



---

---

# ASSEMBLÉE NATIONALE

---

---

DEUXIÈME SESSION

TRENTE-QUATRIÈME LÉGISLATURE

## **Journal des débats**

### **Commissions parlementaires**

---

---

Commission permanente de la culture

Consultation générale sur le projet de loi 68 — Loi  
sur la protection des renseignements personnels  
dans le secteur privé (6)

Le jeudi 4 mars 1993 — No 16

**Président : M. Jean-Pierre Saintonge**

---

**QUÉBEC**

## Débats de l'Assemblée nationale

### Table des matières

#### Auditions

Association canadienne du marketing direct (ACMD)	CC-597
Commission d'accès à l'information (CAI)	CC-605
Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins du Québec (CCPEDQ)	CC-616
M. Raymond Doray	CC-624
Conseil des assurances de personnes	CC-628
Association sécurité informatique de la région de Québec (ASIRQ)	CC-633
Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ)	CC-636

#### Remarques finales

M. Lawrence Cannon	CC-641
M. Michel Bourdon	CC-642

#### Mémoires déposés

CC-643

### Autres intervenants

M. Réjean Doyon, président

M. Jean-Claude Gobé, président suppléant

M. Charles Messier

M. Robert Libman

M. Lewis Camden

- \* Mme Barbara Robins, ACMD
  - \* M. Paul Poulin, idem
  - \* M. Paul-André Comeau, CAI
  - \* M. Clarence White, idem
  - \* M. André Ouimet, idem
  - \* M. Claude Béland, CCPEDQ
  - \* Mme Lise Nadeau, idem
  - \* M. Yves Morency, idem
  - \* M. Jean-Claude Boucher, Conseil des assurances de personnes
  - \* Mme Myrella Beaulieu, idem
  - \* M. Pierre de Savoye, ASIRQ
  - \* M. Pierre Young, RCCAQ
  - \* M. André Bois, idem
- \* Témoins interrogés par les membres de la commission

**Abonnement:** 325 \$ par année pour les débats des commissions parlementaires  
115 \$ par année pour les débats de la Chambre – Index: 10 \$  
Prix de vente à l'unité variable selon le nombre de pages  
La transcription des débats des commissions parlementaires  
est aussi disponible sur microfiches au coût annuel de 105 \$  
La TPS et la TVQ s'ajoutent aux prix indiqués

**Chèque rédigé au nom du ministre des Finances et adressé à:**

Assemblée nationale du Québec  
Distribution des documents parlementaires  
5, Place Québec, bureau 195  
Québec, (Québec)  
G1R 5P3

tél. 418-643-2754  
télécopieur: 418-528-0381

Courrier de deuxième classe - Enregistrement no 1762

Dépôt légal  
Bibliothèque nationale du Québec  
ISSN 0823-0102

Le jeudi 4 mars 1993

## Consultation générale sur le projet de loi 68

(Onze heures quatre minutes)

**Le Président (M. Doyon):** À l'ordre, s'il vous plaît! La commission de la culture continue ses travaux, et les...

**Une voix:** Vaillamment.

**Le Président (M. Doyon):** Vaillamment, oui, oui, contre vents et marées. Elle continue sa consultation et les auditions qu'elle a entreprises sur le projet de loi 68, Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. M. le secrétaire, est-ce que nous avons des remplacements?

**Le Secrétaire:** Oui. M. Bradet (Charlevoix) est remplacé par M. Philibert (Trois-Rivières); Mme Cardinal (Châteauguay) est remplacée par M. Gautrin (Verdun); M. Charbonneau (Saint-Jean) est remplacé par M. Tremblay (Rimouski); M. Khelfa (Richelieu) est remplacé par M. Camden (Lotbinière).

