucoup d'entre elles, la très grande majorité sont des entreprises non informatisées; pour ce qui est des grandes entreprises, vous nous avez dit: À mon avis — quelque chose comme ça, là — elles sont prêtes.

Bon. Là, il y a un problème. C'est-à-dire que moi, je veux bien vous croire. Vous exprimez une opinion, mais j'aimerais avoir des faits, parce que, hier, on a eu le témoignage de personnes de la construction qui sont venues nous dire que, de toute façon, dans beaucoup des dispositifs utilisés par le public ou les entreprises, il y a de ces dispositifs qui ne sont pas des dispositifs informatiques ou électroniques, qui sont des dispositifs à pression, les ascenseurs, et ainsi de suite. Tout ça, c'est bien beau, mais, moi, j'ai des données qui montrent que, dans certains cas où les mêmes dispositifs ont été testés aux États-Unis, ils ont eu des problèmes.

Par exemple, il y a un cas qui est cité dans l'article: l'hôtel de ville de Los Angeles. Quand ils ont fait l'épreuve de tests, au mois de mai 1998, le maire a été pris dans l'ascenseur trois heures de temps, O.K.? Ils ont eu des problèmes aussi à Chrysler. Ils ont testé leurs dispositifs de sécurité, à Chrysler, puis, lorsqu'ils ont fait le test, comme vous, vous l'avez fait — la simulation, comme vous l'appellez — en changeant la date du 31 pour le 19 février 2000, ils se sont retrouvés, dans une de leurs usines, que toutes les portes étaient barrées, les ouvriers n'ont pas été capables de sortir.

Donc, vous nous exprimez une opinion. Je ne vous mets pas en cause, là. Moi, je tiens compte de votre mandat. J'ai été haut fonctionnaire comme vous, je sais ce que c'est que de diriger un organisme. Mais je vous dis: Est-ce que, en plus de cette opinion, qui est une opinion informée qui vient d'une personne compétente, nous, comme parlementaires, compte tenu de nos responsabilités, nous pourrions avoir accès à des faits, à des données factuelles sur l'état de conformité, de sécurité et de non-dangerosité, si on veut, là, ou le niveau de dangerosité des systèmes de gestion et de construction et des dispositifs informatisés «date sensitive» — je dis bien — qui circulent dans toute l'industrie de la construction? Ça, c'est ma première question.

Donc, une opinion. J'en conviens, que vous êtes courageux de l'exprimer, mais est-ce que, nous, comme parlementaires, on peut avoir plus qu'une opinion et éventuellement, pour faire l'évaluation, avoir des faits? Ça, c'est ma première question.

La deuxième question, c'est qu'hier on a eu un témoignage de la part de l'Union des municipalités, qui était fort intéressant. M. Bélanger, je pense, qui est le maire de Trois-Rivières — je pense que c'est son nom...

**Une voix:** M. LeBlanc.

**M. Laporte:** M. LeBlanc est venu nous dire que, dans son cas et dans le cas des municipalités, lui, il souhaiterait que le gouvernement fasse adopter une loi qui

les protège du risque de poursuites que pourraient leur faire encourir les incidents. Une loi pareille a été votée par le Sénat américain en juillet, qui prévoit que le droit de poursuite pourra être exercé par des clients, mais à certaines conditions. Et M. LeBlanc m'a bien fait comprendre — c'était une remarque très pertinente — que, dans le cas des États-Unis, compte tenu qu'ils ont ce qu'on appelle une culture de litiges, la probabilité que, après le 31... Parce qu'il va y en avoir, des incidents, il va y en avoir, des systèmes qui ne fonctionneront pas, on n'est pas dans une situation où tout va marcher, il va y avoir des problèmes. Dans le cas des États-Unis, évidemment, le risque que des gens intentent des poursuites est beaucoup plus élevé que ça pourrait être le cas au Québec.

Mais il reste qu'au Québec, lui, il nous a exprimé l'opinion, il a le souhait que, pour prévenir — mais là je ne me place pas dans un point de vue d'évaluation mais de prévention — ce que pourraient être les conséquences fâcheuses d'un passage à l'an 2000 qui se ferait non sans incident, est-ce qu'il ne serait pas opportun d'avoir une législation qui encadrerait comme ça, si vous voulez, l'exercice du droit de poursuite? Vous comprenez ce que je veux dire? Je voudrais avoir votre opinion aussi là-dessus.

**Le Président (M. Rioux):** M. Ménard, vous allez devoir être prestidigitateur parce que vous avez quatre minutes pour répondre à ces deux énormes questions.

**M. Ménard (André):** M. le député, je ne me prononcerai pas s'il faut une législation ou pas de législation, mais je peux vous dire ceci. À votre première question, on parle des entreprises de construction. Je pense que la conversion à l'an 2000, les propriétaires d'immeubles, exemple, les fabricants d'ascenseurs, ces gens-là, ces entreprises-là, ces manufacturiers-là, ces installateurs-là, ces distributeurs ont une responsabilité. Et je donne l'exemple. Comme à la Commission de la construction, nous avons des systèmes qui ont à traverser l'an 2000 mais qui ne sont pas reliés à l'application de nos conventions collectives ou de notre mandat traditionnel. Nous avons pris les dispositions nécessaires pour faire en sorte que je ne reste pas pris ou que personne ne demeure dans les ascenseurs. Je ne nommerai pas toutes les composantes et toutes les obligations, nous avons pris les dispositions...

**M. Laporte:** De façon responsable.

**M. Ménard (André):** ...de façon responsable, et je pense qu'il appartient... Encore là, je ne veux parler au nom de personne, je pense que chacun a sa responsabilité. Et la rattacher uniquement aux entreprises de construction, je pense que — je ne dis pas que c'est ce que vous dites mais on parle d'une façon générale — c'est peut-être dire que les propriétaires immobiliers, que tous ceux et celles qui ont un rapport direct avec cette conversation-là prennent leurs responsabilités.

À mon avis, l'entrepreneur en construction ou l'entreprise de construction, elle, va effectuer le travail. La

petite entreprise, dont je vous parlais tout à l'heure, qui est spécialisée dans tel et tel secteur... Je pense que Alcan... Alcan — je peux les nommer, je pourrais en nommer — Magnola, toutes les entreprises, petites, moyennes et grandes entreprises, ont cette responsabilité-là. Et l'entreprise de construction, elle, effectue le travail.

Quant à savoir: Est-ce qu'il doit y avoir une loi ou pas une loi? Je pense qu'il y a probablement des témoignages... Je regardais rapidement la liste des gens qui ont témoigné ou qui vont témoigner. À mon avis, c'est une question puis c'est une bonne question, puis c'est une bonne préoccupation qui est majeure. Mais je ne voudrais pas que toute l'industrie de la construction puis nos petites entreprises puissent dire... Je pense qu'on s'entend. On se comprend très bien là-dessus.

**Le Président (M. Rioux):** Il y en avait deux.

**M. Ménard (André):** Deux.

**Une voix:** Les deux ont été regroupées.

**M. Ménard (André):** Je pense que j'ai regroupé un peu les deux, oui.

**Le Président (M. Rioux):** O.K., en gros.

**M. Laporte:** M. le Président, j'en aurais peut-être juste une...

**Le Président (M. Rioux):** Non.

● (11 h 30) ●

**M. Laporte:** Je voudrais m'assurer d'une chose.

**Le Président (M. Rioux):** Non. Attendez, attendez, attendez. Étant donné qu'on dépasse 11 h 30, est-ce qu'on fait consensus pour permettre au député d'Outremont de poser une rapide question?

**M. Bergeron:** Ce serait un geste de bonne volonté, et on est prêt à y aller avec la bonne volonté.

**Le Président (M. Rioux):** Une pour M. le député d'Outremont puis peut-être une très rapide pour la députée de La Pinière. Mais enfin, on va les gérer une par une. M. le député.

**M. Laporte:** C'est juste une clarification, là, parce que, hier, on a eu aussi un témoignage extrêmement éloquent de la part d'un expert qui m'a dit, en aparté: Les experts prennent leurs responsabilités, les experts qui sont en responsabilité de rendre les systèmes informatiques conformes.

Ce que je veux entendre de vous, parce que vous êtes une personne informée: Est-ce que, dans le domaine de la construction, les entrepreneurs, comme vous, vous le faites dans votre Commission, agissent, ont agi et agiront de façon responsable? C'est ça que je veux savoir de vous.

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

**M. Ménard (André):** Merci, M. le Président. Vous comprendrez, M. le député, que c'est difficile pour moi, c'est très difficile. Je m'en voudrais de porter un jugement de valeur ou de vous donner une réponse, de vous dire oui à 80 % ou à 30 %. Moi, je dis ceci: En organisme responsable, nous avons pris nos responsabilités. J'espère que, dans les autres secteurs, on n'a pas pris ça à la légère et que les dispositions nécessaires ont été prises. Je n'ai pas de chiffres, je n'ai pas de données, et je suis d'autant plus prudent qu'on parlait tout à l'heure, là... M. le Président disait qu'il y a des associations de l'industrie de la construction qui ne se sont pas présentées. Sans vouloir parler en leur nom, fort probablement qu'elles aussi étaient peut-être un peu dépourvues face à certaines responsabilités qui n'appartiennent pas à l'entrepreneur ou à l'entreprise, mais qui appartiennent à un autre, à un propriétaire ou autres, ou manufacturier ou... C'est dans cet esprit-là que...

**Le Président (M. Rioux):** Mme la députée de La Pinière.

**Mme Houda-Pepin:** Merci, M. Ménard, vous avez, à la page 4 de votre mémoire, écrit: «La Commission a pour objectif de connaître et d'examiner toutes les activités de construction sur l'ensemble du territoire.» Je ne veux pas dire par là que vous devez voir dans chaque entreprise ce qui se passe, mais, pour faire la démarche du passage à l'an 2000, vous avez dû identifier les risques, n'est-ce pas?, les risques à encourir dans cette industrie-là. Si ça n'a pas été fait, est-ce qu'il serait possible de nous fournir le diagnostic que vous avez fait sur les risques dans l'industrie de la construction?

**Le Président (M. Rioux):** M. Ménard, rapidement.

**M. Ménard (André):** Merci, M. le Président. Par rapport à l'affirmation qui est faite dans ce mémoire-là, on parle de répertorier les chantiers de construction au Québec pour les fins de la Commission de la construction, pour la mise en application de nos conventions ou de notre qualification professionnelle, pour assurer le respect des conventions, les heures déclarées, tout ce qui peut découler de notre mandat. Mais ces données-là ne peuvent pas servir. Une partie infime pourrait peut-être servir mais je dirais que 90 % ne peuvent pas servir à déterminer, à rencontrer l'objectif de votre question, ce que vous poursuivez par votre question. Ce que ça fait, ça, cette identification des chantiers, bien, ça identifie les chantiers de construction au Québec par catégories, par l'avancement des travaux — secteurs résidentiel, commercial, génie civil — mais il n'y a aucune donnée technique qui est contenue quant aux types de systèmes qui existent et qui sont visés par l'an 2000.

**Le Président (M. Rioux):** Alors, M. Laurin, Mme Charette, M. Ménard, on vous remercie d'être venus. Et

je voudrais que vous reteniez une chose: l'objectif de la commission, ce n'est pas de clouer les gens au pilori. Ce n'est pas ça, on cherche à avoir le plus d'informations sur l'état de la situation et l'état d'avancement des entreprises et des organismes publics et parapublics pour voir comment on va traverser cette période.

L'invitation a été faite aux gens de l'industrie pour une raison fort simple: quand on constate que l'industrie de la construction est en dernière position quant à l'état d'avancement, on a une partie de la réponse quand vous dites que 85 % des entreprises ont cinq employés et moins, 90 %, 10 employés et moins. On a une partie de la réponse en ce qui a trait au peu d'avancement de l'industrie de la construction.

Mais nous, on aurait aimé avoir un échange poli, délicat, mais instructif avec les entrepreneurs de l'industrie. Je pense aux entrepreneurs généraux; je pense aux entrepreneurs moyens regroupés au sein de l'ACQ; je pense à l'APCHQ; je pense à l'ACRGTQ; je pense à toutes ces associations qui ont des responsabilités considérables au sein de l'industrie. Et malheureusement les députés ici présents ne pourront pas leur parler, ils ne pourront pas leur poser de questions. Alors, j'ai le goût de leur faire un petit message à travers vous: Il est encore temps pour eux de se raviser et de venir nous voir.

Alors, merci d'être venus, et je vous rappelle que, nous, on recommence nos travaux à 14 heures. Vous pouvez laisser tous vos documents ici, puisque la salle d'audiences sera verrouillée. Merci encore fois, les gens de l'industrie, j'allais dire. Ha, ha, ha! Merci.

*(Suspension de la séance à 11 h 37)*

*(Reprise à 14 h 5)*

Le Président (M. Rioux): Mme et MM. les députés, nous allons reprendre nos travaux. On a eu un avant-midi très fructueux, j'espère que l'après-midi sera de même. Ça s'est très bien passé, les députés étaient très vigilants, très actifs, ce qui prouve que les sujets qu'on aborde les passionnent.

Alors, je voudrais vous dire, M. Lalonde: Vous représentez une très grande entreprise. Vous êtes peu nombreux, mais la qualité est là; c'est ça qui est important. Alors, on a entre 14 heures et 15 heures pour disposer du dossier de Bell Canada sur son passage à l'an 2000. Je vous remercie d'être là, on est très heureux de vous accueillir et on vous écoute.

#### Bell Canada

M. Lalonde (Denis G.): Merci beaucoup. Alors, il me fait plaisir, M. le Président, d'être ici aujourd'hui — et les députés. Mon nom est Denis Lalonde, je suis vice-président adjoint du projet An 2000 chez Bell Canada. Et, comme vous l'avez mentionné, je suis seul aujourd'hui. Seulement, j'ai une grande équipe en arrière, chez nous, qui travaille toujours sur le projet An 2000.

Vous allez voir dans quelques instants combien de personnes, en fait, travaillent sur le projet. J'ai aussi Mlle Isabelle Rondeau qui est avec moi, mon associée. Et vous allez voir derrière vous qu'on va présenter, forme acétate, une présentation, que vous avez également devant vous pour suivre et faire des notes si vous le voulez.

Alors, l'échéancier aujourd'hui, à la page 3, c'est vraiment de regarder notre programme de conformité. Je vais aussi parler du programme national, c'est-à-dire du programme Stentor, et du Forum canadien de l'industrie des télécommunications, parce que je pense que c'est important de reconnaître que ce n'est pas simplement Bell Canada qui est à la tâche ici, c'est toutes les entreprises canadiennes de l'industrie des télécommunications. Aussi, je vais parler des essais, vous donner quelques détails des essais qui ont été faits au courant de l'année 1999. Et, finalement, je vais parler du plan de contingence, parce que c'est important, même si on est prêts, qu'on ait un plan de contingence qui nous prépare pour le passage à l'an 2000. Et aussi, je vais vous donner un indice, qu'est-ce qu'il reste à faire, qu'est-ce qu'on va faire dans les prochains mois pour s'assurer que tout est prêt pour le 1er janvier.

Alors, à la page 4 de votre présentation, le projet An 2000, chez Bell, c'est un projet prioritaire. Le projet a été entrepris en octobre 1996. Et on dit que c'est un projet prioritaire non simplement parce que c'est important d'être prêt, seulement la haute direction a aussi pris la chose très au sérieux dès le début du programme. À chaque mois, on doit présenter un rapport au président et au conseil de la haute direction et, à chaque trois mois, on doit présenter un bilan au conseil d'administration pour s'assurer que les directeurs de la compagnie sont aussi informés et savent qu'est-ce qui se passe sur le projet de l'an 2000.

L'autre chose qu'on a faite en 1997, c'est qu'on a mis sur pied un bureau de gestion sous la gouverne d'un vice-président attitré, un vice-président An 2000, du nom de Mike Feldstein. Et Mike Feldstein a bâti une petite équipe de bureaux de gestion. Par contre, l'entreprise même a au-dessus de 700 employés qui travaillent sur le projet. À un certain point, en fait, on avait au-dessus de 1 000 employés qui travaillaient sur le projet de l'an 2000. Bell Canada va avoir investi au-delà de 350 000 000 \$ pour se préparer pour l'an 2000. C'est un des plus grands projets au Canada dans les industries privées. On ne compte pas les gouvernements évidemment, parce qu'il y a des milliards de dollars qui se dépensent du côté des gouvernements. Par contre, du côté de l'industrie privée, Bell Canada a un des plus gros programmes au Canada.

À la page 5, on parle de l'impact sur l'an 2000. Ça va vous expliquer un petit peu pourquoi ça nous coûte si cher pour se préparer pour l'an 2000. Tous nos éléments réseaux ont dû être revus pour s'assurer qu'ils étaient conformes ou non à l'an 2000. Et qu'est-ce qu'on a dû faire? C'est regarder tous nos commutateurs, tous nos équipements de réseau et s'assurer que l'évaluation était faite et que, si nécessaire, la mise à niveau était faite également. Alors, tous nos centraux téléphoniques ont dû

être mis à jour. Il n'y en avait pas un seul qui était conforme. Alors, si vous pouvez vous imaginer, à travers le Québec et l'Ontario, il y a environ 350 centraux téléphoniques qui vous fournissent la tonalité de base, si vous voulez, le service local, et chacun des ces centraux a dû être mis à jour, mis à niveau.

La même chose du côté des systèmes informatiques et de technologie de l'information. On a plus de 600 applications et 83 000 000 de lignes de codes qui ont dû être mises à jour. On a dû investiguer environ 1 200 applications et environ 125 000 000 de lignes de codes. Ça fait que c'est énorme comme travail, comme vous pouvez l'imaginer.

L'autre chose qu'on a faite du côté des systèmes informatiques, c'est que tous les systèmes ont dû être vérifiés, testés pour s'assurer qu'à l'unité ils étaient conformes. Seulement, aussi, l'interfonctionnement entre les différents systèmes continuait de bien fonctionner une fois qu'on avait fait la mise à niveau.

● (14 h 10) ●

D'autres choses qu'on a regardées, c'est les produits et services. On s'est assuré que les produits et services, encore une fois, pouvaient, oui ou non, passer à l'an 2000. Et, s'il y avait du travail à faire, c'est là qu'on a communiqué évidemment avec nos fournisseurs pour qu'ils nous fournissent un produit qui était conforme an 2000. Ça fait que c'est pour ça que, dans le dernier plan, la gestion des fournisseurs, ça a débuté en janvier 1997. Et on s'est assurés qu'on a contacté tous nos fournisseurs importants pour voir qu'eux aussi étaient prêts ou étaient pour être prêts pour l'an 2000. Alors, ça aussi, c'était un programme d'une envergure assez spéciale.

On passe à la prochaine acétate, l'échéancier. Comme vous pouvez voir, puis ceci, c'est en guise d'information surtout, le plan, comme je vous ai mentionné, ça a vraiment débuté en 1996. Mais le gros du travail s'est fait en 1997 et 1998, comme vous voyez, le plan de gestion des systèmes informatiques, le déploiement des systèmes informatiques, la même chose avec l'inventaire et la mise à niveau des réseaux. Encore, du côté des produits, on a dû faire un inventaire, une mise à nouveau et le redéploiement de tous nos services dans le marché.

Et là on est arrivé à un temps dans le programme où on parle de plan de contingence et d'exercice du plan de contingence pour s'assurer que les choses vont bien fonctionner, si jamais il y avait un incident non prévu pour le 1er janvier de l'an 2000. Aussi, on a fait des essais entre télécommunicateurs et aussi des essais entre les compagnies stentoriennes. Puis je vais discuter de ça dans quelques instants.

L'autre chose qui était très importante pour Bell Canada, c'était de communiquer avec nos clients. Et, dès le mois de janvier 1998, on a commencé par envoyer une lettre à toute notre clientèle d'affaires. C'est à environ 800 000 clients d'affaires qu'on a envoyé une lettre leur disant: Bell Canada a mis sur pied un programme an 2000, et on vous invite vous aussi, monsieur et madame, à préparer vos plans an 2000, à mettre sur pied un plan d'attaque. Alors, cette lettre a certainement fait bouger les

choses dans certains domaines parce qu'on a reçu environ 5 000 appels par semaine des clients qui ont reçu cette lettre pour nous en demander un petit peu plus sur notre programme.

Par la suite, on a mis sur l'Internet un site dédié à notre programme An 2000, qui se trouve à [bell.ca/an2000/](http://bell.ca/an2000/). Et, encore une fois, pour inciter les PME — parce qu'on s'apercevait que les PME, ça bougeait moins vite que des grandes entreprises — on a envoyé une brochure à 560 000 PME, en avril 1998, encore les invitant à se préparer pour le problème de l'an 2000 et le passage à l'an 2000.

L'autre chose qu'on a faite pour répondre aux besoins de notre clientèle — parce qu'on s'était aperçu au mois de janvier, avec notre lettre, qu'on avait reçu beaucoup d'appels de nos clients — on a mis sur pied, l'été passé, en 1998, un centre d'information sur l'an 2000, qui peut être rejoint au 1 877 678-1266 et, encore là, on reçoit entre 1 000 et 3 000 appels par mois de notre clientèle, qui veut en savoir plus sur le programme de l'an 2000 de Bell Canada.

En fait, qu'est-ce qu'on fait aussi du côté de la facturation? On a fait deux insérés de comptes, un au mois de novembre 1998 et un justement ce mois-ci, au mois de septembre 1999, où, encore une fois, on dit à notre clientèle: Voici qu'est-ce que Bell a fait, et, si, vous, M. le client, vous n'avez pas fait vos préparatifs pour l'an 2000, ce serait peut-être le temps de le faire.

Également, on a rencontré plusieurs grands clients des municipalités, des membres de Parlements pour discuter de la question de l'an 2000 et pour essentiellement expliquer notre programme et aussi comprendre leurs programmes. Parce que, comme vous pouvez le comprendre, le problème de l'an 2000, c'est un problème qui touche tout le monde. Alors, c'est pour ça que c'est important de savoir qu'est-ce que nos grands clients et les autres dans les industries font pour se préparer.

À l'interne aussi, qu'est-ce qu'on a fait? On a préparé plusieurs petits dossiers. On a bâti une base de données qui permet à nos employés de communiquer avec nos clients et de leur fournir l'heure juste, de leur donner l'information exacte sur le programme de l'an 2000. On a aussi publié des articles dans notre *Journal Bell*, ce qui a été très intéressant pour la grande partie de nos employés, sinon tous nos employés.