**Le Président (M. Doyon):** Très bien. Donc, nous recevons comme premiers invités les représentants de l'Association canadienne du marketing direct. Je leur souhaite la bienvenue. Je leur indique qu'ils disposent d'une quinzaine de minutes pour nous faire un exposé, une synthèse de leur mémoire, et après ça, les parlementaires, pendant quelques minutes après, vont s'entretenir avec vous, poser des questions et aller plus au fond des choses, si besoin en est. Alors, après vous être présentés pour les fins du **Journal des débats**, je vous invite à commencer et vous souhaite la plus cordiale des bienvenues.

## Auditions

Association canadienne  
du marketing direct (ACMD)

**Mme Robins (Barbara):** Merci beaucoup. Mon nom est Me Barbara Robins, et je présente M. Paul Poulin, qui est le président de l'Association canadienne du marketing direct, chapitre de Montréal, ainsi que le président de la compagnie Cicoma cabinet-conseil en marketing direct.

L'Association canadienne du marketing direct n'a pas l'intention aujourd'hui de relancer le débat sur les avantages respectifs d'une réglementation imposée par loi ou autoréglementation. Nous comprenons et nous acceptons le fait qu'une loi d'application doit être adoptée en complément des dispositions du Code civil. Alors, nous nous proposons donc aujourd'hui d'examiner les dispositions du projet de loi 68, notamment

les articles 20 à 23 inclusivement, qui encadrent, pour nous, le mécanisme du droit de retrait.

Pour mieux saisir notre point de vue, nous tenons à vous rappeler un certain nombre de détails et de faits particuliers à notre secteur, et, donc, je cède la parole à M. Poulin.

**Le Président (M. Doyon):** M. Poulin.

**M. Poulin (Paul):** M. le Président, membres de la commission, l'industrie du marketing direct ne maintient pas de dossiers composés de données sensibles similaires à ceux que l'on retrouve dans les bureaux de renseignements de crédit, dans des institutions financières ou des cliniques médicales. Les entreprises et organismes qui utilisent le marketing direct administrent des données sur les transactions commerciales de leurs clients et compilent des listes d'individus susceptibles d'acheter leurs produits, leurs services, ou de contribuer à leurs campagnes de levée de fonds. Les entreprises qui utilisent le marketing direct ne diffèrent pas, en ce sens, des entreprises manufacturières, de distribution ou de commerces de détail qui n'utilisent pas le marketing direct comme mode de commercialisation. Les quelques nombreuses listes d'origine québécoise en circulation dans l'industrie contiennent des centaines de milliers de noms. Nous savons qu'il serait impossible de solliciter le consentement positif de tous ces Québécois et Québécoises. Nous savons aussi qu'une quantité importante de ces listes sont maintenues sur des systèmes hors Québec.

Nous avons démontré devant cette commission, l'automne dernier, que d'imposer à l'industrie une forme de consentement positif équivaudrait à signer son arrêt de mort. Les coûts impliqués seraient de l'ordre de 38 % des revenus annuels générés par l'industrie tout entière. De plus, l'industrie ne pourrait jamais s'en remettre, du fait de l'impossibilité dans laquelle elle serait de cibler les clientèles potentielles, ce qui réduirait son efficacité de marketing, au point de la rendre non concurrentielle avec les entreprises hors Québec, qu'elles soient canadiennes ou américaines. L'introduction du nouveau produit serait ralentie. Les boîtes aux lettres du Québec regorgeraient de demandes de consentement, et les perrons de porte auraient à supporter une avalanche de courrier non adressé, de circulaires et de pamphlets.

Devant un tel fléau, l'industrie du marketing direct considère que les articles 20 à 23, sous leur forme actuelle, ne constituent pas un cadeau du gouvernement du Québec à l'industrie, mais une exigence nécessaire pour que les Québécois et les Québécoises puissent faire respecter

leur droit de ne pas être sollicités. Les dispositions des articles 20 à 23 représentent des coûts importants pour notre industrie. Chaque fois qu'un consommateur demandera que son nom soit inscrit sur un fichier à ne pas solliciter, l'entreprise dépensera en moyenne 0,25 \$ pour l'enregistrer. Chaque fois qu'une entreprise devra épurer une liste pour éliminer les non-solliciteables, elle encourra des dépenses additionnelles de 7 \$ du 1000 \$. Ajoutez à ces coûts ceux nécessaires au développement informatique, à l'offre pour l'«opting out», au maintien et à la mise à jour des listes de non-solliciteables et vous obtiendrez rapidement des chiffres de l'ordre de plusieurs millions de dollars de dépenses additionnelles que la loi 68 imposera à notre industrie. Ce n'est pas un cadeau que le gouvernement du Québec nous prépare. Nous espérons seulement que ce nouveau fardeau nous permettra de maintenir notre position concurrentielle et nous permettra de continuer à prospérer au même titre que les entreprises de marketing direct hors Québec.

Il est important de se rappeler l'importance qu'occupe l'industrie du marketing direct dans l'économie du Québec. Quelques statistiques suffiront. Nous vous avons remis un cahier dans lequel nous avons concentré quelques informations et j'aimerais en faire une brève synthèse. Le marketing direct génère plus de 1 700 000 000 \$ de revenus pour les entreprises québécoises. Il procure des emplois directs à plus de 42 500 individus. Il est responsable de plus de 148 750 emplois indirects. C'est une industrie qui accuse un taux de croissance annuel moyen de 14 % au Québec, ce qui la place parmi les plus prospères.

(11 h 10)

Le marketing direct est une forme de commercialisation utilisée dans tous les secteurs de l'économie québécoise, à partir des entreprises manufacturières en passant par les commerces, les bureaux de professionnels jusqu'aux entreprises publiques, gouvernementales ou organismes voués à la santé ou à la défense des droits des consommateurs: 66,9 % des entreprises québécoises qui utilisent le marketing direct sont des PME, dont 63 % ont un chiffre d'affaires total inférieur à 25 000 000 \$; 52 % des entreprises québécoises qui utilisent le marketing direct transigent uniquement au Québec, et 69,3 % des entreprises québécoises visent les marchés grand public.

Parmi les utilisateurs du marketing direct, attardons-nous quelques instants sur deux groupes majeurs: l'industrie de l'édition et les organismes sans but lucratif. Bon nombre de maisons d'édition utilisent le marketing direct comme seul mode de commercialisation, soit Sélection du Reader's Digest, Sigma, Frémontel, Québec Loisirs et plusieurs autres que vous connaissez. D'autres utilisent le marketing direct parallèlement à d'autres modes de distribution,

mais génèrent plus de 50 % de leurs revenus par leurs activités de marketing direct. C'est le cas du ministère des Communications du Québec, des éditions Transcontinental, secteur livres, et de tous les éditeurs de magazines du Québec, incluant Magazine MacLean Hunter Québec, Magazines Publicor Canada, Éditions Télémedia, Publications Transcontinental, etc. Tous les éditeurs de magazines du Québec dépendent presque exclusivement du marketing direct pour assurer les 300 000 000 \$ de leur chiffre d'affaires. En effet, 85 % des 135 000 000 d'exemplaires produits et vendus au Québec proviennent des abonnements. Or, les abonnements aux magazines sont générés exclusivement par des activités de marketing direct. Un peu plus de 12 000 Québécois et Québécoises dépendent d'emplois directs ou indirects de l'industrie du magazine québécoise.