On vous a aussi fourni dans le petit dépliant... C'est un petit dépliant, une brochure qu'on a préparée pour notre clientèle. Vous l'avez devant vous. Et, à l'intérieur, vous allez trouver les différentes pièces qu'on a utilisées soit à l'interne ou à l'externe. Alors, on vous a fourni ça pour que vous puissiez voir le genre de choses qu'on a entreprises pour se préparer et informer nos gens du programme de l'an 2000.

Si on passe à où on est rendu aujourd'hui, à la page 8 de votre rapport, essentiellement, dans le mémoire qu'on vous a soumis, les chiffres étaient à compter de la fin juillet. Là, vous avez les chiffres qui sont de la fin du mois d'août, alors c'est des chiffres assez récents. Vous allez voir que les chiffres ne changent pas tellement parce que, quand on est rendu à 99,9 %, il ne nous reste plus

grand-chose à faire. Alors, les chiffres, essentiellement, sont encoré à 99,9 % du côté des éléments réseaux.

Du côté du réseau téléphonique public commuté, c'est-à-dire le service qui fournit le service de base, la tonalité de base, c'est à 100 % prêt. Et ça, ça inclut les services 911 à travers le Québec. Les systèmes informatiques, eux, sont encoré à 99,9 % prêts, et les systèmes névralgiques, eux, sont à 100 % prêts. Alors, les systèmes qui sont critiques à l'entreprise et à notre clientèle sont déjà prêts.

Du côté de la conformité des produits, la même histoire, à 99 % prêts. Et on a deux façons de décrire nos produits. Premièrement, on regarde le produit même et on dit: Est-ce que le service est prêt pour fournir le service qu'il devrait fournir à notre clientèle? Et, deuxièmement, on regarde tous les systèmes qui supportent ce produit et on dit: Est-ce que ces systèmes-là sont prêts eux aussi? Alors, on est à 99 % dans les deux cas en ce qui concerne les produits de Bell Canada.

Avec nos fournisseurs, on continue notre diligence raisonnable. Et c'est très important de s'assurer que nos fournisseurs, eux aussi, ont mis sur pied un plan de contingence. Et, avec nos plus grands fournisseurs, on est en train d'établir des liens pour que, si jamais il y avait quelque chose qui se passait le 1er janvier, on soit en mesure de communiquer directement avec eux pour qu'on puisse régler le problème.

À l'acétate 9 et pour les prochaines acétates, je vais parler de Stentor et des entreprises canadiennes de télécommunications. En septembre 1997, on a réuni tous les hauts dirigeants des différentes compagnies que vous voyez sur l'acétate qui oeuvrent au Canada dans le domaine des télécommunications. Et on leur a proposé qu'on forme un forum qui aurait la tâche de s'assurer que le passage à l'an 2000 se ferait d'une façon transparente pour toute notre clientèle, c'est-à-dire notre clientèle en commun, toute la clientèle de soit Bell Canada, Bell Mobilité, AT&T, Sprint, Vidéotron. Alors, comme vous voyez, il y a plusieurs participants dans ce forum. Et ça a été un succès parce que chacun a dit: Oui, on est compétiteurs de coutume de jour à jour, seulement, pour la question de l'an 2000, on va collaborer pour s'assurer que le tout fonctionne bien.

La même chose, du côté international, on a fait un lien avec une association ou un forum qui existe aux États-Unis, le groupe de travail sur l'an 2000 des États-Unis. En anglais, on dirait US Telco 2000 Forum. C'est un forum qui est presque identique à celui du Canada. Et, sur le plan international, on a aussi fait des démarches avec l'UIT, l'Union internationale des télécommunications, qui est localisée à Genève, et ça, ça rassemble les grands télécommunicateurs à travers le monde. Alors, avec ces deux organismes, on a travaillé très fort pour s'assurer qu'on regardait aussi la situation mondiale.

Le forum a procédé à des essais d'interfonctionnement au mois de février cette année. Et il y a plusieurs entreprises évidemment qui ont participé à ces tests. Et vous allez voir, dans les prochaines acétates, comment on s'est organisé. Il y a eu 13 laboratoires qui ont été reliés

ensemble un peu partout au Canada et aux États-Unis, et les essais ont été effectués du 1er février au 5 février 1999. Et les fournisseurs qui étaient en jeu, qui participaient à cette initiative: évidemment des compagnies comme Bell Canada, des entreprises de services locaux, des compagnies de téléphone indépendantes, parce qu'il y en a plusieurs au Québec et en Ontario surtout, il y a des fournisseurs de services interurbains, des fournisseurs de services sans fil et finalement des fournisseurs de services internationaux tels Teleglobe.

Vous allez voir, à l'acétate qui suit, la façon dont on s'est organisé pour faire les tests. Alors, le laboratoire principal était localisé à Ottawa, parce que c'est le laboratoire de Stentor qui a été utilisé pour le point central de faire le «testing». Et là on a relié les différents laboratoires des autres fournisseurs, soit au Canada soit aux États-Unis, et ça nous a permis de simuler le réseau canadien, parce que, en se connectant, en interconnectant les différents laboratoires, on pouvait simuler un réseau canadien qui est en fonction aujourd'hui. Et ça inclut plusieurs fournisseurs, comme vous le voyez, comme je l'ai mentionné. La plupart des gens qui participent dans le forum ont aussi participé dans les tests.

● (14 h 20) ●

À la prochaine acétate, à la page 12, vous allez voir qu'on a vérifié plusieurs dates. Essentiellement, qu'est-ce qu'on a fait, c'est qu'on a avancé les systèmes d'une façon synchronisée pour s'assurer que toutes les dates dans tous les laboratoires étaient les mêmes. Alors, lorsqu'on faisait des tests, ça nous permettait de s'assurer que le passage se faisait pour cette date. Alors, dans l'acétate, page 12, vous allez voir qu'on a vérifié le 9 septembre; le 31 décembre au 1er janvier, c'est le passage le plus important évidemment; le passage du 31 janvier au 1er février, encore important parce que c'est le premier mois ou la fin du premier mois de l'année de l'an 2000; le passage de l'année bissextile, du 28 au 29, c'est encore une date très importante; le 29 février au 1er mars, encore pour reconnaître que l'année bissextile a bel et bien été reconnue; le passage du 31 décembre de l'an 2000 au 1er janvier de l'an 2001, simplement parce que c'est le premier changement de l'année et c'est le jour 366 de l'année, qui est contraire à ce qui se passerait de coutume avec 365 jours. En tout, dans les essais d'interfonctionnement de l'industrie, ce sont les dates qui ont été testées.

Je voulais juste vous laisser savoir, en passant, que, chez Bell, nous, on a vérifié jusqu'à 24 dates pour s'assurer que le tout fonctionnait — il y a, en fait, 24 dates clés qui vont jusqu'à l'an 2037 — pour s'assurer que les systèmes qu'on a mis à jour, qu'on a mis à niveau vont continuer à fonctionner même jusqu'à l'an 2037.

Le prochain acétate, c'est juste pour votre information. C'est simplement pour vous démontrer le genre d'appels qui ont été testés lors des essais qu'on a faits avec l'industrie. Et, comme vous allez remarquer, on a essayé presque toutes les façons de communiquer: avec fil, sans fil, on a communiqué avec nos communicateurs interurbains, nos communicateurs internationaux. Et c'est pour ça qu'on peut s'assurer, quand on dit que les essais ont été un

succès — et vous allez le voir dans la prochaine acétate — qu'il n'y a eu aucun incident qui a été relié au problème de l'an 2000 dans tous ces tests. On a aussi vérifié, pour votre information, l'accès au service 911, soit avec un service sans fil ou avec fil, pour que, encore là, on puisse rassurer nos clients que le tout fonctionnait.

Alors, comme je viens de mentionner, on n'a observé aucune défaillance au cours des quelque 1 000 tests qui ont été faits. Et ça nous permet de croire que, lorsqu'on va arriver au passage de l'an 2000, les choses vont fonctionner comme elles fonctionnent aujourd'hui, sans interruption pour les télécommunications, ici, au Canada.

On travaille aussi, comme je l'ai mentionné, avec l'UIT pour préparer des tests à un niveau international pour s'assurer que tous les télécommunicateurs à travers le monde vont pouvoir continuer à communiquer ensemble lors du passage du 1er janvier.

L'autre chose, au point de vue des plans de continuité des affaires de l'industrie, c'est très important qu'on puisse, lors du passage au 1er janvier de l'an 2000, communiquer et se le laisser savoir si jamais il y a un incident imprévu qui se passe dans quelque réseau que ce soit. Alors, c'est pour ça qu'on a mis sur pied un centre de communications d'urgence qui va nous permettre, à ligne ouverte, de communiquer ensemble et de se le laisser savoir si jamais il y a quelque chose qui se passe dans un de nos réseaux.

Je passe à l'acétate Plan de contingence, l'acétate n° 16. Essentiellement, nous, le plan de contingence, on a dit: C'est plutôt un plan de continuité des affaires. Parce qu'un plan de contingence dit que vous avez quelque chose pour remplacer un service quelconque, tandis qu'un plan de continuité des affaires, ça dit: Si vous avez un problème quelconque, vous avez une façon de rester en service, de continuer à fournir le service. Alors, nous, chez Bell, on appelle ces plans des plans de continuité d'affaires.

Alors, pourquoi des plans de continuité d'affaires? C'est très simple, c'est parce que l'an 2000, c'est un événement sans précédent. Personne ne peut dire avec 100 % de certitude qu'est-ce qui se passera le 1er janvier de l'an 2000, ça fait que c'est bon d'être prêt, et les risques pourraient être très importants. Un effet domino... Puis je sais que, dans les sessions que vous avez eues jusqu'à date, l'effet domino a été discuté. Nous aussi, on le voit et on veut s'assurer que ça ne serait pas un effet chez Bell Canada.

Aussi, le volume des codes de programmation qui ont dû être rénovés, ça nous présente un petit problème parce que, de coutume, quand on fait des grandes rénovations de codes de programmation, il se glisse toujours peut-être une erreur ou deux. Alors, nous, avec nos tests d'interfonctionnement, on croit qu'on a tout capté. Par contre, c'est toujours bon d'avoir un plan de contingence, un plan de continuité. Si jamais il y avait une défaillance quelconque, on pourrait réagir très rapidement.

À la prochaine page, vous allez voir qu'on fait une distinction entre la gestion de la conformité et la planification de contingence. La gestion de conformité, c'est

vraiment prendre un point de vue très optimiste et dire: Oui, on va faire l'analyse, on va découvrir qu'est-ce qui doit être mis à jour et on va le mettre à niveau. Tandis que le plan de contingence, ça prend une personne qui a une vue plus pessimiste, disons, parce que ça dit: Oui, il y a peut-être quelque chose qui ne fonctionnerait pas, et qu'est-ce que je dois faire pour me préparer, si jamais ça ne fonctionne pas? Alors, c'est pour ça qu'on voit les deux côtés de la médaille.

Le plan de contingence de Bell Canada, essentiellement, est prêt. Les objectifs, par contre, sont très importants. La première chose qu'on s'est dite, c'est: Il faut protéger la santé et assurer la sécurité du public. C'est pour ça qu'on travaille avec les organismes de sécurité. On veut minimiser les incidences sur le service à la clientèle et aussi minimiser les conséquences des incidents imprévus. Alors, c'est pour ça que le plan de contingence doit se fixer ses objectifs.

Et, de la façon dont on a établi le processus, on a dit: Il faut premièrement regarder à atténuer les possibilités de défaillance. Si jamais il y avait défaillance, il faut avoir une façon de réagir, de récupérer le service et finalement de rétablir le service d'une façon plus permanente.

Je ne passerai pas à l'acétate... la prochaine, c'est simplement pour vous donner un petit peu plus de détails dans les quatre processus qu'on a mis sur pied. Par contre, la structure du plan de continuité des affaires, essentiellement, regarde chaque unité d'affaires chez Bell, toutes nos activités, tous nos produits et services, toute notre infrastructure. Et chaque département a dû regarder la façon dont il faisait affaire et préparer un plan de contingence pour chacun des items qui étaient dit prioritaires ou importants. Chaque plan de contingence a dû être approuvé par le vice-président responsable de ce service. Et, finalement, chaque plan de contingence est revu par notre service de plan de contingence. Il s'assure qu'il y a une assurance qualité de faite sur le plan de contingence pour voir et s'assurer que le tout va bien fonctionner lors du 1er janvier de l'an 2000.

Alors, comme j'ai mentionné il y a quelques instants, les plans sont complétés. On est maintenant à la période d'exercice. Et on va continuer à faire ces exercices à travers les mois de septembre, octobre, et tout probablement qu'on va continuer certains exercices au mois de novembre et même jusqu'au mois de décembre.

Au point de vue de mesures d'urgence, l'autre chose que Bell Canada fait, c'est qu'on a déjà des mesures d'urgence qui sont invoquées lorsqu'il y a un incident, un sinistre quelconque. Par contre, pour l'an 2000, on s'est dit: Il faut être proactifs. Alors, notre centre de mesures d'urgence va être ouvert à certaines dates clés. Enfin, on l'a ouvert le 9 septembre pour voir s'il y avait quelque chose qui se passerait le 9 septembre. Il n'y a rien qui s'est passé. C'est ça qui est intéressant à dire et très important à dire. Le 1er janvier, c'est une autre date clé. Enfin, ça va être à la période du 1er janvier où le centre va être en fonction. Et, enfin, le 29 février, c'est l'autre date clé où le centre d'urgence va être en fonction.

D'ici la fin 1999, évidemment on veut continuer nos essais. Et c'est des essais d'interfonctionnement au lieu d'essais unitaires. Parce que les essais, c'est tout complété. Par contre, les essais d'interfonctionnement vont continuer jusque vers la fin octobre. Et, par la suite, si jamais on introduit quelque chose de nouveau dans le réseau, on va faire certain que c'est testé avant de le déployer. Et on va faire aussi une surveillance pour s'assurer que les programmes de nos fournisseurs, eux aussi, achèvent, s'ils ne sont pas déjà achevés. Parce que, pour la plupart, c'est fait. On va s'assurer qu'eux autres aussi, s'ils introduisent quelque chose de nouveau dans leur environnement, nous, on puisse réagir et s'assurer que ça n'impacte pas notre environnement. Et on va continuer à communiquer avec notre clientèle.

L'autre chose qu'on a mise sur pied, c'est qu'on a mis une restriction sur les vacances pour nos cadres et nos employés. On veut s'assurer que les gens vont être là, en fonction, lors du passage du 1er janvier de l'an 2000.

Finalement, on croit, chez Bell Canada, que les efforts consacrés à la mise en oeuvre des mesures nécessaires pour mettre tous les systèmes à niveau, la collaboration qu'on a dans l'industrie et aussi la vérification diligente qu'on a avec nos fournisseurs et certains de nos partenaires... On est confiants que Bell va être prête pour l'an 2000. Et, vraiment, nous nous attendons que le passage va se faire en douceur pour notre clientèle, que ça va être transparent pour notre clientèle, ici, au Québec, tant en Ontario et au Canada, à l'international également. Alors, je vous remercie de votre attention. Ça me ferait plaisir de répondre à vos questions.

**Le Président (M. Rioux):** Alors, bien, je vous remercie beaucoup. C'est une présentation bien faite, claire, rapide, je dirais, même.

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

**Le Président (M. Rioux):** Ça, c'est la présidence de la commission.

**Une voix:** C'est ça.

● (14 h 30) ●

**Le Président (M. Rioux):** C'est bien. Alors, je vous remercie beaucoup, ça a été agréable de vous entendre, et je pense que ça va susciter beaucoup de questions, parce que Bell, vous savez, ce n'est pas une petite affaire, c'est au coeur des communications au Québec et en Ontario, une immense entreprise, c'est un réseau qui en mène très large, qui en couvre très large, et, s'il fallait que Bell tombe en panne le soir du 31, on aurait des problèmes. Ceux qui veulent saluer leurs amis et leurs parents à l'étranger... Vous avez bien dit que l'arrimage avait été fait avec vos partenaires internationaux, mais quand même...

Alors, moi, en tout cas, j'aurai un certain nombre de questions à vous poser, mais je vais laisser la parole à mon collègue le député de Frontenac et, ensuite, à Mme la députée de La Pinière.

**M. Boulianne:** Merci, M. le Président. Alors, je tiens à vous féliciter, moi aussi, M. Lalonde, pour le mémoire. C'est complet, je pense, et c'est très bien fait. Et il y a aussi la fiche pour le plan de communications; je pense que ça, c'est intéressant. Parce que plusieurs mémoires nous ont dit que le client avait son rôle à jouer; alors, vous allez très loin, vous donnez des conseils précis. Alors, ça, c'est important.

Moi, ma question porte sur les essais. Alors, vous avez fait plusieurs essais et, si j'ai bien compris, en laboratoire. Évidemment, vous ne pouviez pas non plus aller sur les réseaux, ça aurait causé certains problèmes. Mais est-ce que ça peut être aussi concluant en laboratoire que dans la réalité?

**M. Lalonde (Denis G.):** Oui. Je peux dire...

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

**M. Lalonde (Denis G.):** Pardon?

**Le Président (M. Rioux):** ...vous avez la parole.

**M. Lalonde (Denis G.):** Oui, certainement, je peux vous dire que les tests qu'on a faits en laboratoire sont concluants, pour la simple raison que nos laboratoires, essentiellement, simulent le réseau public commuté. Alors, on a des commutateurs qui sont essentiellement la même chose qu'on a dans nos réseaux. Et on a bâti un réseau qui est protégé, c'est un réseau de laboratoires. Seulement, le laboratoire, ce n'est pas juste un endroit; en fait, on a des laboratoires à Ottawa, à Montréal, à Toronto; si on va sur une base nationale, on a des laboratoires en Colombie-Britannique, en Alberta et ailleurs dans le pays. Alors, c'est pour ça qu'on peut dire que, oui, les tests sont concluants, parce que c'est un réseau simulé qu'on a bâti qui représente essentiellement qu'est-ce que vous utilisez de jour à jour. Ça fait que c'est identique à qu'est-ce que vous avez dans les commutateurs qui vous desservent aujourd'hui.

**M. Boulianne:** J'aurais une deuxième question, M. le Président.

**Le Président (M. Rioux):** Oui, allez, monsieur.

**M. Boulianne:** Je pense qu'il n'y aura aucune panne, d'après moi, qui va interrompre le réseau, mais j'ai lu que, au niveau de la facturation, il pouvait y avoir des problèmes, parce qu'à ce moment-là, c'est un secteur qui devient vulnérable à cause de la compilation, des abonnements, et tout ça. Est-ce que vous pouvez élaborer là-dessus?

**M. Lalonde (Denis G.):** Chez Bell Canada, les systèmes de facturation ont été considérés comme systèmes mission critique ou névralgique, et on s'est assuré que tous nos systèmes de facturation, parce qu'il y en a plus qu'un... tous ont été mis à niveau. Il y avait beaucoup de

travail à faire. Seulement, on est confiant qu'à ce point-ci tout le travail a été fait pour s'assurer que les systèmes de facturation chez Bell... et je peux aussi parler des systèmes de facturation Stentor, parce qu'il y a des clients nationaux qui utilisent des systèmes de facturation stentoriens. Ces systèmes-là, eux aussi, ont été mis à niveau et fonctionnent très bien, on les a testés à maintes et maintes reprises. De plus, on a fait des tests unitaires pour chacun des systèmes informatiques et des systèmes de facturation, mais on a aussi fait des tests d'interfonctionnement, parce que les systèmes informatiques et les systèmes de facturation se touchent, s'échangent de l'information. Alors, c'est là où on en est. On a complété ces tests. Il nous en reste quelques-uns à faire aux mois de septembre et octobre. On peut vous assurer que les systèmes de facturation Bell et Stentor vont fonctionner comme ils le font de coutume.

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

**Le Président (M. Rioux):** En somme, est-ce qu'on doit comprendre que Bell a adopté la même démarche que vous avez eue lorsque vous avez implanté la qualité? On sait que Bell a été une des premières entreprises au Canada à demander à ses fournisseurs de faire la démarche qualité...

**M. Lalonde (Denis G.):** Oui.

**Le Président (M. Rioux):** ...en même temps qu'elle intégrait la gestion de la qualité à l'intérieur de sa business. Ça semble être à peu près la même chose. Au fond, votre culture vous suit et vous précède.

**M. Lalonde (Denis G.):** Justement, si vous permettez, ça, c'est un bon point, parce que... Qu'est-ce qu'on a fait pour se préparer, dans le projet de l'an 2000, bien que l'équipe était très petite, l'équipe de gestion? C'étaient tous les employés de Bell, essentiellement, qui étaient à notre disposition pour s'assurer que les systèmes étaient mis à niveau. On est allé plus loin que simplement dire: On va faire la vérification, on va mettre quelque chose à niveau et on va le redéployer. On a eu un processus de certification interne qui nous a permis, premièrement, de valider que le travail qui avait été fait a été bien fait. On a bâti une équipe d'assurance-qualité qui, justement, comme vous dites, a vérifié la qualité du travail, et enfin on a fait certifier par le chef de l'information et son équipe que le tout était bien fait.

En un autre temps, qu'est-ce qu'on a fait? On a demandé à une firme externe de venir voir notre programme et de commenter sur notre programme, ce qui a été fait par trois reprises à différentes étapes du programme, et toujours les résultats étaient très positifs. C'est certain qu'ils nous offraient certains commentaires, certaines suggestions où on pouvait améliorer les choses. Par contre, le gros de leur rapport disait toujours: Le programme de Bell, on peut le comparer à n'importe qui dans le monde. Alors, c'est pour ça que c'est important d'avoir eu quelqu'un de l'externe qui soit venu faire cette vérification.

La même chose avec le plan Stentor. La firme de consultation Gartner a fait une étude du plan Stentor et a rapporté que Stentor, son plan, était dans le 5 % des meilleurs au monde. Alors, c'est pour ça qu'on peut dire, dans l'industrie des télécommunications, surtout chez Bell et chez Stentor, que notre programme, c'est un programme de classe mondiale et on est prêt à le comparer à n'importe qui.

**Le Président (M. Rioux):** Donc, vous pouvez affirmer aujourd'hui que Stentor, qui a été mis en doute par quelques-uns — il y a toujours des critiques, c'est normal — vous pouvez affirmer aujourd'hui que c'est au-dessus de tout soupçon.

**M. Lalonde (Denis G.):** Oui, essentiellement. Même si Stentor, parce que Stentor va disparaître à la fin de cette année... l'équipe qui forme Stentor, les différentes compagnies qui forment Stentor ont collaboré très étroitement pour s'assurer que, dans l'ensemble national, tout va bien fonctionner. Encore, on continue ce travail, parce que l'équipe de gestion nationale reste en place jusqu'après le 1er janvier, et on s'assure que chaque compagnie qui faisait partie et qui fait encore partie de Stentor, son programme est à jour et on collabore pour s'assurer que, sur un plan national, le tout va fonctionner.

**Le Président (M. Rioux):** Mme la députée de La Pinière.

**Mme Houda-Pepin:** Merci, M. le Président. Alors, M. Lalonde, merci pour la présentation. En effet, Bell est une entreprise majeure au Canada, au Québec, et on est fier de ses succès. Je pense que, dans votre présentation, vous nous avez démontré que la compagnie a pris les choses au sérieux, a fait le nécessaire sur le plan technique et au-delà de ce qu'on pourrait s'attendre, et donc, sur le plan technique, vous avez un contrôle presque absolu sur la situation. Pour ma part, je ne doute pas que, sur ce front-là, vous êtes équipés, vous avez les ressources, vous avez l'expertise.

Je voudrais savoir: Quelle part faites-vous au facteur humain dans cette grande aventure de l'an 2000? Comment est-ce que vous avez intégré le facteur humain dans l'analyse d'une situation de crise appréhendée? On ne sait pas s'il y aura une crise, mais on part du postulat que, peut-être, il y aura une crise. Comment vous avez géré le facteur humain dans tout ce processus que vous avez amorcé chez Bell?

**M. Lalonde (Denis G.):** Premièrement...

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

**M. Lalonde (Denis G.):** Oui, allez-y.

**Le Président (M. Rioux):** Allez, c'est à vous la parole.

**M. Lalonde (Denis G.):** Premièrement, madame, je vous remercie des commentaires. Oui, c'est vrai que, moi, je suis fier d'être chez Bell. Ça fait 28 ans que je suis là puis je propose d'y être encore pour plusieurs années. Par contre, au point de vue de la dimension publique, de la dimension humaine, voici ce qu'on a fait.

Premièrement, on a eu plusieurs conférences où on a participé. On a voulu sensibiliser les gens au travail qu'on a fait pour s'assurer que le tout était bien géré et que le tout était pour bien fonctionner. Ça ne veut pas dire qu'il n'y aura pas une panique si jamais il y a quelque chose qui se passe le 1er janvier. On connaît la nature humaine, ça se peut fort bien qu'il y ait une panique. Et alors, on est en train de consulter avec les différents organismes de sécurité civile, entre autres le gouvernement du Québec... on a eu des communications avec le gouvernement du Québec, le gouvernement de l'Ontario et le gouvernement fédéral. Nos pourparlers sont surtout avec le national, avec le fédéral, avec la Défense nationale surtout, et on est prêt à réagir à certains incidents qui pourraient se passer.

Par contre, ça ne veut pas dire que, nous, chez Bell, on ne ferait pas rien tout seuls s'il y a quelque chose jamais qui se passait le 1er janvier de l'an 2000. On a tout un plan de communications, communications avec les médias, avec nos grands clients, qu'on est en train de mettre en place — en fait, vendredi de cette semaine, je devrais avoir l'ébauche — et on veut s'assurer que notre plan de communications, lors du passage à l'an 2000, va être adéquat pour répondre à toute éventualité, y inclus la dimension humaine. Alors, c'est important qu'on travaille avec les gouvernements, avec les médias et aussi avec nos grands clients pour s'assurer que le message soit passé d'une façon rapide et claire pour que tous sachent exactement qu'est-ce qui se passe dans l'industrie des télécommunications.

● (14 h 40) ●

L'autre chose qu'on est en train de faire — et, en fait, on a fait l'exercice, on l'a exercé le 9 septembre — c'est que, avec le centre de communications d'urgence qu'on a comme industrie, on a une possibilité de voir qu'est-ce qui se passe en Nouvelle-Zélande, en Australie, en Corée du Sud pour voir s'il y a des incidents qui se déclarent lors du passage à l'an 2000 dans ces pays. Alors, ça va nous permettre... Puis ça, c'est des bases de données qui existent en collaboration avec les États-Unis où l'information va être compilée dans la base de données, et on va pouvoir y accéder. On a aussi la possibilité d'avoir des contacts directs. Justement, je rencontrais le vice-président responsable du projet de l'an 2000 à Korea Telecom, il y a quelques semaines, et on s'est entendu que, oui, on va communiquer ensemble lors du passage à l'an 2000 parce que, eux autres, l'an 2000, ça arrive environ 18 heures plus vite que chez nous, puis ils utilisent essentiellement le même équipement que nous. Alors, on va pouvoir évaluer la situation et, si jamais il y avait un incident quelconque, on va avoir un certain temps pour réagir avec nos fournisseurs, et avec nos grands clients, et avec les gouvernements. Alors, on ne peut pas dire, à

100 % certain, qu'il n'y aura pas une réaction humaine. Par contre, nous, on se dit: On doit gérer du mieux possible cette réaction humaine via les médias, les gouvernements et les services civils.

**Mme Houda-Pepin:** En effet, c'est une situation extrêmement complexe, d'autant plus que vous êtes une entreprise d'utilité publique de laquelle dépend une multitude de services publics et privés pour les citoyens. Vous avez parlé de panique. C'est sûr que, s'il y a une panique, la première chose que la personne... le premier réflexe qu'elle va avoir, c'est de vouloir prendre son téléphone pour appeler à quelque part. Donc, c'est un service névralgique qui est au coeur de l'action qui nous concerne. Pour ma part, j'essaie de rassurer les gens parce que je souhaiterais qu'on évite la panique, mais c'est des choses qui peuvent arriver.

Vous êtes aussi une entreprise qui est en interface avec une multitude d'autres acteurs et fournisseurs, etc., et vous avez dit que vous vous êtes assurés que dans l'ensemble de la chaîne tout est sécurisé, hein, jusqu'à vous et après vous par rapport au bogue. Il y a un certain nombre de pays, par exemple, qui ne sont pas prêts. Et on sait très bien, nous, au Québec, au Canada, mais au Québec en particulier, qu'on a un flux de communications vers l'étranger assez important surtout à certaines périodes, la période de Noël, la fête des Mères, etc. Vous le savez mieux que moi, vous avez vos statistiques. Alors, qu'est-ce qui va arriver quand les gens vont vouloir communiquer? Vous êtes peut-être capables d'acheminer l'appel à travers l'Atlantique, mais, de l'autre côté, qu'est-ce qui va se passer?

**M. Lalonde (Denis G.):** D'accord. Alors, j'approche les différents points que vous avez soulevés, puisque vous en avez soulevé quelques-uns.

Le premier, c'est une surcharge de réseau possible si tout le monde décide de déclencher et d'appeler maman, papa, ou son ami, ou son frère. Alors, le réseau peut se protéger jusqu'à un certain point, et la pire des choses qui pourrait arriver, ça ne serait pas que le réseau fasse un... en anglais, on dirait un «crash». Alors, ce n'est pas ça qui va se passer. Essentiellement, la tonalité va être peut-être retardée. Si jamais il y avait une défaillance complète, c'est-à-dire que tout le monde prend le téléphone en même temps et veut appeler, c'est certain qu'on ne peut pas accommoder tout le monde en même temps. Alors, le réseau a un système de prévention qui dit: Il y a certains services qui doivent toujours avoir le service, c'est-à-dire les services policiers, les ambulanciers, les services de pompiers, la défense nationale, évidemment, et certains autres grands clients, les gouvernements. Et c'est pour ça qu'il y a un système en place pour s'assurer qu'il y a une protection pour ces gens-là, où la tonalité va toujours être disponible. Par contre, on ne s'attend pas que ça va être le cas parce que le réseau est déjà bâti d'une façon assez robuste pour répondre à ces exigences-là. Et comme vous l'avez peut-être connu dans le cas de la fête des Mères, lorsqu'on essaie de faire un appel, on obtient une tonalité

occupée, et c'est peut-être la pire des choses qui va se passer. Alors, on a déjà des plans de contingence qui revoient cette situation, qui analysent cette situation, et on va être en mesure d'y répondre.

Au point de vue de la chaîne d'approvisionnement des autres fournisseurs et des personnes avec qui on fait affaire, c'est encore un volet très important de notre programme. On s'est assurés que nos fournisseurs à nous étaient prêts et aussi on a vérifié avec les autres transporteurs pour s'assurer que leurs programmes aussi étaient prêts. C'est pour ça qu'on a formé le Forum canadien de l'industrie, et on collabore avec les États-Unis et avec l'UIT. C'est pour ça aussi que Téléglobe, qui, elle, oeuvre sur un plan international, a vérifié pour ses besoins spécifiques que tout était pour être prêt. Je ne peux pas parler du programme spécifique de Téléglobe; seulement, je peux vous assurer qu'elle a fait une diligence raisonnable, une vérification raisonnable pour s'assurer que les transporteurs avec qui, elle, elle fait affaire sont aussi prêts.

L'autre chose qui s'est passée du côté télécommunications — je ne parle pas des autres industries — avec l'Union internationale des télécommunications, il y a eu un sondage qui a été fait avec toutes les compagnies qui font partie de l'Union et ces rapports sont disponibles sur leurs sites Web. La plupart des compagnies rapportent maintenant qu'elles sont à un niveau assez prêt, presque à 100 % pour la grande majorité. Là où il y a peut-être des inquiétudes, c'est avec la petite compagnie locale internationale qui existe dans un pays d'Afrique ou un pays asiatique; on n'a pas les rapports spécifiques de ces compagnies-là, puis ça se peut qu'il y ait des petits problèmes de ce côté-là. Seulement, au point de vue de communications, communications voix surtout, il ne devrait pas y avoir de problèmes. S'il y a des problèmes, nous, la façon dont on va y réagir, c'est qu'on va tout probablement mettre un message sur notre réseau qui dirait: On a de la difficulté à rejoindre un certain pays; s'il vous plaît, tentez votre appel plus tard, ou un message de ce genre-là.

Ça fait qu'on va certainement surveiller qu'est-ce qui va se passer le 1er janvier de l'an 2000 et, si jamais il y a des incidents, encore là on invoque tout de suite notre plan de communications. Ça veut dire qu'on impliquerait tout probablement les médias pour laisser savoir qu'est-ce qui se passe.

**Le Président (M. Rioux):** Merci.

**Mme Houda-Pepin:** J'ai une autre question, M. le Président.

**Le Président (M. Rioux):** Une autre question?

**Mme Houda-Pepin:** Oui.

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

**Mme Houda-Pepin:** Vous êtes au coeur d'un système, d'un réseau d'interdépendances.

**M. Lalonde (Denis G.):** Oui.

**Mme Houda-Pepin:** Vous êtes un acteur majeur. Beaucoup de gens, beaucoup d'organismes, beaucoup d'entreprises publiques et privées dépendent de vous. Mais vous êtes aussi dans une situation de dépendance, notamment au plan énergétique vis-à-vis d'Hydro-Québec.

**M. Lalonde (Denis G.):** Oui.

**Mme Houda-Pepin:** Admettant qu'il y ait une panne d'électricité, qu'est-ce que vous faites?

**M. Lalonde (Denis G.):** Premièrement, je suis très confiant qu'Hydro-Québec a un bon programme. Je transige souvent...

**Mme Houda-Pepin:** Oui, oui, on est tous confiants.

**M. Lalonde (Denis G.):** Oui. Je travaille souvent avec M. Jacques Bédard, alors je suis confiant qu'on a un bon programme chez Hydro-Québec. Par contre, si jamais il y avait une panne d'électricité, nous, chez Bell, on a un système de batteries de réserve, si vous voulez, ou de batteries qui seront utilisées si jamais le pouvoir électrique ne fonctionne pas. Ça s'est démontré durant la tempête de verglas où, dans le pire de la tempête, tous nos centraux téléphoniques fonctionnaient. Et il y a à peu près 2 % de la population qui était affectée par la tempête de verglas qui n'avait pas le service, et la pire des choses, c'est que la ligne était coupée. Les centraux fonctionnaient parce qu'on avait, premièrement, des batteries de réserve et, aussi, on avait des génératrices qui ont été parachutées, si je peux utiliser l'expression, d'à travers le Canada, qui nous ont permis de continuer à alimenter nos centraux téléphoniques. Alors, les batteries de réserve peuvent fonctionner pendant une période de trois à quatre heures sans avoir de génératrice qui fournit un pouvoir alternatif. Alors, une fois que les batteries sont mortes, évidemment ça cause un problème. Seulement, par ce temps-là, de coutume on a eu le temps de mettre nos génératrices en fonction et c'est pour ça qu'on peut continuer à fournir le service. Dans certaines de nos centrales téléphoniques les plus importantes, les génératrices existent déjà, c'est des génératrices permanentes, et on peut les activer d'une façon assez rapide pour que le service continue. Là, dans les plus petites centrales, il faut essentiellement apporter une génératrice pour faire fonctionner, pour continuer à alimenter la centrale.

**Le Président (M. Rioux):** M. Lalonde, on va écouter le député d'Iberville et, ensuite, si besoin est et si on a le temps, on reviendra à la député de La Pinière.

**Mme Houda-Pepin:** Merci beaucoup, M. le Président.

**Le Président (M. Rioux):** Mais j'aurais une petite question sur votre centre de communications...

**M. Lalonde (Denis G.):** Oui.

**Le Président (M. Rioux):** ...d'urgence. M. le député.

**M. Bergeron:** Bon. C'est moi, l'urgence? Merci.

**Des voix:** Ha, ha, hal

**M. Bergeron:** Je ne reviendrai pas sur la qualité, M. Lalonde, de votre présentation. C'est que ça crevait littéralement l'écran que Bell est une compagnie sérieuse, une compagnie responsable, et c'est tout à votre honneur.

● (14 h 50) ●

Votre système, en fin de compte... ce n'est pas un système qui est monolithique. C'est un paquet de petits systèmes, hein, le système téléphonique. Moi, j'aimerais vous entendre, parce que c'est une gestion de risque, il y a un risque potentiel le soir du 31 décembre. Advienne que ça ne fonctionne pas comme prévu, O.K., qu'il y a différentes choses, vous avez dit, lors de votre présentation, que vous allez avoir des ressources suffisantes, que vous avez géré les vacances de vos cadres pour probablement que, le 31 décembre, la majorité ou un grand nombre soit à pied d'oeuvre. Qu'est-ce qui arrive si jamais le réseau flanche? Disons, un scénario de catastrophe. J'aimerais vous entendre là-dessus. Qu'est-ce que vous feriez? Qu'est-ce que vous planifiez faire, dans un premier temps?

**Le Président (M. Rioux):** M. Lalonde, vous avez la parole.

**M. Lalonde (Denis G.):** Merci. Alors, je voudrais premièrement vous rassurer que le réseau n'aurait pas de panne catastrophique, c'est-à-dire que le réseau ne tomberait pas dans un ensemble commun à travers tout le territoire de Bell Canada. La raison pourquoi je peux dire ça, c'est parce qu'on l'a testé. Sans faire aucune modification à nos centrales téléphoniques, à nos centraux téléphoniques, le système continue à fonctionner et il continue à fonctionner pour une période d'environ trois à quatre mois et c'est là qu'on a découvert des problèmes. C'est des problèmes de gestion de réseau, des rapports, des agencements de différents systèmes qui ne peuvent plus fonctionner comme il était entendu. Le réseau lui-même devrait continuer à fonctionner sans interruption. Ça fait que c'est juste pour vous rassurer sur ce point-là.

Au cas où il y aurait une défaillance quelconque, peut-être pas aussi catastrophique que le réseau au complet, c'est une défaillance dans un système ou dans un service, on a tout un processus et des procédures de mis en place où on analyse la situation, on communique avec le réseau de mesures d'urgence ou le centre de mesures d'urgence et, par la suite, on a tout un processus de communications à l'interne où on peut communiquer avec les experts dans le domaine, que ça soit un domaine réseau ou informatique, et ces experts-là, eux, ont leur équipe pour valider que le problème, premièrement, c'est vraiment un problème an 2000 et, deuxièmement, si on

doit le réparer immédiatement, l'équipe est mise en oeuvre.

Alors, c'est pour ça que tout le processus de communications existait déjà, on l'a renforcé pour le passage à l'an 2000, et les mesures de communications qu'on utilise pour communiquer avec les gens ne sont pas limitées au réseau de Bell. On a utilisé les réseaux cellulaires, les réseaux de communications par satellite pour s'assurer qu'on puisse rejoindre les gens qui sont importants pour résoudre un problème. Alors, c'est toute une cascade d'informations. Là où on nous communique qu'il y a un problème, on peut regarder exactement qu'est-ce que ça veut dire au point de vue de problème an 2000. Si c'est un problème ordinaire... quelqu'un est en voiture puis il frappe un poteau de téléphone, le service est hors service, c'est un problème qui ne serait pas relié au centre d'urgence de l'an 2000. Ça serait un problème qui serait géré par l'équipe qui est toujours en fonction. Par contre, si c'est identifié que c'est probablement ou possiblement un problème an 2000, tout de suite ça va être référé au centre de mesures d'urgence et ça cascadera à travers l'organisation. C'est un programme où on a qu'est-ce que j'appellerais des sous-centres de mesures d'urgence qui existent à travers la compagnie et on engage les gens qui doivent être engagés pour régler le problème.

**M. Bergeron:** Il peut y avoir du travail de bras qui va se faire, manuel. C'est possible.

**M. Lalonde (Denis G.):** Ça se peut qu'il y ait du travail de ce côté-là, oui.

**M. Bergeron:** Une dernière. Tantôt, on a abordé le fait que certaines sociétés à travers le monde n'ont pas le degré de préparation, n'ont pas la sophistication de Bell Canada, et je pense que ça se comprend. En fin de compte, c'est la triste réalité. Ma question est la suivante: Est-ce que vous avez eu des demandes d'autres entreprises à travers le monde? Parce que les industries reliées au savoir, c'est intéressant d'exporter des technologies. Est-ce que vous avez eu des demandes présentement ou vous prévoyez en avoir? En tout cas, si vous en avez eu.

**M. Lalonde (Denis G.):** Oui. Justement, on a eu des demandes. Enfin, on s'est rencontrés, on a consulté avec différentes compagnies de télécommunications à travers le monde. Entre autres, on a rencontré Australia Telecom, on a rencontré Korea Telecom, on a fait beaucoup de travail avec les compagnies des États-Unis. À travers le Canada évidemment, comme je l'ai mentionné, on a eu beaucoup de contacts. Et, à travers l'Union internationale des télécommunications, il y a eu beaucoup d'échanges d'information. On participe à ces forums via notre équipe Stentor et on a échangé des faits avec certaines compagnies internationales.

Plus proche de nous ici, au Canada, on a aussi fait beaucoup de travail avec les compagnies indépendantes, parce que les compagnies indépendantes souvent n'ont pas les ressources que Bell Canada a à sa disposition, et c'est

pour ça qu'on les a aidés sur le plan de l'analyse des fournisseurs, de la vérification de certains équipements, de faire des tests. On a collaboré avec les compagnies indépendantes au Canada, ici au Québec, pour faire certains tests. Alors, oui, il y a eu une consultation. Ce n'était pas énorme comme consultation parce que la plupart des compagnies en télécommunications consultaient avec leurs fournisseurs, genre Nortel, et c'est pour ça que les fournisseurs étaient plus importants peut-être dans ce domaine-là que, nous, on l'était.

**M. Bergeron:** Juste pour compléter. Vous me parlez de l'Australie, des États-Unis, de la Corée, probablement la Corée du Sud, c'est souvent des contrées, des pays qui ont un degré de perfectionnement qui est comparable au nôtre. Moi, j'avais plutôt une pensée tiers-mondiste, dire... bien, l'Afrique, l'Amérique latine, le continent asiatique. Vous n'avez pas eu de demandes de ces gens-là?

**M. Lalonde (Denis G.):** Non, on n'a pas eu de demandes directes. Par contre, via l'Union internationale, il y a eu beaucoup de consultations avec ces pays et ces continents, en fait. Et, nous, on a fourni de l'information à travers l'Union internationale des télécommunications.

**M. Bergeron:** Parfait. Merci.

**M. Lalonde (Denis G.):** Merci.

**Le Président (M. Rioux):** M. Lalonde, vous avez dit, dans votre présentation, que l'an 2000 est un événement sans précédent. Je pense qu'on est aisément d'accord. Et vous avez dit aussi que personne n'a la certitude qu'il ne se passera rien ou qu'il peut se passer des choses épouvantables. Puis vous avez même mentionné qu'il y a des risques importants.

**M. Lalonde (Denis G.):** Oui.

**Le Président (M. Rioux):** Vous en avez mentionné deux qui m'ont fatigué l'oreille un peu: c'est le volume des codes de programmation rénovée, et vous dites qu'il y a toujours des erreurs là-dedans, puis un deuxième élément, c'est qu'il y a les corrupteurs possibles qui peuvent venir de l'extérieur. Alors, c'est un portrait assez impressionnant.

**M. Lalonde (Denis G.):** Oui.

**Le Président (M. Rioux):** Alors, vous allez gérer ça comment, ça?

**M. Lalonde (Denis G.):** Premièrement, dans un premier temps, c'est toujours vrai que, dans un environnement informatique, lorsqu'on fait de la programmation, il y a toujours une possibilité que certaines erreurs se glissent, on appelle ça des bogues, et il faut régler les bogues avant que le système soit déployé.

Dans l'environnement Bell Canada, spécifiquement l'environnement Bell Canada vis-à-vis le projet an 2000, après que la mise à niveau a été faite, on a fait des tests unitaires pour s'assurer que le problème de date avait été bien corrigé et rectifié. Ce n'était pas la session finale. On a fait des tests — j'utilise l'expression anglaise parce que ça me vient à la tête — «regression testing». On a fait des tests pour s'assurer que la fonctionnalité qui existait avant qu'on fasse la modification continuait à exister.

Par la suite, on a fait des tests intégrés. Les tests intégrés disent que tu regardes ton application et tu regardes qu'est-ce qui la touche directement et tu fais des tests pour t'assurer que rien ne fait une corruption de ton programme de l'extérieur, toujours à l'interne, de chez Bell.