Les organismes sans but lucratif. Au Québec, on compte plus d'une centaine d'organismes voués à la santé, au bien-être, à la charité, à l'éducation, à l'écologie, aux arts, à la culture, aux oeuvres sociales, à la défense des droits des consommateurs, qui dépendent du marketing direct pour générer les fonds nécessaires pour accomplir leur mission. Dans le secteur de la santé et du bien-être, quelque 45 organismes réalisent un peu plus de 75 000 000 \$ lors de campagnes de levée de fonds qui assurent leur existence. Ajoutons les partis politiques québécois, à tous les paliers de gouvernement, qui utilisent le marketing direct pour acquérir, fidéliser et renouveler leurs membres et qui, de plus, utilisent le marketing direct pour leurs campagnes de levée de fonds. Or, le succès des campagnes de levée de fonds est directement lié à la capacité des organismes de rejoindre les individus qui peuvent s'identifier à leur cause. Ils dépendent donc de la disponibilité de listes pour cibler leurs supporteurs et s'assurer un ratio coût-revenu acceptable. En ce sens, les organismes sans but lucratif sont similaires aux entreprises du secteur privé, aux ministères et aux organismes publics, qui, pour vendre leurs produits ou leurs services, doivent découvrir une liste dans un marché fortement concurrentiel.

Mme Robins.

**Mme Robins:** Merci. Les articles 20 à 23 n'ont pas un caractère abusif. Ils sont plutôt un compromis équitable entre les besoins de notre industrie et la liberté d'expression commerciale, d'une part, et le respect de la vie privée que réclament les citoyens, d'autre part. Il s'agit d'un arrangement qui est juste, qui représente un net progrès et qui témoigne d'une bonne compréhension de nos méthodes.

Quoi qu'il en soit, les activités des entreprises de marketing direct n'ont rien de néfaste. On critique beaucoup l'établissement de profils, auquel elles se livrent, mais sans bien le comprendre. Les entreprises de marketing direct ne privent pas les particuliers de crédits, d'em-

ploi ou de logements. Elles ne les placent pas dans des situations gênantes. Nos «M. Beauregard» et nos «M. Aubry» ne sont pas des gens qui se plaignent de se voir refuser un prêt ou un emploi; ce sont des personnes satisfaites, par exemple, d'avoir découvert un nouveau livre ou une série de revues pour leurs enfants.

En bref, il convient de ne pas modifier les principes qui se trouvent encadrés dans les articles 20 à 23, afin de ne pas priver l'industrie de ce dont elle a besoin simplement pour survivre. Ces articles doivent être un témoignage de la conciliation des droits, des besoins et des intérêts respectifs des parties concernées. Ils permettent aussi, sous leur forme actuelle, aux citoyens d'exercer un choix éclairé et de décider à qui ils vont permettre d'être sollicités et à qui ils vont retirer ce droit. Merci beaucoup.

**Le Président (M. Doyon):** Merci, Mme Robins. M. le ministre.

**M. Cannon:** Oui. Brièvement, M. le Président, avec votre consentement, je vous demanderais de reconnaître mon collègue de Saint-Hyacinthe. Comme j'ai beaucoup de difficulté à parler - je l'ai expliqué à nos intervenants - je m'excuse, mais je demande à être remplacé.

**Le Président (M. Doyon):** On comprend ça, M. le ministre. C'est compréhensible. M. le député de Saint-Hyacinthe.

**M. Messier:** Merci, M. le Président. Je voudrais saluer Mme Robins, qui est en même temps vice-présidente, je pense, de Reader's Digest...

**Mme Robins:** Oui.

**M. Messier:** ...et M. Poulin, de leur présentation de mémoire. Dans votre mémoire, vous présentez ce matin une sorte de, je ne sais pas... J'aimerais ça l'évaluer avec vous, là. Vous dites que, comparativement aux États-Unis et au reste du Canada, le Québec accuse un retard important, et vous disiez, dans votre mémoire, que le taux de croissance est quand même très important - 14 %. Qu'est-ce qui fait la différence entre le Québec versus l'Ontario et versus le reste des États-Unis, qui fait en sorte qu'on accuse un retard important en télémarketing?

**M. Poulin (Paul):** On sait que l'industrie du marketing direct a été développée aux États-Unis et qu'elle occupe une place prédominante sur le marché américain. Comparativement, normalement, dans les secteurs industriels, si le marché américain est 10 fois plus important que le marché canadien, alors, à ce moment-là, on dit que notre industrie canadienne se trouve proportionnelle. Dans le cas de l'industrie du marketing direct, on parle de 200 000 000 000 \$ sur le marché américain, alors que l'on parle d'une

dizaine de milliards sur le marché canadien. Donc, à ce moment-là, on reconnaît, dès le départ, que les Canadiens accusent un retard important face aux États-Unis dans ce sens-là.