En quatrième temps, on a fait des tests d'interfonctionnement — on les appelle des tests d'interréparabilité — pour s'assurer qu'une fois que tout l'ensemble d'une application est connecté ensemble, ou reconnecté, le tout va continuer à fonctionner. C'est pour ça qu'on peut dire avec une certaine certitude que, chez Bell, le programme de testing a été très, très diligent et qu'on est presque 100 % certains que le tout va fonctionner. On ne peut pas garantir parce que, si jamais il y a une ligne de codes qui a été manquée à quelque part puis que ça cause un petit problème, il faut la corriger évidemment, seulement on va peut-être s'en apercevoir le 1er janvier de l'an 2000. Alors, c'est pour ça qu'on doit toujours être vigilant et on doit avoir un programme de surveillance.

Ce qui arrive à l'extérieur... les systèmes de Bell sont bien protégés parce que, ça, c'est un problème qu'on vit de jour à jour. Il y a toujours une possibilité d'une corruption externe qui nous arrive, et nos systèmes, nos réseaux sont gérés d'une façon où on s'aperçoit de qu'est-ce qui se passe, qu'est-ce qui arrive chez nous et on peut réagir et la corriger ou arrêter la transaction si nécessaire. Alors, c'est pour ça que c'est important de reconnaître que, dans l'ensemble, il y a un programme de surveillance qui existe chez Bell, dans tous nos systèmes et nos réseaux, qui nous permet de prévenir une défaillance qui parviendrait de l'extérieur.

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

**Mme Houda-Pepin:** Merci, M. le Président. Je voudrais revenir au facteur humain.

**M. Lalonde (Denis G.):** Oui.

• (15 heures) •

**Mme Houda-Pepin:** Parce que je trouve que c'est extrêmement important, puis on n'en parle pas assez. Vous avez certainement un groupe de techniciens, de cadres, d'experts qui vont être mobilisés — vous-même, j'imagine, vous ne serez pas dans l'avion, vous allez être quelque part chez Bell — pour vous assurer que les choses fonctionnent bien. Mais, advenant qu'il y ait une panique ou qu'il y ait un problème sérieux... Souvent, les gens — moi, je parle avec le monde, surtout les personnes

âgées — on appelle Bell puis là on tombe sur des répondeurs. Je sais que, Bell, vous avez libéré un certain nombre de téléphonistes, etc. Est-ce que vous pouvez, dans un des scénarios, envisager de rappeler un certain nombre de téléphonistes pour être au poste, si jamais il y avait quelque chose, pour qu'elles puissent rassurer le monde, que les gens qui appellent dans un moment de panique puissent parler à une vraie personne et non pas à un répondeur qui va les amener à raccrocher la ligne immédiatement?

Deuxièmement, quelle assurance avez-vous que le personnel qui va être mobilisé le 31 décembre, ça va être suffisant pour répondre à toutes les éventualités? Parce que, comme on l'a dit tantôt, Bell, ce n'est pas seulement un seul système, c'est des milliers de petits systèmes greffés les uns aux autres, déployés à la grandeur du territoire. Avoir un centre d'urgence qui soit centralisé, ce n'est pas nécessairement une garantie que les services vont pouvoir se donner partout où c'est nécessaire.

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

**M. Lalonde (Denis G.):** D'accord. Premièrement, je ne peux pas faire de commentaires sur le rappel de téléphonistes parce que ce n'est pas dans mon domaine. Qu'est-ce que je peux vous dire... Voici ce qu'on va mettre en place. Premièrement, notre centre d'information an 2000, oui, c'est un répondeur qui va être en fonction lors du passage. Par contre, si jamais il y avait des incidents, ces gens qui travaillent à notre centre d'information sont des experts dans le domaine, et on peut les rappeler dans l'espace de quelques minutes, quelques heures au plus. Alors, si jamais il y avait quelque chose qui se passait, on aurait certainement le centre d'information en service pour répondre aux clients.

L'autre chose qu'on va faire, si jamais il y a une panique générale puis que les gens appellent, pas nécessairement une panique à cause d'une défaillance chez Bell, une défaillance ailleurs, et ils commencent à appeler, nous, on propose de se servir des médias parce que c'est un médium très efficace pour communiquer avec la population, soit la radio ou la télévision. Alors, c'est très important que ces processus-là soient mis en place.

En ce qui a trait aux effectifs, aux employés de Bell Canada, nous, en janvier 1998, on a envoyé une lettre à tous les hauts dirigeants et à tous les vice-présidents, leur disant, premièrement: Vous, vous devez être en place, vous devrez être en fonction durant la période critique. Du 27 décembre au 31 janvier, il n'y a aucunes vacances pour la haute direction et, du 27 février au 4 mars, il n'y a aucunes vacances pour la haute direction. On a aussi demandé à chaque vice-président de chaque service de s'assurer que leurs employés soient disponibles si nécessaire et de s'assurer qu'on va pouvoir fournir un service essentiel durant cette période. Ça fait que la décision, c'est à chaque vice-président de voir: De quoi j'ai besoin pour le passage à l'an 2000? Et la plupart des vice-présidents qui ont des services opérationnels qui font

interface avec la clientèle ont déjà décidé qu'ils vont opérer le 1er janvier, le 2, le 3 et le 4 comme une journée ordinaire de travail. Au lieu d'être en journées fériées, ça va être des journées ordinaires de travail. Ça veut dire que notre effectif va être en place pour répondre à toute question ou à toute défaillance potentielle.

L'autre chose qui est à notre disposition, c'est que tous les employés peuvent être contactés si nécessaire pour nous venir en aide si jamais il y a quelque chose de très sérieux, de très significatif.

**Le Président (M. Rioux):** M. Lalonde, on va peut-être prendre une question rapide du député de Frontenac. Rapide, très rapide.

**M. Boulianne:** Rapide. Ça fait suite à ça. Ça concerne les relations de travail. On sait qu'à Hydro actuellement ils sont pris avec un conflit, au moins 16 000 sur les 20 000. Est-ce que les conventions collectives, c'est à terme? Est-ce que vous prévoyez des relations de travail difficiles d'ici à ce temps-là, à court terme?

**M. Lalonde (Denis G.):** Je ne crois pas qu'on va avoir de difficultés parce qu'on n'a pas de contrats qui sont en négociations présentement. Ça a été fait récemment, cette année. Je pense que le tout va bien. Les employés dont on va avoir besoin le 1er janvier, il y en a plusieurs qui sont déjà avisés. Alors, on va opérer de la même façon qu'on opère pour toute journée fériée. Les gens qui viennent travailler vont être payés comme c'est prévu dans les contrats. Alors, on ne prévoit pas... Pour le moment, je n'ai aucune information qui me dit qu'on va avoir un problème de ce côté-là.

**M. Boulianne:** Merci.

**Le Président (M. Rioux):** M. Lalonde, si tout le monde à Bell est efficace comme vous, on devrait être capable de traverser le 31 décembre sans trop, trop d'anicroches. Alors, il me reste à vous remercier, ainsi que Mme Rondeau, d'être venus nous voir, et on vous dit bonne chance.

**M. Lalonde (Denis G.):** Merci beaucoup, M. le Président.

(Changement d'organisme)

**Le Président (M. Rioux):** On accueille maintenant le Groupe QuébecTel. Alors, M. Veilleux, vous allez nous présenter votre collègue, qui vous accompagne.

#### Groupe QuébecTel

**M. Veilleux (Jean-Guy):** Tout à fait. Je vous présente tout de suite Yvon Marquis, qui a été chez nous le gestionnaire responsable du programme Virage 2000, puisqu'on a institué un programme qui porte ce nom. Ce que j'ai envie de faire, c'est peut-être de repasser...

**Le Président (M. Rioux):** L'informaticien, c'est vous.

**M. Veilleux (Jean-Guy):** Jean-Guy Veilleux, directeur de l'Informatique, à QuébecTel.

**Le Président (M. Rioux):** Très bien.

**M. Veilleux (Jean-Guy):** Donc, ce que j'ai envie de faire, c'est de repasser brièvement le document qu'on vous avait fourni en juin et, par la suite — Yvon a fait comme une remise à jour — vous donner les informations qui ont changé, puisqu'il y a beaucoup de choses qui ont changé depuis le mois de juin, et vous donner aussi certaines informations additionnelles relativement au projet, des informations qui n'étaient vraiment incluses dans le document qu'on vous a envoyé.

**Le Président (M. Rioux):** Très bien. J'accepte votre méthode de travail. On va maintenant procéder immédiatement.

**M. Veilleux (Jean-Guy):** Merci bien.

**Le Président (M. Rioux):** Alors, allez-y.

**M. Veilleux (Jean-Guy):** Donc, si on repasse rapidement, QuébecTel a débuté en 1996 un programme visant à minimiser les impacts du passage à l'an 2000. La responsabilité, à ce moment-là, a été assignée à un vice-président, et il y a eu un gestionnaire principal qui a été nommé pour s'assurer que tout serait coordonné parfaitement dans le Groupe QuébecTel. Le projet comportait des sommes de 9 000 000 \$, et la date de fin prévue était pour décembre 1998. Il y a eu un suivi mensuel qui a été fait dès le départ. Ce suivi-là était présenté aux vice-présidents et à notre actionnaire principal, qui était GTE. Donc, tout au long de notre présentation, vous allez entendre parler de GTE. GTE est une entreprise de télécommunications majeure aux États-Unis. Et on suivait de très près avec eux le passage à l'an 2000. Et, en passant...

**Le Président (M. Rioux):** Bell Canada est-elle au courant de ça?

**M. Veilleux (Jean-Guy):** Oui, tout à fait. Et QuébecTel a été le leader de GTE International tout au long du projet. Donc, on a fini en bonne tête pour le projet. L'étendue du programme, finalement, ça visait à évaluer l'ensemble des actifs de l'entreprise pour s'assurer qu'ils fonctionneraient bien avant l'an 2000, donc le 9 septembre entre autres, pendant le passage et après l'an 2000, si on pense aux dates qui sont critiques, dont M. Lalonde parlait tout à l'heure.

Le système couvrirait finalement tous les aspects reliés à l'entreprise. Donc, on parle des systèmes d'information, des équipements d'informatique, des équipements de télécommunications. Et puis, finalement, c'est tout ce qui comprenait des interrelations avec les

dates. Donc, on peut penser à des systèmes de température. En tant que tel, un système de température, ce n'est pas critique, mais, s'il contrôle la température des ordinateurs, c'est plus critique et ça doit bien fonctionner. Donc, tous ces aspects-là ont été évalués.

Évidemment aussi, comme M. Lalonde vous en a parlé, il y a des interrelations importantes avec d'autres fournisseurs dans l'entreprise. Donc, nous, on fait affaire beaucoup avec Bell Canada des autres provinces canadiennes. Et on se devait de s'assurer que ces interrelations-là allaient continuer à fonctionner correctement. Donc, il y a eu beaucoup de démarches qui ont été faites conjointement avec le milieu des affaires, avec l'industrie en général des télécom, avec GTE, avec Mobilité Canada, avec l'alliance Stentor, avec des compagnies indépendantes qui nous avoisinent dans notre territoire. Donc, on s'est assurés que, toutes nos interrelations, ça irait bien de tous les côtés.

• (15 h 10) •

On a aussi mis en place un programme d'information pour la communauté. Yvon va vous en parler plus largement tout à l'heure. Il y a eu beaucoup d'emphase de mise sur ce programme-là, et ça a donné des résultats très intéressants pour la communauté, qui nous félicite de ces démarches-là qu'on entreprend avec elle.

Le plan stratégique, en tant que tel, du passage à l'an 2000, chez nous. Si on veut catégoriser, il y a comme deux catégories d'actifs. Il y a les lignes de code, donc les programmes informatiques qui ont été bâtis par QuébecTel, et les autres produits, c'est-à-dire les ordinateurs, les programmes informatiques qu'on a achetés, les bâtisses, et tout ça.

Donc, si on regarde les lignes de code, il y avait 10 000 000 de lignes de code à traduire, chez QuébecTel. C'est beaucoup de lignes de code. Par contre, nos systèmes financiers couvraient près de la moitié de ces millions de lignes de code là. Comme on devait remplacer les systèmes financiers en début 1999, la décision a été prise de ne pas convertir ces lignes de code là. La bonne nouvelle, c'est que le nouveau système financier a été mis en place le 1er janvier 1999, il est 100 % compatible à l'an 2000, on l'a vérifié, ce qui nous laissait seulement 5 000 000 de lignes de code à traduire.

Des outils automatisés ont été utilisés pour la conversion. Donc, on ne s'est pas fié aux bonnes connaissances de nos informaticiens, on a plutôt utilisé des outils qui détectaient les problèmes potentiels dans les lignes de code, qui nous les identifiaient, et c'était corrigé manuellement par des informaticiens. C'était une technique qui était assez avant-gardiste, à l'époque, puisqu'on a été dans les premières entreprises à se lancer dans un tel système. Mais des vérifications ultérieures donnent des résultats surprenants. Notre moyenne d'erreurs — puisque, évidemment, il risque toujours d'y avoir des oublis — a été beaucoup en bas de la moyenne de l'industrie. On parle, en moyenne d'erreurs dans l'industrie, d'environ 40 erreurs par million de lignes de code, et chez nous, pour 300 000 lignes de code qu'on a revérifiées, il n'y avait qu'une seule erreur, qui n'était vraiment pas catastrophique. Donc, ça

a été des résultats qui ont été de beaucoup supérieurs à la moyenne de l'industrie.

La conversion, puisqu'il y avait plusieurs méthodes de le faire, consistait tout simplement à élargir les champs à quatre espaces. Donc, il y avait des moyens artificiels qui permettaient, si on veut, de faire des contournements du problème. Nous...

**Le Président (M. Rioux):** Qu'est-ce que ça veut dire, ça? Expliquez ça comme il faut, là.

**M. Veilleux (Jean-Guy):** Bon. C'est que, finalement, regardez, dans les systèmes informatiques, les années n'étaient placées qu'avec deux chiffres. Donc, par exemple, 16 septembre 1999, c'était indiqué: le 16, 09, 99. Pourquoi c'était fait comme ça? C'est que, initialement, ça coûtait très cher, l'espace disque, sur les premiers ordinateurs, et on ne voulait pas storer les deux premiers chiffres, soit 19, pour rien, puisque c'était toujours la même chose. Donc, les gens ont tronqué ces deux chiffres-là et ils ont gardé les espaces seulement pour le 99. Évidemment, avec l'approche de l'an 2000, les gens se sont aperçus qu'il y aurait un problème, puisque la plupart des systèmes, s'ils ne voyaient que les deux zéros, penseraient que c'est 1900. Donc, là, c'était catastrophique, et tous les calculs devenaient inexacts.

Donc, il y avait diverses méthodes qui, par exemple, pouvaient être que, si tu vois un chiffre qui est plus grand que l'année 50, on suppose que c'est 1950, si c'est plus petit que l'année 20, on suppose que c'est l'an 2000. Et c'étaient des méthodes qui permettaient probablement d'être un petit peu plus efficace quant à la conversion. Chez nous, on n'a pas utilisé ça. On a carrément remplacé les chiffres 99, par exemple, par l'an 2000, ou quelque chose du genre. C'était beaucoup plus simple, puisque finalement on n'avait qu'une seule méthode de conversion.

**Le Président (M. Rioux):** C'est beau.

**M. Veilleux (Jean-Guy):** De nombreux essais ont validé le travail qu'on a fait. Tout au long du travail, donc, il y avait plusieurs vérifications. Il y avait des équipes qui étaient dédiées à faire ce travail-là. Notre degré de confiance, finalement, il est très élevé, puisqu'on a eu un test à l'externe qui a montré qu'il n'y avait qu'une erreur pour 300 000 lignes de code et que cette erreur-là, finalement, n'aurait même pas causé de problème.

Il y a eu aussi des processus de mis en place pour s'assurer que le travail qu'on avait fait ne serait pas saboté au cours des mois suivants. Donc, ce n'est pas compliqué, on peut traduire un programme en juin 1998 et, si on ne fait pas attention, en septembre 1998, on peut réinsérer des dates qui ne sont pas compatibles à l'an 2000. Donc, chez nous, il y a eu toute une méthode qui a été mise en place pour s'assurer que, lorsqu'on faisait des modifications, tous les programmes restaient compatibles à l'an 2000.

Évidemment, dans la période dont on vous parle, on voulait terminer les conversions des programmes. Il y a certaines conversions qui ont été un petit peu plus

longues. Donc, on a mis en place des plans de contingence, à savoir que, si on avait de la difficulté à convertir des applications, on voulait s'assurer que tout fonctionnerait. Finalement, on n'a pas eu besoin de ces plans de contingence là parce que la conversion, chez nous, a été terminée, pour les lignes de codes, en juin 1998, donc avec trois mois d'avance sur le plan initial.

Les autres produits. Donc, si on parle des autres produits, ça comprend les équipements informatiques, les produits informatiques qu'on achète, comme Microsoft Office, par exemple, Windows 95. Donc, ce n'est pas des produits dont on a les lignes de codes, mais on doit s'assurer qu'ils sont compatibles. Et, à ce moment-là, il y a eu un groupe spécial qui a été formé pour s'occuper de ces produits-là. Donc, les chiffres qui vous ont été donnés dans le rapport ont évidemment beaucoup changé. Yvon va faire des mises à jour tout à l'heure. Aujourd'hui, ce qu'on peut dire, c'est que tout est maintenant compatible, à QuébecTel. Donc, il n'y a comme pas de problème de ce côté-là.

Les fournisseurs ont tous été contactés. La méthode de travail était de demander aux fournisseurs de nous valider que ces produits étaient compatibles à l'an 2000. Et on était un peu Saint-Thomas, donc on n'acceptait pas seulement qu'un fournisseur nous dise: Oui, c'est correct, on s'assurait qu'il y ait des vérifications de faites quelque part parmi nos partenaires. Donc, il y a eu des vérifications qui ont été divisées à travers le groupe de GTE, il y en a eu de divisées à travers le groupe Stentor, et, nous, on en a fait à l'interne. Mais on s'assurait que chacun des produits, même si le fournisseur nous avait dit qu'il était compatible, avait été vérifié dans les faits.

Donc, dans les faits, ça veut dire, comme par exemple, à QuébecTel, nos commutateurs. On a changé des dates dans des commutateurs. Donc, le commutateur de Rimouski, on a fait un test, on l'a passé à l'an 2000 pour être sûrs qu'il continuerait à fonctionner en l'an 2000. Donc, il y a eu des vérifications qui ont été faites dans la vraie vie pour s'assurer que tout fonctionnait bien.

Pour s'assurer aussi que la conformité, ça peut être très différent d'une compagnie à l'autre, on a émis une définition de ce qu'était la conformité à l'an 2000. Et cette définition-là a été proposée à tous les fournisseurs et à tous nos partenaires pour s'assurer qu'on parlait de la même chose et qu'à un moment donné on ne s'aperçoive pas qu'on n'est pas parti avec les mêmes hypothèses.

On arrive, ensuite de ça, aux produits clients. Donc, ce sont les produits utilisés par nos clients. Encore là, les mêmes genres de vérifications ont eu lieu. Et on s'est assurés, encore une fois, que tous nos clients étaient informés qu'ils risquaient d'avoir des problèmes si certains de leurs produits n'étaient pas compatibles. Donc, il y a eu des lettres d'envoyées à tous les clients, il y a eu des communications. On a fait des rencontres dans les divers secteurs de l'entreprise. On leur a fait des propositions pour s'assurer qu'ils comprenaient bien c'était quoi, les risques qu'ils encouraient. Et on peut être sûrs aujourd'hui que nos clients, du moins ceux qui étaient conscients des problèmes de l'an 2000, ont pris les actions nécessaires

pour corriger les situations. C'est évident qu'on ne peut pas forcer un client à changer un équipement. Par contre, ce qu'on peut dire aujourd'hui: On est en mesure d'aider les clients rapidement si jamais il y a des problèmes en l'an 2000.

L'état d'avancement. À la fin juin, on parlait, pour les produits, qu'ils étaient compatibles à 95,5 %. Finalement, il restait trois produits utilisés à l'interne qui n'étaient pas conformes. Ça a été évidemment corrigé, depuis le temps. Donc, on peut dire que 100 % de nos produits sont conformes.

On a aussi vérifié toutes les acquisitions de l'entreprise, pour s'assurer qu'on n'essaierait pas de nouveaux équipements dans l'entreprise. Donc, de la même façon que je vous disais tout à l'heure qu'on s'est assurés que les programmes n'étaient pas corrompus, on s'est assurés que les équipements qui étaient achetés étaient compatibles à l'an 2000. Donc, c'était une clause qui faisait partie de tous les contrats.

Et puis, en avril, on a débuté ce qu'on appelle un plan de contingence, comme vous en a parlé M. Lalonde. Donc, on s'assure que, si jamais il y a des problèmes, on peut continuer à donner le service à nos clients dans les meilleurs délais possible et avec la meilleure qualité de services possible. Bon. On n'a pas évidemment l'ampleur de Bell Canada. On est, par contre, très débrouillards, dans une entreprise comme QuébecTel. On est habitués à travailler avec des moyens qui ne sont souvent pas aussi élaborés que les grosses entreprises, mais ça nous donne un avantage indéniable, c'est que nos gens ont une connaissance très grande de l'ensemble du réseau de communications, et ça leur permet d'intervenir très rapidement dans plusieurs domaines. Donc, on a des inconvénients, mais on a des avantages qui compensent amplement pour les inconvénients qu'on peut avoir. Et on peut vous dire que, lorsque arrivent des problèmes dans les systèmes d'information ou dans les systèmes de communication, chez nous, on est très rapides pour régler ce genre de problèmes là.

● (15 h 20) ●

Du côté des fournisseurs, évidemment une entreprise peut être très dépendante des fournisseurs. Donc, on s'est assurés que nos fournisseurs critiques étaient en mesure de nous assurer les services qu'ils nous donnent aujourd'hui. On n'a pas vraiment trouvé de fournisseurs qui ne pouvaient pas être en mesure de nous assurer les services ou qui n'étaient pas en mesure de nous donner un temps de réaction rapide. Donc, de ce côté-là, ça a été une bonne nouvelle, puisque nos fournisseurs ont quand même pris très au sérieux, eux aussi, le passage à l'an 2000. Actuellement, il n'y a aucun problème majeur qui a été identifié du côté des fournisseurs.

L'assurance-qualité. Donc, ce qu'on a fait, on s'est assurés que ce qu'on faisait à QuébecTel était correct. Donc, il y a deux vérifications qui ont été faites par nos vérificateurs internes pour s'assurer que tant nos processus que les résultats qu'on disait étaient réels, et ces deux vérifications-là ont démontré que tant nos processus que les résultats étaient excellents.

Pour s'assurer que les lignes de codes étaient tout à fait correctes, on a soumis un exemplaire de lignes de codes, 300 000 lignes, à un vérificateur externe qui a trouvé un taux d'erreur très, très bas par rapport à ce qu'on connaissait généralement dans l'industrie.

Finalement, bien, je pense qu'on peut dire qu'à QuébecTel en date du 30 juin, 100 % des systèmes corporatifs étaient compatibles à l'an 2000. Ces systèmes-là sont demeurés compatibles à l'an 2000 et vont le demeurer. Et on peut dire dès aujourd'hui qu'en septembre 1999 QuébecTel est très confiant qu'il n'y aura pas de problèmes majeurs dans le réseau. Et, même si on est confiants qu'il n'y en aura pas, on a déjà entrepris des mesures pour s'assurer que, s'il y avait quelque chose, on est en mesure de réagir.

**Le Président (M. Rioux):** Alors, est-ce que M. Marquis doit donner un complément d'information sur les... Vous avez des chiffres ou des statistiques ou des données que vous aimeriez mettre à jour. Est-ce que j'ai bien compris?

**M. Veilleux (Jean-Guy):** Oui. Je pense que ça serait intéressant qu'Yvon fasse sa partie, puis, par la suite, on pourra passer à la période de questions, parce qu'il risque d'y avoir quelques éléments qui vont peut-être susciter des questions.

**Le Président (M. Rioux):** Oui, oui, soyez sans crainte, il y en aura.

**M. Veilleux (Jean-Guy):** On n'en doute pas.

**Le Président (M. Rioux):** Il n'y a pas de problème. Alors, M. Marquis, allez-y tout de suite. Parce que vous savez qu'on a une heure. C'est vite passé.

**M. Marquis (Yvon):** D'accord, M. le Président. J'attire votre attention rapidement sur la première page, qui montre un beau coq, pour dire que chez nous, à QuébecTel, le 1er janvier 2000, le coq va chanter à 7 heures du matin, comme tous les autres jours. C'est pour ça qu'on a choisi cette chose-là. Jean-Guy le mentionnait tout à l'heure, chez nous... Pardon?

**Le Président (M. Rioux):** Bell est plus modeste que vous autres.

**M. Marquis (Yvon):** C'est leur droit.

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

**M. Marquis (Yvon):** Tous les actifs utilisés chez nous sont donc conformes à l'an 2000. Et il y a eu des essais d'entreprise réalisés bout en bout. Quand on parle d'essais d'entreprise, c'est qu'en plus des essais unitaires, des essais sectoriels et des essais de régression et d'acceptation par l'utilisateur on a créé des environnements dédiés au 2000 où tout se passait en l'an 2000. Également, les

dates des activités qu'on simulait étaient de l'an 2000, pour voir si ça passait. Et ça, ça s'est fait au cours des derniers mois. Et les résultats ont été excellents.

Les résultats de vérifications externes au niveau de la ligne de codes et des autres produits, comme Jean-Guy l'a adressé tout à l'heure, je ne reviendrai pas sur ce plan-là.

Les plans de contingence n'ont aucun rapport avec un doute qu'on a. On a beau avoir quatre pneus neufs sur l'auto, il peut y avoir de la vitre sur la route. Donc, on a toujours un pneu de rechange. Donc, on s'est assurés d'avoir des plans de contingence. Premièrement, notre premier intérêt était au niveau du service au client. Donc, le centre opérationnel, tous les produits et les activités qui s'y déroulent ont fait l'objet d'un plan de contingence développé en collaboration avec les autres partenaires de l'industrie et surtout Stentor. Il y a deux briques d'à peu près 3 po d'épais pour ces plans-là, qui sont très détaillés.

Au niveau des activités internes de l'entreprise, tous les systèmes administratifs qui supportent des activités critiques ont été identifiés, et des plans de contingence sont là advenant le cas où ces systèmes-là ne fonctionneraient pas, même si le risque est minime.

Toujours dans le cadre des plans de contingence, on a un embargo sur les vacances pour une forte portion des employés de l'entreprise. On veut être certain que, si jamais il arrive quelque chose, nos gens sont facilement rejoignables et peuvent se présenter au travail très rapidement. Bien sûr, il y a la présence au travail dans la nuit du 31 décembre au 1er janvier. On a des gens qui ont été identifiés et qui doivent être sur place à compter de 22 heures, le 31 décembre, et ce, jusqu'à 3 h 30, dans la nuit. Pourquoi ces heures-là? C'est qu'on sait qu'à Terre-Neuve il va être minuit à 22 h 30 de notre heure et, à Vancouver, à 3 heures de notre heure. Donc, on veut couvrir le passage à l'an 2000 pancanadien avec nos partenaires de l'industrie. Et ces gens-là ont des tâches qui leur ont été attribuées d'une manière très spécifique.

On a également établi des périodes de moratoire au niveau des changements et des ajouts, dans le but de minimiser le risque. Sur la page suivante, on voit qu'au niveau des moratoires il y a un moratoire complet qui va du 20 décembre 1999 au 7 janvier 2000 et, dans le cas du centre opérationnel, on commence le 1er décembre. Ça veut dire qu'entre ces dates-là aucune forme de changement ou d'ajout aux équipements ou aux systèmes en place n'est permise. Les seules exceptions seraient un système qui soudainement fonctionne mal, qu'on doit corriger, ou une directive du législateur qui nous amènerait à modifier les choses.

Le moratoire partiel va du 1er octobre au 19 décembre. Et, durant le moratoire partiel, tous les changements ou ajouts doivent obtenir une autorisation soit de moi ou, si c'est risqué et plus proche du mois de décembre, une autorisation du vice-président responsable du projet à QuébecTel, de sorte qu'on veut minimiser l'impact. Et, si quelque chose doit être fait, on veut que la direction de QuébecTel soit informée que, ça, ça peut constituer un risque.

On va avoir un centre de surveillance qui va être activé dès le 31 décembre, à 6 heures du matin. Ce lien-là va nous donner un lien direct avec les membres de Stentor. On a d'ailleurs effectué des essais avec eux le 19 août et le 9 septembre; tout a bien fonctionné. On va être reliés aussi directement avec GTE aux États-Unis. On a fait des essais le 9 septembre et, au niveau de GTE, on va devoir se rapporter à toutes les heures entre le 31 décembre, midi, et le 5 janvier, minuit — à toutes les heures, il faut se rapporter, même si tout va bien; ça va être une routine qui va être là — et aussi avec l'ACTQ, l'Association des compagnies de téléphone du Québec. On va avoir, de ce fait, des liens indirects avec le Forum canadien des télécommunications, dont M. Lalonde parlait tout à l'heure, le CTIF, qui réunit toutes les entreprises de télécommunications au Canada...

**Le Président (M. Rioux):** Vous n'êtes pas dedans.

**M. Marquis (Yvon):** On est dedans via Stentor. QuébecTel n'est pas directement sur le CTIF, mais Stentor représente les compagnies membres sur le CTIF.

**Le Président (M. Rioux):** O.K. Très bien.

**M. Marquis (Yvon):** Et aussi avec le Forum nord-américain des télécommunications, qui, lui, est relié au Forum international, qui nous permet de voir qu'est-ce qui se passe dans le monde.

On a également entrepris, au cours des dernières semaines, des rencontres avec les organismes d'urgence — on parle de Sûreté du Québec, sûreté municipale, pompiers, Sécurité civile, 911 — pour discuter avec ces gens-là: Qu'est-ce qui se passe le 1er janvier 2000 si jamais il y a des problèmes quelque part? On a abordé tous les types de problèmes possibles, allant d'un manque ou d'une non-existence de télécommunications jusqu'à un événement civil qui pourrait se produire et qui nécessiterait des besoins particuliers de télécommunications pour les corps d'urgence. Alors, ces rencontres-là ont eu lieu sur notre territoire traditionnel. On en a eu dans le Beauce, on en a eu à Montmagny, on en a eu à Rimouski, et hier on était sur la Côte-Nord avec les intervenants, pour s'assurer qu'on sache d'avance qui doit faire quoi et qui doit contacter qui, si quelque chose survient.

Ça, ça va de pair avec notre plan d'opération d'urgence. Durant la nuit du 1er janvier, les gens sont sur place. Mais, en plus de vérifier si tout semble bien aller, il y a des gestes bien spécifiques qui vont être cédulés avec assez de précision. Par exemple, on va devoir contacter des postes de police pour savoir si ça fonctionne bien, les télécommunications, autant leur propre réseau que nous avec eux et eux avec nous. On va faire la même chose au niveau des CLSC, des hôpitaux. Et ça, c'est partout sur le territoire, parce qu'on va avoir des gens au travail partout sur le territoire. Et, dans trois centres de la Sûreté du Québec particuliers sur notre territoire, on va avoir un individu sur place, au cas où. Les policiers nous ont dit que cet individu-là va pouvoir participer à leur party du Nouvel An.

On a également mis de l'avant un système de communication informative, parce qu'on trouve important d'informer le public pour le sécuriser. Le 28 septembre prochain on fait une conférence de presse à Rimouski pour informer le monde de notre état d'avancement face à l'an 2000. On a également un site Web qui a été mis à jour récemment, un site Web qui est bilingue où tous les gens peuvent référer pour avoir de l'information sur le passage à l'an 2000 de QuébecTel.

Au niveau de nos clients, il va y avoir un inséré au compte qui va être fait entre la fin septembre et durant tout le mois d'octobre pour, d'une manière spécifique, rassurer nos clients sur ce qu'on a fait et sur l'état d'avancement de nos produits. Et bien sûr je les mets en dernier, mais ce n'est pas moins important, la direction de QuébecTel et les employés, qui ont été maintenus informés sur une base régulière: la direction, à tous les mois, les employés, une ou deux fois par année, selon les besoins. Et il y a justement une communication qui sort cette semaine pour les employés de QuébecTel pour leur donner l'état d'avancement.

● (15 h 30) ●

Comme Jean-Guy l'a mentionné et moi un peu, précédemment, on n'a pas fait ça tout seuls. On a travaillé avec des fournisseurs, des clients et aussi avec des partenaires importants de l'industrie. Je nommerai GTE, Stentor, Mobilité Canada, les autres compagnies de Telco, tant au Québec qu'ailleurs au Canada, et Industrie Canada qui chapeautait un peu le CTIF.

Le degré de confiance, on se permet de l'écrire, on dit: QuébecTel a pris tous les moyens raisonnables pour empêcher que l'exécution de travaux ou la livraison et la fourniture de produits ou services ne soient interrompues, retardées ou empêchées par des problèmes de conformité de siècle afférents aux systèmes ou procédés de QuébecTel. Basé sur l'état d'avancement du projet et compte tenu de notre participation avec nos partenaires, fournisseurs et clients, nous croyons que le passage à l'an 2000 se fera sans aucun problème pour les clients de QuébecTel et pour l'entreprise elle-même. Ça complète la portion que je voulais ajouter, M. le Président.

**Le Président (M. Rioux):** Merci beaucoup, M. Marquis. Messieurs, nous allons entreprendre immédiatement la discussion avec vous. Moi, j'aimerais, pour l'information de nos députés, que vous nous situez votre territoire opérationnel. Dans quelles régions du Québec êtes-vous particulièrement implantés et là où vous donnez du service? Moi, j'ai une bonne idée, mais peut-être qu'il y en a qui l'ont moins.

**M. Veilleux (Jean-Guy):** Oui. Finalement, on opère toute la partie de la Gaspésie, donc de Rivière-du-Loup à aller jusqu'à Gaspé, toute la partie de la Gaspésie, et on couvre jusqu'au Nouveau-Brunswick. On opère toute la Côte-Nord dont environ Forestville à aller jusqu'à Lourdes-de-Blanc-Sablon qui est vis-à-vis Terre-Neuve. On opère partout en périphérie de Québec, donc dans la région de Neuville à aller jusqu'à Batiscan qui est près de

Trois-Rivières. L'équivalent du côté sud du Saint-Laurent, la partie de la Beauce, Sainte-Marie, Saint-Georges à aller jusqu'aux lignes américaines, et la partie, si on veut, de Saint-Roch-des-Aulnaies à aller jusqu'à Saint-Michel, Saint-Vallier dans la région de Bellechasse. Donc, si on veut, c'est alentour de la région de Québec et ça couvre la partie à l'est du Québec.

**Le Président (M. Rioux):** Magnifique territoire qui donne des larmes aux yeux à Bell d'ailleurs.

**M. Veilleux (Jean-Guy):** On les comprend. Ha, ha, ha!

**Mme Houda-Pepin:** Le président, dans ce cas-là, parle pour lui-même.

**Le Président (M. Rioux):** Alors, je voudrais maintenant vous demander: Étant donné que vous ne faites pas partie du Forum canadien des industries de télécommunications, mais vous êtes là de façon indirecte par Stentor, est-ce que ça nous offre les mêmes garanties de sécurité dont vos collègues de Bell nous parlaient tout à l'heure?

**M. Marquis (Yvon):** Je dirais que oui, M. le Président, parce qu'on est tenus informés régulièrement de toutes les rencontres qu'il peut y avoir au niveau du CTIF via Stentor parce qu'on reçoit énormément de communications, que ce soit au niveau des plans de contingence, des plans de communications, moi à titre de responsable du projet avec les autres responsables. Et également on se rencontre régulièrement pour discuter de ces résultats-là. De plus, il y a un membre de GTE, un vice-président de GTE qui siège sur le Conseil canadien des télécommunications et, par GTE également, on est tenus informés des travaux qui se font sur ce comité-là. Donc, si on avait eu des doutes en cours de chemin, sûrement qu'on aurait posé des gestes, mais la manière dont nous recevons l'information nous semble satisfaisante et c'est suffisamment sécurisant pour nous.

**Le Président (M. Rioux):** Donc, vous êtes partie prenante du centre des communications d'urgence.

**M. Marquis (Yvon):** Oui.

**Le Président (M. Rioux):** C'est clair, ça.

**M. Marquis (Yvon):** Oui.

**Le Président (M. Rioux):** Là, vous répondez oui à ça, net?

**M. Marquis (Yvon):** Oui.

**Le Président (M. Rioux):** Très bien. M. le député.

**M. Boulianne:** Merci, M. le Président. Je vous remercie pour votre mémoire. Vous parlez beaucoup de

collaboration avec les fabricants, avec les fournisseurs. Vous avez des partenaires, vous en avez cité. Mais nulle part on ne retrouve une collaboration étroite avec Bell Canada.

**M. Marquis (Yvon):** Quand on mentionne Stentor, on mentionne Bell Canada, on mentionne...

**M. Boulianne:** Je voulais terminer ma question, si vous me permettez, M. Marquis.

**M. Marquis (Yvon):** Excusez.

**M. Boulianne:** Quelles sont vos relations avec Bell Canada...

**Une voix:** Excellentes.

**M. Boulianne:** ...en général et dans ce dossier-là?

**M. Marquis (Yvon):** O.K. Les relations avec Bell Canada dans ce dossier-là ont été très bonnes. Vous savez, l'an 2000, quelle que soit l'entreprise, on ne parle pas de compétition, on parle qu'on est tous dans la même galère pour arriver tout le monde à la même place. Donc, on doit tous ramer dans le même sens. Et, dès le début, en 1996, ça a été très clair que toutes les compagnies qui participaient à Stentor, on oubliait les aspects compétitifs et on travaillait ensemble pour résoudre les problèmes de l'an 2000. Parce qu'on est tous interreliés, donc interdépendants les uns des autres. On sait qu'il y a des systèmes nationaux qui sont fournis par Bell Canada, donc, on devient un client de Bell Canada, et, autant pour les services à nos clients, on a besoin d'être sûrs que ces systèmes-là passent.

Au niveau national, on a identifié 20 services ou produits nationaux et il y a eu des plans de contingence, il y a eu 12 plans de contingence différents de faits qui regroupent ces 20 systèmes là, et tout le monde a participé à ça. Alors, comme votre question touche spécifiquement Bell Canada, oui, on a une très bonne collaboration avec Bell Canada dans ce dossier-là, comme avec les autres compagnies canadiennes.

**M. Boulianne:** J'aurais une deuxième question, M. le Président.

**Le Président (M. Rioux):** Allez.

**M. Boulianne:** Dans votre mémoire, l'introduction, paragraphe 3, il y a une phrase que je ne comprends pas ou, en tout cas, je voudrais avoir des explications sur ça. Vous terminez le paragraphe en disant que QuébecTel... Vous parlez de collaboration, vous parlez de beaucoup de choses, puis vous dites que QuébecTel ne peut se porter garante des actions des tierces parties. Qu'est-ce que ça veut dire? Est-ce que vous pouvez élaborer là-dessus?

**M. Marquis (Yvon):** Bon. Premièrement, si vous avez des équipements que vous avez soit acheté ou loué de QuébecTel et que, nous, on vous confirme que ces équipements-là sont conformes à l'an 2000, mais que, vous, vous avez décidé de les interconnecter à d'autres équipements qui ne viennent pas de chez nous, comme je ne connais pas ces équipements-là, comme je ne sais pas comment ils fonctionnent, il faut que ma garantie, moi, soit limitée à ce que je connais. Et c'est ce que je veux dire lorsque je dis qu'on ne peut se porter garant des choses qui ont été faites ou qui n'ont pas été faites par des tierces parties.

**M. Boulianne:** O.K. Merci, M. le Président.

**Le Président (M. Rioux):** Je voudrais juste une petite clarification avant de donner la parole à ma collègue. Vous avez parlé tout à l'heure de 10 000 000 de lignes de code et vous avez dit qu'il y a eu une conversion pour 5 000 000 de lignes. Est-ce que je dois comprendre qu'il en reste 5 000 000 à convertir?

**M. Veilleux (Jean-Guy):** Non. Ce qui s'est passé, c'est que finalement les 5 000 000 de lignes de code qu'on n'a pas converties — vous aviez bien compris, elles n'ont pas été converties — elles n'ont pas été converties parce qu'elles ont été remplacées par un nouveau système. Donc, on a acquis un nouveau système financier et de ressources humaines — Peoplesoft, en passant — et ce nouveau système là nous évitait d'avoir à convertir les 5 000 000 de lignes de code. Donc, ce nouveau système là, dans les négociations d'achats, nous a été confirmé compatible à l'an 2000 et, la semaine passée, même si le fournisseur nous avait dit qu'il était compatible à l'an 2000, on a effectué une vérification pratique et le système a vraiment passé l'an 2000. On a fermé notre année comme si on était à l'an 2000; donc, aucun problème ne s'est déroulé. Ça nous a évité de convertir 5 000 000 de lignes de code, qui est un prix appréciable.

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

**Mme Houda-Pepin:** Merci, M. le Président. Alors, M. Veilleux, M. Marquis, merci pour la présentation que vous nous avez faite et les précisions que vous avez apportées à votre mémoire du mois de juin. Tantôt, vous avez répondu au président par rapport au territoire que vous couvrez. Je voudrais connaître votre clientèle sur ce territoire-là. C'est quoi, la proportion du résidentiel par rapport à l'industriel que vous desservez, par exemple?

**M. Veilleux (Jean-Guy):** On a environ 600 000 clients sur notre territoire, environ 275 000 factures sont émises, et il y a aux alentours de 100 000 à 120 000 clients affaires sur notre territoire. Évidemment, l'envergure de ces clients d'affaires là n'est pas comparable avec ce qu'on peut retrouver dans des villes comme Québec ou Montréal. Donc, chez nous, nos plus gros clients

représentent environ 180 clients, puisqu'on les a dénombrés dernièrement, qui sont des clients importants. Je dirais que, dans les très gros clients, il y en a probablement aux alentours de 20 ou 30 si on compte les ministères, les gouvernements et les institutions de cette envergure-là.

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

**Mme Houda-Pepin:** Vous êtes une entreprise qui couvre un territoire qu'on pourrait qualifier d'assez vaste. Vous avez une problématique régionale, hein. Est-ce que l'analyse que vous avez faite de votre préparation à l'an 2000, des risques internes et externes, tient compte de cette réalité-là? Quand on parle, par exemple, de centres d'urgence ou d'opérations que vous êtes en train de mettre sur pied avec les partenaires — vous avez parlé de la police, vous avez parlé des hôpitaux — vous êtes quand même dispersés sur un vaste territoire. Comment est-ce que vous allez gérer une crise appréhendée, si jamais il y a quelque chose qui se passe, à partir de votre réseau de communications?

**Le Président (M. Rioux):** M. Veilleux, la question est très importante.

**M. Veilleux (Jean-Guy):** Oui.

**Le Président (M. Rioux):** Elle est très, très, importante. Et si votre collègue veut intervenir, libre à lui.

**M. Veilleux (Jean-Guy):** C'est en plein ça. Je vais couvrir une partie, qui est la partie peut-être technique, et je vais laisser à Yvon le soin de couvrir les relations avec les organismes qui pourraient être importantes dans ces cas-là.

● (15 h 40) ●

Donc, finalement, du point de vue technologique, je pense que c'est relativement connu que QuébecTel est une entreprise très avancée technologiquement. On n'a pas peur de se comparer, même avec Bell Canada. Chez nous, l'ensemble de notre réseau est numérique depuis plusieurs années, nos lignes sont dégroupées, c'est-à-dire que chaque client a sa ligne privée, et nous avons des équipements qui sont parmi les plus modernes au monde partout sur notre territoire. Donc, la problématique, à savoir qu'il pourrait y avoir des problèmes dans un territoire aussi vaste que le nôtre, oui, elle est là, mais elle est quand même minimisée vu la grande modernité de notre réseau. Et qui dit réseau moderne, dit réseau de gestion et de contrôle centralisé très efficace.

Donc, ce qui se passe aujourd'hui, c'est qu'on a quand même un nombre très limité de commutateurs pour couvrir l'ensemble de notre territoire et, une fois qu'on a mis ces équipements-là sous contrôle, ça nous assure une bonne qualité de service dans un très grand territoire. Donc, cette partie technique là nous assure que les risques d'avoir des problèmes sont quand même minimes, mais, si jamais il y avait des risques... Je pense qu'Yvon a touché

tout à l'heure le point qu'on a commencé à rencontrer un paquet d'intervenants dans le milieu, Yvon a commencé sa tournée puis il est allé partout sur notre territoire, et on s'assure qu'il y a des organismes qui vont pouvoir aider, si jamais il y a des problèmes, partout sur notre territoire. Puis là je vais laisser la parole à Yvon.