Si on compare... Par exemple, dans l'ensemble du Canada, l'industrie du marketing direct est fondamentalement, je dirais, concentrée à Toronto. Ça pris plusieurs années avant que les Québécois s'y adonnent, avant que les Québécois y comprennent quelque chose et avant que la discipline prenne source dans les entreprises québécoises. J'en fus un des principaux promoteurs, j'ai donné de nombreuses conférences, et je peux dire que l'industrie du marketing direct, au Québec, est présente depuis à peu près cinq à sept ans.

Alors, c'est ce qui explique, aussi, si vous voulez, notre taux de croissance de 14 %. C'est que l'intérêt que le marketing direct génère auprès des entreprises québécoises fait que, à chaque année, on a de plus en plus d'entreprises qui s'y adonnent, et les Québécois répondent très bien. D'ailleurs, si on regarde sur l'ensemble du territoire canadien, si vous faites, par exemple, une campagne nationale, normalement, le taux de réponse du Québec est de 10 % supérieur au taux de réponse moyen canadien. Alors, de ce fait, étant donné qu'aujourd'hui les marchés sont de plus en plus concurrentiels, les entreprises québécoises s'intéressent de plus en plus au marketing direct, c'est une jeune discipline chez nous et c'est ce qui explique notre taux de 14 % de croissance versus le taux moyen canadien de 10 %. C'est parce qu'on est en train de faire un certain rattrapage.

**M. Messier:** O.K. C'est peut-être pour ça qu'on voit la présence de plus en plus marquée... Par rapport à ce qu'on reçoit dans nos boîtes à malle, on en reçoit davantage, de plus en plus, c'est peut-être pour ça que votre taux de croissance est plus élevé, vous êtes plus agressifs à ce niveau-là. Les articles qui vous touchent principalement... Et vous l'avez mentionné, vous disiez tantôt, dans votre mémoire, qu'on ne vous fait pas un cadeau, que le gouvernement du Québec ne vous fait pas un cadeau, principalement aux articles 20 à 23. Si je regarde principalement l'article 22, est-ce qu'il va être possible - parce qu'il y a distribution de listes, et vous êtes de grands utilisateurs de listes, que vous avez par personnes interposées - de remonter jusqu'à la source même de la liste pour rayer les noms: la formule d'«opting out» pour la personne qui ne voudrait pas être sollicitée par cette façon que vous avez de faire du télémarketing, ou d'autres types de marketing? La personne qui voudrait faire rayer son nom d'une liste, est-ce qu'il est possible de remonter jusqu'à la toute première liste, et sinon, pourquoi?  
(11 h 20)

**M. Poulin (Paul):** Bon. Il serait difficile de remonter jusqu'à l'origine des listes, de la pre-

mière liste, les raisons étant que, dans la majorité des cas, les entreprises qui, par exemple, vont louer une liste qui provient d'autres entreprises et qui vont l'utiliser pour faire une campagne de marketing direct n'ont pas réellement et physiquement accès à cette liste de noms là. La liste est tout simplement transposée sur une bande magnétique, par exemple, et elle peut être fusionnée avec d'autres listes pour constituer un fichier d'envoi, d'une part. Alors, ce qu'on comprend du sens de la loi, c'est que l'entreprise qui fait son envoi postal, elle, va avoir la responsabilité d'éliminer de ses fichiers, ou de constituer une liste de non-solliciteables, si vous voulez, pour ses besoins à elle, dans le sens... Pour mettre ça dans des termes clairs et précis, supposez que vous recevez un publipostage de la maison Birks, par exemple, et que vous, vous décidez: Maison Birks, moi, je ne suis pas intéressé, je ne veux plus recevoir des sollicitations de la maison Birks; vous allez aviser la maison Birks que vous n'êtes plus intéressé. Ça va être à la maison Birks de constituer son fichier de non-solliciteables, et, à chaque fois qu'elle va louer des listes de l'extérieur ou utiliser ses propres listes, à ce moment-là, elle devra épurer de la liste les gens qui ne veulent pas être sollicités par Birks. De cette façon-là, le consommateur a la possibilité d'exercer son choix en toute connaissance de cause: il ne veut pas être sollicité par Birks, mais il peut vouloir être sollicité par un autre établissement compétitif. Donc, à ce moment-là, il peut choisir lui-même, après avoir été sollicité une fois, de qui il va recevoir de la littérature ou de la sollicitation et de qui il ne veut pas en recevoir.