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

**M. Marquis (Yvon):** Il y a à peu près un an, on a commencé à faire une tournée de notre grand territoire, via des rencontres avec les membres des chambres de commerce, pour sensibiliser au départ nos clients au fait des préparatifs que QuébecTel faisait. Je vous mentionnais que, durant la nuit du 1er janvier, il y aurait des gens au travail, mais pas seulement à Rimouski ou à Sainte-Marie où sont nos deux principaux centraux, mais on a 11 autres bases réparties partout sur le territoire où on a des gens qui vont être présents. On rencontre également les organismes d'urgence. On en a rencontré dans la Beauce, regroupant toute la Beauce, on en a rencontré dans la région de Rimouski, dans la région de Montmagny. Hier, justement, on était sur la Côte-Nord. Les représentants qui étaient là couvraient de Forestville jusqu'à Havre-Saint-Pierre et jusqu'à Fermont. Il nous reste la Gaspésie à faire, où on cherche une ville où on pourrait réunir pas mal tout le monde pour le faire adéquatement.

**Le Président (M. Rioux):** Je peux vous en suggérer une: Sainte-Anne-des-Monts.

**M. Marquis (Yvon):** Sainte-Anne-des-Monts. Très bonne suggestion. Je vous remercie beaucoup.

Aussi, advenant un problème en région, si jamais le problème devait être localisé en région... On sait qu'on a vécu un problème sérieux il y a quelques années lors de l'incendie du central de Sept-Îles. On a pu donc déployer rapidement des appareils cellulaires pour dépanner la population. Donc, advenant le cas où un problème serait centralisé comme ça, on a la possibilité d'utiliser des appareils cellulaires. On a également des téléphones satellites qu'on va avoir de disponibles et qu'on pourra déplacer au besoin. On sait que la Sûreté du Québec a également des téléphones satellites. On est en négociations, via les corps d'urgence, avec les radios amateurs qui, à la rigueur, pourraient être mis à contribution pour essayer de ne pas laisser une région isolée. Alors, on a vraiment apporté une attention particulière à nos régions. Mais, comme le disait Jean-Guy, l'aspect technologique, comme on l'a chez nous, le fait qu'on soit réparti sur des grandes régions, ça ne crée pas, ça, un aspect problématique. Ce serait juste s'il y avait des événements isolés en région, mais on a travaillé sur ça.

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

**Mme Houda-Pepin:** Merci, M. le Président. Mon questionnement vient du fait que j'ai vécu la crise du verglas dans une région très vaste qui s'appelle la

Montérégie, une seule région, et je sais quels sont les problèmes auxquels on avait à faire face, que ce soit au niveau des communications, des médias, du gouvernement, et tout ça. Je ne dis pas qu'il va y avoir une crise, je dis tout simplement qu'il y a une possibilité que quelque chose se passe. C'est pour ça qu'on se prépare à tout ça. Je ne doute pas que, sur le plan technologique, QuébecTel soit à la fine pointe. Là n'est pas mon questionnement.

Hier, on a entendu des groupes, et une des idées, c'est que la gestion de cette crise appréhendée est une responsabilité collective. Comme entreprise d'utilité publique dans le domaine des communications, vous êtes au centre d'une interdépendance avec une multitude d'acteurs qui dépendent de vous, et, vous aussi, vous dépendez, par exemple, de l'énergie, et tout ça. On comprend ça. Quels sont les risques que vous avez identifiés, pas seulement les risques par rapport à vous, comme entreprise, à l'interne, mais les risques externes, les facteurs externes qui vous amèneraient à vous retrouver au centre de cette crise? Et quel est le niveau de responsabilité qu'une entreprise névralgique comme vous en région pourrait prendre par rapport aux autres acteurs advenant justement une situation catastrophique?

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

**M. Marquis (Yvon):** Alors, pour vous répondre, premièrement, c'est bien sûr que, s'il n'y avait pas d'électricité, ce qui est l'utilité la plus essentielle, nous, on a prévu des génératrices partout. On va s'assurer que nos génératrices sont fonctionnelles, qu'elles sont pleines et qu'on a également la possibilité de les remplir au besoin, tant et aussi longtemps qu'on en aura besoin. Ça, c'est pour l'aspect si l'électricité n'est pas là.

C'est bien sûr qu'il peut arriver des événements qui n'ont rien à voir avec l'an 2000. Il peut arriver une tempête de verglas le 1er janvier 2000. Alors, à ce moment-là, on a nos systèmes d'urgence traditionnels qui vont toujours être disponibles et prêts à déploiement. On a des plans de communications avec les médias, si requis, avec les corps d'urgence. Par exemple, s'il y avait une émeute chez nous et que les policiers ou les ambulanciers disaient: Écoutez, on a besoin de communications d'urgence, on peut s'arranger pour bloquer un paquet de lignes et leur donner tous les canaux de communications dont ils ont besoin pour leur donner une priorité absolue parce qu'ils sont en cas d'urgence. S'il y avait tempête de verglas, nos employés, on leur a demandé d'être au travail, tout ça. Mais on sait très bien que, si jamais il y avait un problème chez la famille de l'employé, bien, il y a certains employés qui pourront être dispensés, qui devront s'occuper de leur famille, et on aura d'autres personnes prêtes à prendre la relève. C'est des choses qui ont déjà été planifiées, discutées avec les employés au cours de 1999.

C'est bien sûr que notre rôle social, quand on a apporté beaucoup d'importance à s'assurer qu'il n'y aurait pas de problème de télécommunications... ça serait bien plate que quelqu'un ne puisse pas souhaiter la bonne année

à sa famille, mais ce qui est tragique, c'est si quelqu'un a besoin du 9-1-1 pour un service quelconque et qu'il ne puisse pas l'atteindre. Quand on a rencontré les municipalités, on les a sensibilisées au fait que la responsabilité du 9-1-1 revient aux municipalités qui ont choisi des centres qui prennent les appels. Si ce centre-là n'est pas prêt, ce n'est pas la responsabilité de QuébecTel. Par contre, on est prêt à prendre la relève au pied levé, disant aux gens: Vous appelez 0 puis là, nous autres, on va faire le mieux qu'on peut faire pour rediriger les appels aux services d'urgence. Alors, sur le plan humain, c'est un peu ça qu'on a essayé de regarder.

**Le Président (M. Rioux):** Bien.

**Mme Houde-Pepin:** Encore une petite question, M. le Président.

**Le Président (M. Rioux):** Oui, madame.

**Mme Houde-Pepin:** Dans le tableau que vous nous avez présenté dans votre premier mémoire, on identifie 22 produits qui ne sont pas utilisés à l'interne, mais, j'imagine, utilisés chez les clients, qui sont non conformes. C'est quoi, ces produits-là? Et qu'est-ce que vous avez fait par rapport à ça? Encore une fois, je reviens aux liens d'interdépendance et d'interface. Si, à l'autre bout, les équipements ne sont pas conformes, même si, vous, vous êtes prêts, les services ne pourront pas se rendre jusqu'au consommateur. Alors, qu'est-ce qui a été fait par rapport à ça? C'est une question. J'aimerais avoir une réponse là-dessus. Également, en ce qui a trait à la rencontre avec les organismes d'urgence, que vous avez déjà faite, est-ce que vous avez un plan? Et quelle est votre responsabilité à l'intérieur de ce consortium de gestion d'urgence?

**Le Président (M. Rioux):** Je vous demanderais de répondre rapidement, messieurs, s'il vous plaît.

**M. Marquis (Yvon):** D'accord. Alors, au niveau des 22 produits, ce sont des produits qu'on a identifiés qui ne passent pas l'an 2000. Nos clients ont été rencontrés. On leur a expliqué pourquoi ce produit-là ne passait pas l'an 2000. On a discuté avec eux quels étaient leurs besoins. On leur a suggéré des solutions de remplacement. On a identifié des coûts. Mais vous comprendrez qu'on n'a pas de pouvoir d'obliger un client à changer son produit. Il y a des clients qui ne nous croient pas. Mais, aussi, il y a des clients qui opèrent des commerces saisonniers. Donc, le client qui opère un motel à Gaspé et que c'est son système de réveil automatique qui ne fonctionne pas, on peut comprendre que, pour lui, au lieu de le changer en octobre 1999, il va peut-être préférer le changer en mai 2000, pour reporter sa dépense. Mais vous pouvez être assurés qu'on fait un suivi très serré auprès de tous ces clients-là pour les sensibiliser à l'importance pour leur entreprise d'avoir des systèmes qui vont passer l'an 2000.

Pour la seconde, veux-tu répondre?

• (15 h 50) •

**M. Veilleux (Jean-Guy):** Pour répondre un peu plus précisément à votre question sur la nature des équipements, c'est généralement des systèmes reliés aux télécommunications, donc aux téléphones et aux systèmes de télécommunications de petites entreprises. Donc, comme Yvon le mentionnait, pour les motels, souvent, c'est relié au système de réveil le matin, lorsque vous demandez d'être réveillé à 7 heures le matin. Évidemment, si l'année n'est pas bonne, le système va se tromper puis il peut ne pas vous réveiller. Donc, c'est souvent des cas comme ça. Et, si vous remarquez, c'est dans la classe B, donc ce n'est pas dans des systèmes critiques. Donc, ça veut dire que, théoriquement, même si ça ne fonctionne pas, le client va pouvoir recevoir des appels, mais il y aura probablement quelques fonctionnalités qui n'iront pas très bien. Mais, généralement, ça n'est pas catastrophique.

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

**M. Bergeron:** Merci, M. le Président. Merci pour la qualité de votre exposé. Une première question, qui est assez technique. Vous avez parlé de millions de lignes de code tantôt. Vous avez fait l'achat d'un nouveau logiciel pour faire une traduction, mais vous avez parlé aussi de corrections, corrections manuelles. Est-ce que vous pouvez m'expliquer un peu, une ligne de code, c'est quoi, puis de quelle façon on fait la correction?

**M. Veilleux (Jean-Guy):** Finalement, regardez, une ligne de code, les informaticiens sont très familiers avec ce terme-là. Lorsqu'on écrit un programme informatique, donc, c'est une série d'instructions qui sont données à un ordinateur, et ces instructions-là ne sont pas mises bout à bout, mais sont mises par lignes pour que ce soit plus facile à comprendre. Donc, lorsque quelqu'un peut regarder le programme, c'est comme un texte qu'on a ici. Donc, c'est des lignes où sont données des commandes à l'ordinateur...

**M. Bergeron:** Numérotées.

**M. Veilleux (Jean-Guy):** Pas vraiment numérotées. La numérotation permet aux gens de se retrouver facilement, mais la numérotation n'est qu'une aide à se retrouver. Donc, la numérotation est accessoire. Ce qui est principal, ce sont les informations qui sont données à l'ordinateur, puis l'ensemble de ces informations-là disent à l'ordinateur qu'est-ce qu'il doit faire. Donc, on a compté le nombre de lignes que comptent les programmes de QuébecTel et on est arrivé à 10 000 000 de lignes de code. Donc, l'ensemble de nos programmes comportent 10 000 000 de lignes où on donne des instructions aux ordinateurs.

Quand on veut corriger des problèmes, ce que notre logiciel qu'on a utilisé faisait, il identifiait les endroits potentiels où il y avait des dates qui étaient traitées, et ce que nos gens faisaient, ils regardaient le rapport du logiciel qui disait: À tel endroit, je crois avoir

trouvé une date, et l'informaticien regardait l'endroit puis il disait: Oui ou non, c'est une date réelle ou ce n'est pas une date réelle, et il corrigeait le programme, c'est-à-dire qu'il disait à l'ordinateur: Dorénavant, on ne parlera plus que des deux derniers chiffres, mais on va parler de quatre chiffres, donc on va avoir quatre chiffres qui vont devoir être entrés pour la date. Et on a modifié tous nos programmes comme ça, on a validé avec l'ensemble des utilisateurs. Donc, on leur a fait opérer le nouveau programme pour être sûr qu'ils voient bien qu'il y avait quatre chiffres à entrer pour l'année et que tout fonctionnait bien.

**Le Président (M. Rioux):** Merci.

**M. Bergeron:** Parce que, avant, voyez-vous, jus-qu'en 1999, bon... En 1997, on devait prendre justement les deux derniers, 97. Mais, du fait que, là, on change de millénaire, le XXI<sup>e</sup> siècle ne va commencer qu'en 2001, mais, vu que c'est l'an 2000, donc il faut ajouter le 2 et le 0.

**M. Veilleux (Jean-Guy):** Tout à fait.

**M. Bergeron:** O.K.

**M. Veilleux (Jean-Guy):** Donc, pour votre information, ce problème-là n'est pas un problème qu'on a vu en 1996. Chez nous, à QuébecTel, à compter de 1984, tous les nouveaux programmes qu'on a faits étaient faits avec quatre chiffres pour les années. Mais il y a tellement de programmes et d'interrelations qu'on devait faire quelque chose de majeur pour corriger la situation.

**M. Bergeron:** Une autre question. Vous avez un territoire immense, et les communications, c'est vital dans un territoire de cette ampleur-là. Dans leur présentation, Bell Canada disait qu'ils avaient entre 1 000 et 3 000 appels par mois. C'est sûr que Bell a peut-être les endroits les plus financièrement rentables du Québec, les plus densément peuplés. Je voyais, sur ce que vous nous avez présenté, dans les communications informatives, une conférence de presse le 28 septembre, il y a un site Web, qui est peut-être déjà là, mais, en fin de compte... puis il va y avoir un inséré au compte en octobre, ce qui veut dire que, dans les jours qui viennent, vous ne faites que commencer à penser à ça. Il doit y avoir un peu d'inquiétude parmi la population, puisque le téléphone, c'est un lien vital dans une région, disons, étendue comme Côte-Nord, Bas-Saint-Laurent et Gaspésie.

**M. Marquis (Yvon):** Il y a une chose qui n'est pas mentionnée dans mon document, c'est qu'on a déjà fait dans le passé des informations pour notre clientèle, clientèle affaires et clientèle résidentielle. Il y a soit des insérés aux comptes ou via des journaux d'affaires qu'on envoie à nos clients. Aussi, au printemps dernier, on se préparait à faire une communication et on s'est rendu compte, suite à des sondages qui ont été faits au Canada par une firme dont j'oublie le nom malheureusement, que

l'inquiétude des gens face aux télécommunications était très faible. Donc, on s'est dit: Plutôt que de faire une communication, si l'inquiétude des gens est faible au printemps, on va plutôt attendre à l'automne où, là, probablement que les gens vont entendre parler de plus en plus des risques du passage à l'an 2000 et où, là, on va aller les reconforter. Aussi, on voulait être certain de pouvoir dire à ce moment-là: Oui, tout est prêt chez nous, et non pas: C'est prêt à 99,9 %. Donc, aujourd'hui, on est capable de dire à nos clients: Oui, c'est prêt à 100 % chez nous. Alors, on avait déjà entrepris des communications comme ça, mais là on l'a fait d'une manière plus formelle.

**M. Bergeron:** Et une dernière intervention, c'est concernant vos moratoires. O.K.? Vous avez un moratoire complet du 20 décembre au 7 janvier, donc ce qui veut dire que ça va être, chez vous, une période fébrile, une période très intense, du 20 décembre au 7 janvier, où vous allez mettre en opération toutes les ressources possibles et vous allez essayer de parler à l'inéluctable, à l'inévitable.

**M. Marquis (Yvon):** On va mettre en place toutes nos équipes d'urgence à compter surtout du 27 décembre. Du 20 décembre au 7 janvier, c'est une période de gel au niveau de changement ou d'ajout. On veut que, dans tous les secteurs de l'entreprise, personne ne vienne modifier un système, modifier un équipement ou en ajouter dans cette période-là qu'on considère une période critique. Alors, du 20 décembre au 7 janvier, on dit: On gèle tout, et, à partir du 27 décembre, là on active tous nos processus d'urgence au cas où. Le 31 décembre, c'est notre centre de surveillance qui est activé dès 6 heures le matin jusqu'au 5 janvier, toujours dans un but préventif, pour pouvoir réagir rapidement s'il arrive quelque chose.

**M. Veilleux (Jean-Guy):** Vous ne le savez peut-être pas, mais c'est une activité qui est très courante dans une entreprise de télécommunications d'avoir des périodes de gel. À titre d'exemple, je vous dirais que, chez nous, la journée la plus occupée est la journée de Pâques. Ça veut dire qu'à tous les ans, le Jeudi saint, il y a une notice qui est envoyée à l'ensemble des employés de QuébecTel leur disant: Vous ne touchez plus à rien dans le réseau, de façon à s'assurer que tout va fonctionner pour la journée de Pâques. On fait généralement ce genre d'intervention là aussi à l'approche de la période des élections. Donc, on s'assure qu'il n'y a rien qui est changé lorsqu'il y a des choses importantes. C'est une méthode courante dans les entreprises de télécommunications de faire ce genre de gel là. Ce qui se passe avec l'an 2000, c'est qu'elle est tout simplement élargie un peu dans le but de s'assurer que tout va être correct.

**M. Bergeron:** Rapidement, une dernière intervention. Vous avez fait des essais le 19 août et le 9 septembre. O.K.? Bon, le 9 septembre, c'est tous les 9. Est-ce que vous avez fait une simulation pour le 31 décembre 1999, vous savez, pour les heures fatidiques?

**M. Marquis (Yvon):** O.K. Au niveau de tous nos systèmes critiques, on a fait des essais en laboratoire où on testait des choses qui commençaient à se dérouler vers le 20 décembre et qui allaient jusqu'au milieu janvier; dans un laboratoire, daté an 2000, avec des données datées an 2000, pour s'assurer que le passage se faisait.

Les essais qu'on a faits le 19 août et le 9 septembre étaient des essais de mise en place de notre service de surveillance et de lien avec les autres entreprises canadiennes. C'est bien beau dire: S'il y a quelque chose, tu appelles à tel numéro où on a un pont dédié. On voulait s'assurer que ça, ça fonctionnait. Pourquoi le 19 août? C'était avant le changement d'heure du GPS. Et le 9 septembre? À cause du 9-9-9. Alors, à ce moment-là, ce qu'on a testé spécifiquement ces journées-là, ce n'étaient pas les produits qui, eux, avaient déjà été testés avec satisfaction, mais c'était vraiment notre centre d'urgence pancanadien et relié avec les États-Unis — dans notre cas avec GTE — pour s'assurer que ça fonctionnait bien, de sorte que, au 31 décembre, on sait que ça, ça va marcher, que les numéros de téléphone ou de cellulaire sont déjà connus et qu'on sait comment rapporter les choses s'il y a des choses à rapporter. C'est un genre d'essais qu'on a fait au niveau de notre situation d'urgence.

• (16 heures) •

**Le Président (M. Rioux):** M. Veilleux, j'aimerais savoir... Parce qu'il y a bien des gens qui se posent la même question que moi. Bell nous disait tout à l'heure qu'ils allaient mettre l'accent, eux autres, sur les processus, dans le sens: On va essayer, par tous les moyens possibles, d'atténuer les défaillances et essayer de rétablir, dans des délais les plus courts, le service. Est-ce que c'est la même chose chez vous? Est-ce que, pour vous autres, c'est majeur, ça? C'est important là, on est au coeur du débat.

**M. Veilleux (Jean-Guy):** Je pense que vous avez touché un bon point. C'est clair que chez nous, c'est majeur. Tout à l'heure, vous avez parlé avec les gens de Bell, à savoir, est-ce que le personnel va être disponible pour répondre aux ententes? Chez nous, je peux vous dire que les ententes ont été prises depuis plusieurs mois avec le syndicat dans le but de s'assurer que tous les employés dont on aura besoin seront disponibles. Ces employés-là ont été avertis, depuis plusieurs mois maintenant, qu'ils devront être disponibles durant la période des fêtes. On n'a eu aucun problème de leur part.

Du côté des communications avec le public, du côté des communications avec les principaux intervenants, on a mis tous les moyens en place pour s'assurer que tout serait correct. On s'est assuré auprès de nos partenaires... GTI, entre autres, vont vivre très rapidement le passage à l'an 2000, près du Japon. Donc, on va être dans les premiers informés de ce qui s'est passé et on va suivre ça de très près. Évidemment, on veut suivre ça de très près dans le but de donner un bon service à nos clients. Et puis, pour une fois que notre taille nous aide. Notre taille nous aide vraiment dans ce cas-là, puisqu'on est capable de refaire un paquet de choses manuellement. Yvon

mentionnait tout à l'heure que, si jamais il y a des problèmes avec le 9-1-1 dans un secteur, on peut facilement dire aux gens: Dorénavant, communiquez avec l'opératrice, on va vous aider.

Chez nous, il n'y a pas 500 opératrices, il y en a un nombre très restreint qui sont toutes au même endroit. Donc, c'est très facile de prendre le contrôle, de donner de nouvelles instructions et d'aider des gens à donner des services. On peut même inviter les gens du 9-1-1, les gens de la police à venir chez nous, les asseoir dans la centrale. C'est déjà des plans qui sont en place avec les municipalités et tout ça peut être mis en place très rapidement.

**Le Président (M. Rioux):** Alors, messieurs, on vous remercie beaucoup, puis je pense que vous n'êtes peut-être pas les plus gros dans le domaine des télécommunications, mais on vous a trouvés quand même costauds. C'est tout à votre honneur. Et bonne chance!

Des voix: Merci.

*(Suspension de la séance à 16 h 5)*

*(Reprise à 16 h 11)*

**Le Président (M. Rioux):** Messieurs dames, nous allons reprendre nos travaux. Je vais demander au porte-parole de l'Institut canadien des produits pétroliers de nous présenter ses collègues, ceux et celles qui l'accompagnent aujourd'hui, avant de débiter.

#### **Institut canadien des produits pétroliers (ICPP)**

**M. Miglierina (René):** M. le Président, Mme la députée, M. le député, merci beaucoup de nous accueillir. Mon nom est René Miglierina. Appelez-moi René, si c'est plus simple. Je suis vice-président de la division du Québec de l'Institut canadien des produits pétroliers, un nom qui est long. Je vais y référer comme ICPP, si vous me le permettez.

J'accompagne ici deux membres du comité spécial qui a été formé par les pétrolières pour le passage à l'an 2000. À ma droite, il y a Kent Mitchell, qui est président de ce comité-là, qui, dans la vie de tous les jours, est directeur de la distribution pour l'Est du Canada chez Petro-Canada. Il y a également Sonia Larin, qui est directrice des affaires publiques de Shell et qui est membre de ce comité. Je ne peux pas m'empêcher de vous dire qu'en entrant ici Sonia m'a dit que la dernière fois qu'elle est venue, c'est lorsqu'elle a reçu sa décoration, qu'elle porte fièrement, en mai, lorsque le ministre Perreault lui avait présenté la médaille Hommage au civisme pour le rôle qu'elle avait rempli lors d'une prise d'otages chez Shell Canada. Donc, elle était toute fière de revenir. Je vois qu'elle la porte très fièrement.

**Le Président (M. Rioux):** Je me souviens très bien, j'étais présent. Allez, monsieur.

**M. Miglierina (René):** Je vais vous parler de l'Institut. Comme je le disais tantôt, c'est une association de compagnies pétrolières qui oeuvrent dans le secteur aval de notre industrie, c'est-à-dire le raffinage, le transport, la distribution et la mise en marché.

Nos principaux membres au Québec, vous les connaissez, sont Petro-Canada, sont Shell, sont Ultramar, sont Esso. Il y a également la société Safety Kleen. Ces compagnies-là produisent 85 % du pétrole qui est consommé au Québec. Leurs efforts, en ce qui a trait au bogue, au passage à l'an 2000, se sont faits sur deux fronts. Tout d'abord le front où les compagnies individuelles, depuis bientôt deux ans, ont examiné tous leurs systèmes, lesquels sont maintenant prêts. Et ce qui se fait, le deuxième front, c'est les choses que les pétrolières font ensemble, en unissant leurs efforts. Et ça, c'est de prévoir la possibilité qu'il y ait un manque de pétrole, un rationnement. C'est là que nos contacts sont, avec les ministères du Québec.

S'il y avait une pénurie de pétrole qui était due à diverses causes, dont Kent va vous entretenir, nous sommes prêts à l'interface avec les ministères, et nous voulons que ce soit un ministère, en fait, et l'accord est là, au gouvernement, que la décision, dans un cas de rationnement, soit prise par un organisme gouvernemental. Donc, je cède la parole à Kent qui va vous présenter les grandes lignes de notre mémoire.

**Le Président (M. Rioux):** Merci, M. Miglierina. C'est maintenant M. Mitchell.

**M. Mitchell (Kent):** Oui, c'est ça.

**Le Président (M. Rioux):** J'aurais juste une question de détail. Vous représentez donc tout ce qui ce qui représente la production; non seulement la distribution mais la production de pétrole?

**M. Miglierina (René):** Oui. Il y a trois raffineries de pétrole au Québec.

**Le Président (M. Rioux):** Très bien.

**M. Miglierina (René):** Et les trois sont membres de l'Institut.

**Le Président (M. Rioux):** Ça explique pourquoi les indépendants ne sont pas là, ils ne font pas partie...

**M. Miglierina (René):** Les indépendants sont impliqués avec nous.

**Le Président (M. Rioux):** Très bien.

**M. Miglierina (René):** M. Mitchell va vous en parler tantôt.

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

**M. Mitchell (Kent):** Bonjour, M. le Président, membres de la commission. L'industrie pétrolière joue un rôle vital au Québec. En effet, le bon fonctionnement de ses raffineries, de ses terminaux, les dépôts de distribution et les points de vente sont essentiels à la vie quotidienne des Québécois.

La plupart de nos systèmes opérationnels, que l'on retrouve dans les équipements de raffinage et de distribution, reposent sur des logiciels dont les dates sont un élément clé, et donc le bogue de l'an 2000. De plus, l'industrie du pétrole n'est pas autonome dans toutes les phases de son fonctionnement. On a, comme beaucoup d'autres industries, à se fier sur des fournisseurs et des collaborateurs qui, eux aussi, ont des logiciels et des systèmes qui doivent être vérifiés pour assurer un passage sans accrochage à l'an 2000. Donc, non seulement l'industrie du pétrole au Québec doit se préparer, elle, pour ces changements, mais on doit aussi s'assurer que nos fournisseurs clés ont le même état de préparation.

Et les préparatifs sont à deux niveaux, comme le disait René tout à l'heure. Le premier, on peut le qualifier d'un préparatif normal, c'est de prendre l'inventaire des systèmes et des équipements, les modifier si nécessaire et les tester pour s'assurer qu'ils sont aptes à la transition.

Une bonne préparation, aussi, implique la planification pour une augmentation de la demande des produits pétroliers dans le quatrième trimestre de cette année, plus particulièrement vers la fin du mois de décembre. Mais, si vous permettez, on y reviendra plus loin.

Le deuxième type de préparation qu'on se doit de considérer, même si son éventualité est peu probable, c'en est une où on doit se préparer un plan d'urgence en cas d'une panne de courant majeure et prolongée au Québec. Et on parle ici de panne de courant électrique. On se réfère à la tempête de verglas, voilà bientôt deux ans, c'est ce qui avait paralysé les raffineries à Montréal parce qu'on avait manqué de courant électrique.

Pour ce qui est du premier type de préparation, l'industrie pétrolière oeuvre depuis quand même plusieurs années maintenant à préparer, à modifier et à améliorer ses systèmes informatiques pour les rendre compatibles à l'an 2000. À toutes fins pratiques, l'industrie, comme le disait René, elle est prête et ce travail est terminé. Les fournisseurs principaux de l'industrie ont aussi fait partie de cette étude et on est confiant qu'ils sont prêts eux aussi.

Revenons à la hausse de la demande que j'ai mentionnée tout à l'heure. On s'attend à une hausse artificielle de la demande à la fin de cette année, particulièrement les derniers jours de décembre. Même si le niveau de consommation ne devrait pas varier sensiblement avec les années antérieures, plusieurs entreprises et consommateurs se préparent, eux aussi, à l'arrivée de l'an 2000 et incluent dans leurs plans d'urgence du stockage de produits pétroliers. Et on a déjà des demandes, que ce soient des ministères ou de Transports Québec, par exemple, ou des entreprises privées des différentes municipalités qui approchent leurs fournisseurs pour prendre des arrangements pour la fin de l'année.

Alors, l'industrie pétrolière au Québec va s'assurer qu'il y a assez d'inventaire pour répondre à la demande, mais il faudra instaurer un système, un programme de communication pour assurer la population, pour éviter des files d'attente inutiles aux stations de service dans les derniers jours de l'année et pour assurer un fonctionnement normal des livraisons de mazout domestique aux maisons privées.

Quand on parle de plan d'urgence pour parer à toute éventualité, même peu probable, d'une importante interruption de l'approvisionnement de pétrole causée vraisemblablement par une panne de courant électrique, l'industrie a créé des groupes nationaux et régionaux de planification d'urgence sous l'égide de l'ICPP. Ces groupes ont reçu comme mandat de travailler étroitement avec les organisations de mesures d'urgence et les fournisseurs de services d'urgence afin d'assurer l'approvisionnement en carburant dans le contexte de l'an 2000.

À cet effet, l'industrie a identifié un réseau de terminaux primaires de distribution de carburant afin de reconstituer les réserves des organismes d'urgence tels que les services de police, les services de prévention d'incendie. Ces terminaux, au nombre de six, sont situés à des endroits qui nous permettent d'approvisionner rapidement les quatre coins du Québec. Si je peux me permettre, on parle de Rimouski, Saint-Romuald, trois terminaux primaires à Montréal puis un dans la région de Hull—Ottawa.

● (16 h 20) ●

En cas d'urgence, l'industrie pétrolière sera donc en mesure de répondre aux besoins des organismes de mesures d'urgence et des fournisseurs de services d'urgence, même si l'urgence demeure pendant quelques jours. Dans ce contexte, la priorité des services de ravitaillement sera donnée aux fournisseurs de services d'urgence, aux établissements essentiels tels que les hôpitaux et autres entreprises de soutien jugées vitales par les organismes de mesures d'urgence, tout ça coordonné par le ministère des Richesses naturelles.

La gamme de produits offerts sera sûrement modifiée et simplifiée dans un cas d'urgence. On pourra, par exemple, n'offrir qu'un grade d'essence et un grade de carburant diesel. En cas de panne générale de courant, on prévoit que la majorité des stations-service ne pourront continuer leurs activités habituelles. Cependant, les membres de l'ICPP ont fourni au ministère de la Sécurité publique une liste, je dirais, exhaustive — il y a près de 200 stations-service au Québec qui sont munies de génératrices et donc autonomes, en cas de panne électrique — et cette liste grossit tout le temps. Il y a des pétrolières qui n'ont pas fini d'installer des génératrices dans des stations clés, dans plusieurs municipalités, d'autres, c'est déjà là. Et cette liste va être révisée. Le ministère et les organismes de mesures d'urgence, cette liste va leur être communiquée à mesure qu'elle est révisée.

De même, les rampes de chargement de raffineries, elles sont ou seront toutes munies de génératrices pour être

autonomes en cas de panne générale d'électricité. Dans ce contexte, l'ICPP suscitera des séances de communication avec chacun des organismes de mesures d'urgence — c'est déjà commencé — durant le courant de l'automne afin de s'assurer que leurs besoins sont bien identifiés et que le rôle de chaque intervenant est bien compris. Soulignons que les discussions ont déjà été amorcées avec les ministères de la Sécurité publique et des Ressources naturelles de même que la Communauté urbaine de Montréal. D'ailleurs, j'aimerais vous souligner qu'il y a des représentants de la Sécurité publique et des Ressources naturelles qui siègent à nos rencontres. Il faudrait aussi intégrer un programme de communication avec le grand public pour le rassurer quant à l'état de préparation de l'industrie pétrolière.

En conclusion, M. le Président et les membres de la commission, l'industrie pétrolière du Québec, sous l'égide de l'ICPP, a pris des mesures nécessaires pour assurer une douce transition à l'an 2000. Il s'agit maintenant qu'on coordonne nos activités de transition avec les organismes de mesures d'urgence et les fournisseurs de services d'urgence et qu'on communique l'état de nos préparatifs à tous les intéressés. Et, à ce sujet, nous sommes prêts, et volontiers, à coopérer avec la commission à cette tâche importante. Merci beaucoup de votre attention.

**Le Président (M. Rioux):** Merci, M. Mitchell. Mme Larin, est-ce que vous avez quelque chose à ajouter avant qu'on procède à la période de questions?

**Mme Larin (Sonia):** Non, M. le Président, je n'ai pas de présentation, mais je suis disponible pour les questions.

**Le Président (M. Rioux):** Très bien. Mme la députée de La Pinière.

**Mme Houda-Pepin:** Merci beaucoup, M. le Président. M. Miglierina, M. Mitchell et Mme Larin, merci beaucoup d'avoir accepté l'invitation de la commission. On est très heureux de vous accueillir. Je dois vous avouer que, comme je suis ce dossier de par mes fonctions comme porte-parole de l'opposition officielle en matière d'autoroute de l'information, l'industrie pétrolière me préoccupe beaucoup, non pas que j'aie des doutes que vous n'ayez pas fait le nécessaire pour le passage de l'an 2000 au plan organisationnel, mais parce que cette industrie est dans un état de dépendance assez important au niveau de vos approvisionnements.

Et je voudrais justement vous demander de nous faire le portrait de l'approvisionnement en pétrole au Canada. D'où ça vient? Quelles sont vos sources d'approvisionnement? Et comment se déploie votre réseau? Vous avez trois raffineries, ça se trouve où? Les terminaux, les rampes de chargement, les points de distribution, c'est quoi exactement ce réseau?

**Le Président (M. Rioux):** M. Mitchell?

**M. Miglierina (René):** Oui. On commence par le pétrole brut. Les deux raffineries de Montréal sont approvisionnées par de grands pétroliers qui viennent de partout au monde et qui déposent leur cargaison dans un pipeline à Portland, Maine, lequel apporte le produit aux deux raffineries de Montréal.

En ce qui a trait à celle qui est ici, de l'autre côté du fleuve, à Saint-Romuald, les pétroliers se rendent directement jusqu'ici. Donc, deux modes d'approvisionnement: bateaux à Saint-Romuald et pipeline Portland, Maine, pour les raffineries de Montréal. Et là le produit est raffiné et transporté surtout par camion à travers le Québec. De rares points par les chemins de fer et d'autres rares points par petits bateaux, peut-être la Côte-Nord. Donc, c'est le portrait général. Et, de ces terminaux-là qui sont approvisionnés par camion, de plus petits camions amènent ou apportent le produit dans des stations-service.

**Le Président (M. Rioux):** Est-ce que c'est à Portland que l'essentiel se passe?

**M. Mitchell (Kent):** Pour les raffineries de Montréal, oui.

**M. Miglierina (René):** Absolument.

**Le Président (M. Rioux):** Oui. Très bien.

**Mme Houda-Pepin:** Donc, vos sources d'approvisionnement sont étrangères, n'est-ce pas? Ça vient des pays du Moyen-Orient toujours...

**M. Miglierina (René):** Oui. Absolument. Excusez-moi.

**Le Président (M. Rioux):** Oui, allez.

**M. Miglierina (René):** Je veux dire, il n'y a pas de pétrole brut de l'Ouest canadien qui est raffiné à Montréal.

**Mme Houda-Pepin:** Bon. C'est ça que je voulais savoir.

**M. Miglierina (René):** Les coûts seraient trop élevés.

**Mme Houda-Pepin:** Oui. Très bien. Alors, c'est justement ça, ma source d'inquiétude parce que évidemment vous n'avez pas le contrôle sur un des facteurs essentiels de production, la matière première. Vous dépendez de la capacité d'approvisionnement qui vous achemine le pétrole jusqu'ici pour pouvoir entrer dans tout le processus de production et de distribution. Et ces facteurs extérieurs, vous n'avez pas beaucoup de contrôle là-dessus, bien que vous soyez préparés au niveau des systèmes informatiques au niveau de toutes les entreprises impliquées dans votre association. Quelles sont les démarches qui ont été faites auprès des pays sources d'approvisionnement pour s'assurer que le débit va être au rendez-vous?

**Le Président (M. Rioux):** Est-ce que c'est René qui prend la parole ou M. Mitchell, ou quoi?

**M. Mitchell (Kent):** Ça dépend de la question, mais je vais laisser René répondre à ça.

**Le Président (M. Rioux):** Allez, alors.

**M. Miglierina (René):** Il n'y a pas eu de démarches de faites, je dois vous dire. Parce que, si vous nous demandiez quelles sont vos préoccupations principales envers le passage à l'an 2000, ce sont des préoccupations en fonction d'une panne qui pourrait aller à 72 heures, à 96 heures maximum. Donc, l'approvisionnement en pétrole brut n'est pas un problème. La disponibilité du produit fini, pour nous, n'est pas le problème contre lequel nous nous préparons; nous pourrions vous parler de ce que c'est. Mais je dois vous avouer que ça, c'est sur la base que nous assumons: qu'une panne ne dépasserait pas, selon nous, 72 heures, et on se prépare pour plus. Donc, il y aurait du pétrole brut assez dans le système pour prendre soin des besoins du Québec pour une courte période inférieure à une semaine.

**Mme Houda-Pepin:** Donc, l'approvisionnement ne vous pose pas de problème. Des fournisseurs clés vont être au rendez-vous. Vous ne vous questionnez pas sur la possibilité de risque de ce côté-là.

**M. Mitchell (Kent):** Si je peux me permettre une réponse qui ne reflète pas la position de l'ICPP mais celle de la compagnie que je représente dans le quotidien — et je crois que ça reflète ce que les autres font aussi — nous avons tous nos points d'approvisionnement et nous avons pris des arrangements pour nous assurer, comme tous les autres fournisseurs, que ce soit du matériel secondaire... Quand on dit secondaire, le brut est primaire, mais il y a beaucoup de matériel qui rentre dans une raffinerie, qui est aussi essentiel que le brut pour arriver au produit fini. Alors, il y a eu un exercice exhaustif de fait avec tous nos fournisseurs pour s'assurer qu'il n'y ait pas d'interruption. On leur demande systématiquement de nous garantir par écrit qu'ils ont tout mis en oeuvre pour assurer l'approvisionnement de ce qu'on achète pour opérer.

**Mme Houda-Pepin:** À la page 5 de votre mémoire, quand vous dites: «De plus, l'industrie pétrolière n'est pas autonome dans toutes les phases de son fonctionnement, elle doit, comme d'autres industries, transiger avec des fournisseurs dont les logiciels et les équipements doivent aussi être en mesure de faire la transition à l'an 2000», vous êtes en train de faire le constat que vous êtes une industrie qui est dépendante de ses interfaces. C'est ça qu'on veut dire exactement. Quelles sont les assurances que vous avez que les interfaces essentielles que vous avez dans l'industrie vont être prêtes pour l'an 2000?

• (16 h 30) •

**M. Mitchell (Kent):** Je pense que c'est un peu ce que je viens d'expliquer. Systématiquement, chaque

fournisseur de tous les grades d'importance ont été sollicités, et c'était un prérequis pour continuer à faire affaire avec nous qu'ils nous garantissent qu'ils étaient prêts à passer en douce la transition à l'an 2000 et qu'on n'avait pas à s'inquiéter de l'approvisionnement du matériel qu'ils nous vendent.

**Mme Houda-Pepin:** Vous êtes une industrie énergétique qui dépend d'une autre source d'énergie, l'électricité, et vous avez des inquiétudes par rapport à ça, n'est-ce pas?

**M. Mitchell (Kent):** Sonia.

**Mme Larin (Sonia):** Bien, des inquiétudes, Hydro-Québec nous dit qu'il ne devrait pas y avoir de problème. Mais, évidemment, on se prépare à toute éventualité. Comme tous nos équipements fonctionnent à l'électricité, c'est quelque chose qu'il fallait prendre en considération.

Je pense que toute l'industrie pétrolière, en fait tout le Québec, quand on a vécu la crise du verglas, on a réalisé qu'il y avait certains endroits où on était plus sensible et il fallait réviser, à savoir qu'est-ce qu'on pourrait faire dans le cas d'une panne si ça se reproduisait. Quand on a eu la panne, il y a deux ans, un des problèmes dont on s'est aperçus à Montréal, c'est que, après avoir manqué d'électricité quelque temps, il n'y avait qu'un dépôt qui était fonctionnel. Cette fois-ci, on a révisé ça, il y aura trois dépôts fonctionnels, trois dépôts d'approvisionnement. Et on a aussi fait un inventaire, comme le disait un peu plus tôt M. Mitchell dans son mémoire, de toutes les stations-service qui avaient des génératrices pour tout le Québec. On s'est aperçu que, depuis la crise du verglas, il y a beaucoup de propriétaires, de détaillants ou de locataires qui se sont munis de génératrices.

Donc, on a regardé le tout et nous sommes prêts à dire que, s'il y avait des interruptions... évidemment que ça va causer des problèmes. S'il y a un secteur de la ville où on pense qu'il y aura peut-être des pannes sporadiques, il y aura peut-être des interruptions, mais des interruptions qui seront de courte durée. Évidemment, s'il y a une panne de pouvoir électrique dans l'est, comme on a vécu, les raffineries ne seront pas fonctionnelles. On ne peut pas avoir des génératrices pour faire fonctionner des raffineries. Mais on a suffisamment de produits pour tenir le coup pendant plusieurs et plusieurs jours parce qu'on travaille ensemble sur les mesures d'urgence.

**Mme Houda-Pepin:** Vous avez aussi, dans votre mémoire, exprimé une préoccupation quant à la hausse artificielle de la demande. C'est un scénario sur lequel on peut réfléchir parce que le contexte du passage à l'an 2000 pourrait amener une panique et pourrait amener les gens à stocker des aliments, à stocker du pétrole et, donc, à hausser artificiellement la demande. Qu'est-ce que vos discussions avec les partenaires clés par rapport à cette préoccupation-là vous indiquent? Qu'est-ce qui va se faire exactement? Comment vous allez contrôler ce facteur-là?

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

**M. Mitchell (Kent):** Premièrement, je dois vous dire que qu'est-ce qui va se passer avant le 31 décembre ne fait pas partie du mandat de notre comité. Nous avons eu de longues discussions, quand le comité fut formé plus tôt cet été, justement à ce sujet-là. On est venu à la conclusion qu'une demande accrue au mois de décembre, dans les derniers jours de décembre, se gérait par les compagnies individuelles et se gère... Je vais prendre l'exemple de n'importe quelle période d'hiver où, à la météo, on dit: Froid intense, moins 38° C cette nuit. Le volume de vente, cette journée-là, peut augmenter de 40 %. C'est sûr que, dans des circonstances isolées, certains points de vente peuvent manquer d'un grade ou deux de produits. Mais, en général, on n'a jamais eu le problème, quand je parle de l'industrie au complet, d'approvisionner la demande du public québécois. On se dit, puis les calculs savants supportent la thèse, que ça ne sera pas pire que l'exemple que je viens de vous donner.

Comme on a dit dans le mémoire, les pétrolières vont s'assurer d'avoir suffisamment un inventaire pour répondre à la demande et on a mis en place un plan d'action pour répondre à la demande au niveau de la distribution. S'il y a un point faible dans la chaîne dans la période de décembre, c'est la distribution, et on a des solutions qui vont fonctionner. On a accès à de l'équipement de surplus. Les transporteurs majeurs ont des programmes de remplacement d'équipement. On leur a demandé de ralentir... de ne pas ralentir d'acheter du nouvel équipement, mais de retenir le vieil équipement au lieu de le remiser ou de le vendre, au cas qu'on ait besoin de faire appel à de l'équipement de surplus. Mais on n'est pas inquiet à ce niveau-là.

**Mme Houda-Pepin:** Alors donc, vous dites qu'au 31 décembre vous êtes capables de gérer la chose parce que vous avez déjà des expériences sporadiques d'augmentation jusqu'à 40 %. Mais, lorsqu'on parle de panique, lorsqu'on parle d'inquiétude des citoyens, lorsqu'on parle du facteur humain, qui n'est pas nécessairement quantifié dans la gestion de crise dont on parle, il y aurait des gens qui seraient portés, par mesure de sécurité peut-être, ou de fausse sécurité, à stocker du pétrole; pas le 31 décembre, une semaine avant, quelques jours avant, et c'est là où l'embouteillage va se faire et c'est là où le problème peut se poser. Donc, vous êtes en discussion avec le gouvernement. Vous avez parlé du ministère des Ressources naturelles, vous avez parlé de la Sécurité publique, etc., vous avez même parlé d'une possibilité de rationnement, si c'est une hypothèse sur laquelle on peut envisager de travailler. Alors, pour la gestion de cette réalité-là, de la panique, du stockage avant le 31, vous allez faire quoi et avec qui?

**M. Mitchell (Kent):** Pour ce qui est d'approvisionner la demande avant le 31 décembre, chaque compagnie individuelle s'en occupe. Pour ce qui est d'une interruption causée par vraisemblablement une panne de courant

générale et prolongée, notre comité travaille avec le ministère des Ressources naturelles et le ministère de la Sécurité publique pour mettre en place un plan d'urgence.

Si vous permettez, je vais vous parler brièvement de ce qu'on a fait au verglas. Pendant 26 heures — corrige-moi si je me trompe, Sonia — on a manqué d'électricité dans l'est de Montréal. Les raffineries ne fonctionnaient plus. Il n'y avait qu'un terminal primaire qui était fonctionnel, équipé de génératrices. La décision fut prise, par le gouvernement provincial et la CUM, de contourner. Alors, on nous a appelés à la table. Les membres de l'ICPP, les membres de l'ADIP se sont réunis. On a formé une équipe qui avait comme mandat de gérer les commandes qui nous seraient transmises par les autorités gouvernementales, avec un code de priorité.

Alors — j'en fais mention dans le mémoire que je vous ai présenté — lorsqu'on va être rendu là, si ça arrive, le maître d'oeuvre, c'est le ministère des Ressources naturelles. Il va gérer les priorités, les commandes. Il va donner une priorité sur les commandes dépendamment de la catégorie du client. Cette commande-là va être reçue par une table de gens de l'industrie, et nous allons distribuer, pas selon qui est le client, mais qui est le plus apte à livrer le plus rapidement cette commande-là.

**Le Président (M. Rioux):** Merci, monsieur. M. le député d'Iberville.

**M. Bergeron:** Merci, M. le Président. Merci pour la qualité de votre exposé. Une première question. À minuit, ce soir, tout s'arrête; la capacité de stockage de l'industrie pétrolière, combien de jours?

**M. Mitchell (Kent):** René, peut-être que tu peux répondre à ça?

**M. Migliarina (René):** Lors de la tempête de verglas, on avait dit que, si les raffineries restaient arrêtées, il y avait du produit pour à peu près une semaine.

**M. Bergeron:** O.K. Bon. Mais je présume que, le 31 décembre, il va y avoir pour plus qu'une semaine.

• (16 h 40) •

**M. Migliarina (René):** Vous croyez qu'il y aurait plus qu'une semaine. Donc, il y aura...

**M. Bergeron:** Bien non, mais, en fin de compte, vu qu'on essaie de gérer un risque potentiel... Ma deuxième question, c'est la dépendance de l'industrie pétrolière vis-à-vis l'informatique, le support informatique qu'il y a là-dedans, parce que, à la lumière de tout ce que j'ai entendu, moi et mes collègues, lors de ces séances, bon, la majorité du risque viendrait de l'informatique. J'aimerais vous entendre sur: Votre dépendance par rapport à l'informatique, le support informatique dans l'industrie pétrolière, qu'en est-il? Et qu'est-ce qui a été fait, disons, pour favoriser un passage harmonieux, que les journées du 31 décembre et du 1er janvier soient des journées comme les autres?

**M. Miglierina (René):** Étant donné que, et j'irai donner la parole...

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

**M. Miglierina (René):** ...de vous donner la réponse par un porte-parole. J'ai entendu que chacune des compagnies est vraiment prête. Alors, je vais peut-être demander à Kent...

**M. Mitchell (Kent):** Sonia.

**Mme Larin (Sonia):** Oui, je pourrais y répondre. En fait, l'industrie pétrolière... puis je peux parler pour Shell, depuis 1994, on a des gens qui regardent tous les logiciels informatiques, que ce soient les logiciels de systèmes financiers, tous les logiciels qui font fonctionner soit les dépôts ou soit les raffineries. Alors, on a évalué les risques, vérifié, et tous ces logiciels-là ont été corrigés. Donc, pour nous, le passage à l'an 2000 devrait se faire facilement. Alors, tout ça a été vérifié, et j'imagine que pour les autres pétrolières aussi. On n'a pas commencé à travailler là-dessus l'année passée. Ça fait, pour plusieurs compagnies, des années, et il y a eu des centaines de personnes qui ont travaillé à ça.

**Le Président (M. Rioux):** Bien.

**M. Bergeron:** Vérifié et simulé. Vous avez des simulations?

**Mme Larin (Sonia):** Tout à fait.

**M. Bergeron:** Une autre question. On a parlé du pipeline Portland—Montréal—Est. Moi, je représente une circonscription en Montérégie qui est traversée par ce pipeline-là, et même je demeure dans une municipalité qui est traversée par ce pipeline-là. J'aimerais savoir, par rapport à cet approvisionnement-là qui est vital, puisque tout le pétrole qui est raffiné à Montréal justement arrive par ce pipeline-là, qu'est-ce que vous avez envisagé comme scénario pour justement parer à une panne, parer à ce qui pourrait arriver au fameux passage à l'an 2000.

**M. Mitchell (Kent):** Si jamais le pipeline qui vient de Portland n'est pas fonctionnel, on peut renverser le courant du pipeline qui approvisionne la région d'Ottawa-Hull. Ottawa-Hull est desservie de deux façons: un pipeline qui vient de la région de Toronto et un pipeline qui vient de Montréal. Et on peut renverser le courant d'Ottawa à Montréal, et le produit arriverait de la région du sud de l'Ontario pour les raffineries de Montréal.

**M. Bergeron:** Non, ce n'est pas tout à fait ça. Je me suis peut-être mal exprimé. Bon, c'est un pipeline qui fonctionne, je pense, 12 mois par année. O.K.? Qu'est-ce que vous allez faire, parce que, s'il arrête, il va falloir qu'il reprenne à un moment donné? Donc, dans les scénarios qui sont sur la table ou qui ont été envisagés,

qu'est-ce que vous... Il y a des stations de pompage, notamment il y en a une tout près de chez moi, à Saint-Césaire, il y a des stations un peu partout le long de ce pipeline-là, O.K.?, puis il doit y en avoir aux États-Unis. Donc, je présume, et de un, qu'il y a des consultations puis il y a des contacts avec le côté américain, parce que le passage à l'an 2000 doit être aussi une préoccupation de l'autre côté de la frontière. Mais, dans votre scénario, dans ce que vous avez entrepris, dans ce que vous avez planifié, qu'est-ce que vous prévoyez faire par rapport à cet outil, à ce moyen, disons, d'approvisionnement majeur qu'est le pipeline Portland—Montréal—Est?

**Le Président (M. Rioux):** Alors, qui répond? M. Mitchell.

**M. Mitchell (Kent):** Moi, je n'ai pas l'information pour répondre.

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

**M. Miglierina (René):** Oui, j'ai de l'information parce que le directeur québécois de cette compagnie de pipeline là est un ami. Cette compagnie de pipeline là est la propriété des pétrolières qui s'en servent, donc des membres de l'Institut, qui se sont assurées, à travers leurs représentations au conseil d'administration, qu'il y aurait vraiment une seule chose qui arrêterait ce pipeline, ça serait le manque d'électricité.

**M. Bergeron:** O.K., donc ce qui veut dire que le passage à l'an 2000 ne serait pas susceptible d'affecter l'approvisionnement par le pipeline?

**M. Miglierina (René):** Non, parce que, justement, cette compagnie-là ne dépend pas de fournisseurs. Vous savez, comme les sociétés pétrolières sont prêtes en ce qui a trait à tous leurs propres équipements, leurs propres systèmes, tout ça, elles ont vérifié auprès des fournisseurs, de très grandes vérifications, mais il y a toujours d'autres gens derrière. Mais cette compagnie de pipeline là l'exploite et dépend de l'électricité. Il n'y a pas d'autre raison. Donc...

**Le Président (M. Rioux):** Il y a une chose que j'aimerais clarifier. On va essayer de régler ça, parce que ça m'apparaît important. Vous avez dit tout à l'heure qu'il y aurait surconsommation à l'approche du 31 décembre, O.K. Il y aura donc une demande beaucoup plus forte. On a dit également que l'approvisionnement de nos pétrolières ici, au Québec, dépend des pays producteurs. Moi, je ne peux pas croire qu'on s'en va vers le 31 décembre 1999 et que vous n'avez pas d'entente formelle, signée avec les pays producteurs pour qu'on puisse avoir le pétrole brut que l'on doit avoir en main à transformer pour servir la clientèle. Moi, j'ai de la misère à comprendre, là, qu'on va se fier à la solidarité des pétrolières entre elles pour assumer les coins du pays où il y a des risques de manquer de pétrole advenant... Puis là je vous parle d'un scénario

de black-out, là, total; ça peut se produire, ça, ça peut arriver. Alors, qu'est-ce que vous avez prévu? Votre solidarité entre vous autres? Moi, je vous dis: Ça ne suffit pas.

**M. Miglierina (René):** C'est plus que la solidarité. On a parlé d'un pipeline relié à l'Ouest canadien. Si ce scénario arrivait, qu'il y avait une panne d'électricité qui dure deux semaines ou trois semaines, il y a toujours le pétrole brut de l'Ouest canadien. M. Mitchell a parlé du pipeline, c'est tout relié. On n'a peut-être pas parlé du principal problème qui pourrait arriver en cas d'une panne. Pour nous, la fourniture, l'approvisionnement de brut, non, n'est pas un problème potentiel, même éloigné — même éloigné. Il y a toujours l'Ouest canadien.

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

**M. Boulianne:** Merci, M. le Président. Alors, je vous remercie pour le mémoire. Félicitations, Mme Larin, pour votre décoration.

**Mme Larin (Sonia):** Merci.

**M. Boulianne:** Moi, c'est le ton du mémoire: ça semble... bon, ça va se faire facilement, d'après ce que vous dites; même, vous avez des expressions: On veut passer ça en douce; il va y avoir des difficultés; c'est peu probable. Je pense que, dans une première lecture, c'est ce qu'on constate. Mais, si on lit comme il faut votre rapport, on voit qu'il y a un plan d'urgence, quand même, qui est là, qui est précis; il y a des contacts, il y a des discussions, il y a même des génératrices que vous allez installer, des programmes de communication. Est-ce que vous faites ça pour faire un plan d'urgence ou s'il y a réellement des difficultés que vous prévoyez soit suite à des informations ou à des simulations?

**M. Mitchell (Kent):** Je vais essayer de répondre de cette façon-ci: je pense qu'on appelle ça la «diligence raisonnable». Le bogue de l'an 2000 préoccupe le monde entier. Tout le monde, de façon responsable, s'est assis pour regarder: Ça peut faire quoi à mon secteur de responsabilité? Et, on le voit, toutes les industries à travers le monde s'en préoccupent et mettent des plans d'urgence en place. On espère que c'est pour rien, on est confiant que c'est pour rien. Qu'est-ce qui va ressortir de positif de ça? C'est qu'on n'aura jamais été aussi préparé à un autre verglas, disons. Là, on a un échéancier qui est commun à tout le monde, puis ça a comme motivé tous les organismes privés et publics à travailler ensemble pour arriver à des choses dont on va fort probablement, malheureusement, avoir besoin dans l'avenir.

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

● (16 h 50) ●

**Le Président (M. Rioux):** Mme la députée de La Pinière.

**Mme Houda-Pepin:** Merci, M. le Président. Sur le plan technique, personnellement, je ne doute pas que vous avez fait preuve de diligence raisonnable, d'abord parce que vous êtes des grandes entreprises, vous avez un sens de la responsabilité corporative, et, deuxièmement, parce que, dans ce domaine, comme vous l'avez dit, tout le monde est préoccupé par le bogue de l'an 2000, et donc il y a une concertation forcée qui amène même les concurrents à travailler ensemble, parce que c'est un enjeu qui dépasse l'enjeu de la concurrence. Et donc, il y a un partage d'informations, une concertation, des choses qui peuvent se partager.

Mon inquiétude à moi, j'y reviens, comme je l'ai amorcé tantôt, c'est au niveau de l'approvisionnement. M. Miglierina nous dit: Ce n'est pas un problème. Ce n'est peut-être pas un problème pour vous parce que vous avez les éléments d'informations qui vous permettent d'affirmer ça. Mais, pour nous, comme députés, on est inquiets parce qu'on n'a pas cette information, et j'aurais souhaité que vous puissiez nous la donner pour clarifier ce point.

Deuxièmement, et je voudrais avoir une réponse diligente, raisonnablement diligente: Quels sont les risques inhérents au phénomène du passage à l'an 2000 que vous avez identifiés et sur lesquels vous ne vous prononcez pas dans votre mémoire, mais qui sont des risques réels, qui sont des facteurs de décision sur lesquels vous travaillez et qui pourraient nous aider peut-être à mieux comprendre les enjeux que l'industrie va vivre? Parce que, tantôt, vous vous compariez au verglas, puis vous avez raison de vous comparer au verglas, parce que, moi, je l'ai vécu et j'ai vu comment, sur le terrain, tout le monde essayait de renvoyer la balle dans le camp de l'autre, puis il n'y avait personne de responsable. Mais le citoyen, lui, était lésé. Je me promenais avec mon cellulaire dans les centres d'hébergement, puis je recueillais les problèmes, puis je parlais au cabinet du premier ministre, je parlais à différents intervenants. Donc, vous avez vécu cette expérience et ça sert, pour vous en tout cas, de référence pour éviter ce qu'il faut éviter. Mais il y a des phénomènes qui sont différents dans la crise qu'on va vivre. Alors, c'est ça qu'on veut savoir de vous. Parce que, demain, quand le problème va se poser, on veut être informé pour vous aider, s'il y a lieu, parce qu'on va être aussi dans une position où, nous-mêmes, on va chercher les solutions. Mais on ne peut pas trouver les bonnes solutions si on n'a pas le bon diagnostic. Alors, je vous interpelle et je vous demanderais de nous dire: C'est quoi, les risques que l'industrie risque d'encourir et comment on peut vous aider dans la prise de décision?

**Le Président (M. Rioux):** Vous nous donnez l'information.

**Mme Larin (Sonia):** Si vous me permettez, je peux répondre.

**Le Président (M. Rioux):** Oui, madame.

**Mme Larin (Sonia):** Il y a un volet dont on n'a pas parlé et c'est le volet de communication qu'on va faire avec les citoyens, les consommateurs pour leur dire que l'industrie est prête au passage à l'an 2000. Évidemment, on ne peut pas garantir à 100 % qu'il n'y aura pas de problème, personne ne pourrait garantir, mais l'industrie est prête. Et ce qu'on va faire aussi en communiquant avec les consommateurs, c'est leur dire: Des problèmes d'approvisionnement, on n'en prévoit pas, mais il ne faudrait pas que les consommateurs se précipitent tous en même temps à la pompe parce qu'ils vont créer une demande indue de produits. Et quand vous nous dites: Quels sont les problèmes dont peut-être vous avez discutés et dont vous ne parlez pas? notre comité, depuis le début, quand on a parlé de problèmes qu'on voyait peut-être, qui seraient possibles, c'est une perte de courant et peut-être une augmentation la dernière semaine juste avant le passage à l'an 2000. Et c'est ça, les vrais problèmes. Mais on pense qu'en communiquant avec les consommateurs, en leur disant, comme tout consommateur doit faire l'hiver, de garder son réservoir à moitié plein ou à moitié vide et ne pas se précipiter aux pompes, il ne devrait pas y avoir de problème. Mais, évidemment, on ne peut pas garantir, mais on ne croit pas qu'il y en aura.

**Mme Houda-Pepin:** Dernière question, M. le Président.

**Le Président (M. Rioux):** Rapidement, madame.

**Mme Houda-Pepin:** Pour revenir à la crise du verglas, j'ai assisté à une situation où un certain nombre de produits se sont raréfiés et il y a eu une exploitation des consommateurs en ce qui a trait aux prix, et je sais que le pétrole, et particulièrement en région, dans les régions éloignées, en cas de rareté du produit, ça risque d'arriver. Est-ce que vous avez prévu un mécanisme de contrôle des prix pour ne pas que les citoyens soient pénalisés indûment?

**M. Miglierina (René):** Je voudrais tout d'abord vous rappeler que le rapport du ministère des Ressources naturelles, suite à la tempête de verglas, a parlé de très, très, très rares cas d'exception, qui ont été montés en épingle. S'il y a, dans la région touchée, 1 500 à 2 000 stations-service, il y a eu trois cas d'abus.

Maintenant, les pétrolières ne peuvent pas avoir un système de contrôle des prix parce que la majorité des détaillants d'essence sont propriétaires de leur bâtisse, de leur terrain, ils sont franchisés d'une compagnie et déterminent leurs propres prix. Mais nous avons confiance que ça va être exactement comme lors de la tempête de verglas. Des situations parfaites, il n'y en a pas. Dans tous les domaines, il y a des gourmands qui veulent prendre quelque chose. Mais on pourrait parler longuement de la tempête de verglas. Comme industrie, les membres de l'Institut étaient prêts, ils ont fait ce qu'ils avaient à faire, puis je pense que ça peut être rassurant, ça.

**Le Président (M. Rioux):** Mais, comme bon citoyen corporatif que vous êtes...

**M. Miglierina (René):** Oui.

**Le Président (M. Rioux):** ...vous pourriez inviter votre monde, en cas de crise, à ne pas abuser. Si ça vient de vous autres, ça va être cru...

**M. Miglierina (René):** Oh! ça s'est fait.

**Le Président (M. Rioux):** ...c'est des propos qui portent.

**M. Miglierina (René):** Ça s'est fait et ça va se faire. Pardon?

**Le Président (M. Rioux):** C'est des propos qui portent lorsque ça vient de vous autres.

**M. Miglierina (René):** Oui.

**M. Mitchell (Kent):** D'ailleurs, je pense que les trois cas d'abus, si je ne m'abuse, ne sont plus membres du réseau qu'ils étaient à ce moment-là, parce qu'il y a des comportements qui sont inacceptables.

**Le Président (M. Rioux):** Bien. M. le député d'Iberville, une dernière question.

**M. Bergeron:** Oui, merci, M. le Président. Je veux revenir sur l'approvisionnement. Écoutez, dans cette salle, on a entendu les grandes corporations comme Bell, comme Hydro-Québec. Vous êtes ici et, tout le monde, on sait qu'on vit dans un monde interrelié. Bon, là, le pipeline... Talleyrand a dit que la politique, c'était l'art du possible. Là, on gère le risque, l'impossible. On ne le sait pas, on s'en va vers quelque chose d'inconnu, tout peut bien arriver. Mais il peut y avoir des... Il y a des possibilités qui sont infimes et qui sont réelles, qui sont des fois plus que virtuelles. Mais, comme citoyen, comme société responsable, j'imagine que vous devez avoir à quelque part un plan d'urgence au cas où, parce que, s'il y a une certaine forme de psychose qui s'empare de la population, un affolement, et que les gens se ruent aux pompes à partir du 28 décembre, quelque chose comme ça, bien là les réserves, à un moment donné... s'il y a une consommation qui dépasse la normale et de beaucoup, j'imagine que vous devez avoir planifié quelque chose, un genre de scénario du pire. En tout cas, à tout le moins, je l'espère, parce que... Écoutez, le verglas, on ne s'y attendait pas. Moi, j'ai vécu 23 jours sans électricité et 25 jours sans téléphone. Bon. Il y avait quoi? C'était le triangle noir. Maintenant, c'est que le passage à l'an 2000, ça va être universel. Vous devez avoir planifié ça. On a parlé de 72 à 96 heures. O.K.? Et il y a des régions éloignées où on ne sait pas. Le territoire québécois, il est grand, il est vaste.

J'aimerais vous entendre sur l'approvisionnement. C'est que je pense que, nous, en tant qu'hommes et femmes politiques, on a à répondre à nos citoyens et, dans des cas comme ça, c'est que ça se bouscule à nos bureaux de circonscription. C'est que j'aimerais avoir une garantie de l'industrie pétrolière que l'approvisionnement va être assuré puis qu'il va y avoir peut-être pour plus de sept jours de réserves au cas où. Et surtout, vous savez qu'il va y avoir une hausse de la consommation, de la demande, à tout le moins, qui va être vertigineuse. Il va y avoir du stockage de bidons, ainsi de suite, et des risques potentiels.

**Le Président (M. Rioux):** Alors, comme vous voyez, messieurs, madame, la question est sortie quatre fois sous des formes différentes. On aimerait avoir une réponse. C'est très sérieux, ça, parce que l'ensemble du monde va passer le bogue. La pression sur les producteurs de pétrole va se faire dans l'ensemble du monde. S'il y a des catastrophes dans plusieurs pays, on ne risque pas d'être un peu dans le trouble?

**M. Mitchell (Kent):** Moi, je dois vous avouer franchement qu'au niveau de l'approvisionnement, ce n'est pas mon domaine. J'aimerais ça vous répondre plus intelligemment que ça, mais je peux m'engager à vous référer à des gens qui peuvent vous donner des meilleures réponses que moi à ce niveau-là.

**Le Président (M. Rioux):** Bien.

● (17 heures) ●

**M. Mitchell (Kent):** Il faut se rappeler que notre comité a un mandat de planifier un plan d'urgence avec les organismes de mesures d'urgence et non pas d'assurer l'approvisionnement international. Donc, je ne suis pas gêné de vous dire que je n'ai pas la réponse.

**Mme Houda-Pepin:** M. le Président, une dernière chose.

**Le Président (M. Rioux):** Oui, très rapidement.

**Mme Houda-Pepin:** Sur ce point-là, il est possible pour vous de nous transmettre l'information, un complément d'information, via le Secrétariat de la commission.

**Le Président (M. Rioux):** J'allais le demander.

**Mme Houda-Pepin:** Donc, on apprécierait beaucoup.

**Le Président (M. Rioux):** Merci. Alors, vous pouvez nous produire une littérature là-dessus qui permette au député d'Iberville d'avoir sa réponse et, au fond, à l'ensemble des députés ici, autour de cette table.

**Une voix:** C'est ça.

**M. Bergeron:** ...de voir que mes préoccupations rejoignent les vôtres, M. le Président.

**Le Président (M. Rioux):** C'est assez extraordinaire, en effet.

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

**Le Président (M. Rioux):** Alors, messieurs, madame, je vous remercie d'être venus. Ça a été un échange que j'ai beaucoup aimé. Je prends votre organisme au sérieux, je vous l'ai dit avant qu'on commence les travaux, et on est très fiers de vous avoir rencontrés.

**Des voix:** Merci.

**Le Président (M. Rioux):** Et j'espère avoir des nouvelles sur les questions qu'on vous a posées. J'ajourne les travaux sine die.

*(Fin de la séance à 17 h 1)*