**M. Messier:** Est-ce que vous pensez que les dispositions inscrites, là, les articles 20 à 23, peuvent favoriser votre entreprise si les gens sont plus sélectifs sur la liste des envois qu'ils ont... Comme vous disiez tantôt, on peut être sur une liste mais pas nécessairement sur une autre. Est-ce que vous pensez que ça peut vous aider si les gens sont plus sélectifs par rapport à des listes d'envoi, là? Exemple, je reçois, disons, de la maison Victor Gadbois... On est peut-être intéressé à contribuer à la maison Victor Gadbois, qui est une maison où les gens sont en phase terminale, mais on ne voudrait peut-être pas nécessairement contribuer à Birks ou à quelque chose du genre. Mais, étant plus sélectif sur votre clientèle, est-ce que ça peut vous nuire ou si ça peut vous aider dans votre secteur d'activité?

**M. Poulin (Paul):** Bon. Il y a les deux côtés de la médaille, toujours, dans une situation comme ça. Nécessairement, plus vous avez un auditoire vaste pour offrir un produit, plus, nécessairement, éventuellement, vous avez des chances d'amener quelqu'un à l'acheter. Si, au départ, par la volonté même des consommateurs, on nous ré-

duit notre auditoire, et qu'on ne peut plus solliciter cet individu-là ou ce groupe d'individus là, pour une période de temps qui peut être même prolongée, là, à ce moment-là, nécessairement, nos chances de vente diminuent. D'un autre côté aussi, nos coûts de sollicitation vont diminuer proportionnellement. Donc, à ce moment-là, ça crée un certain équilibre. Remarquez que notre industrie - on n'est pas des fous non plus - le marketing direct implique une relation entre l'entreprise qui offre et l'individu qui achète, mais il y a une relation étroite, une relation de un à un. On n'est pas intéressé de faire des envois postaux ou de solliciter des gens qui ne sont pas ou qui se disent non intéressés à nos produits. Ça, on est d'accord. Mais, d'un autre côté, on va aussi rencontrer le fait qu'on n'aura pas cette possibilité-là de convaincre les individus à plus long terme, comme, par exemple, à un moment donné, la répétition des annonces à la télévision ou ces choses-là.

**M. Messier:** Mais regardez, comme à la télévision, si on fait un parallèle, à la télévision, si vous ne voulez pas regarder un commercial, vous pouvez faire du zapping. Même chose au niveau de la radio, vous pouvez changer de poste. Mais, au niveau du marketing direct, il faut donner la possibilité, quand même, aux gens, de rayer leur nom d'une liste pour ne pas se faire acheter inopinément, là. À ce niveau-là, on reçoit énormément - l'expression anglaise, de «junk mail» - qui fait en sorte que les gens veulent se soustraire de certaines listes et peut-être pas nécessairement d'autres.

Moi, à mon niveau, ça va. Il y a peut-être le député de Lotbinière qui voudrait intervenir.

**Le Président (M. Doyon):** Merci. M. le député de Pointe-aux-Trembles.

**M. Bourdon:** Dans le fond, si je vous comprends bien, vous êtes plutôt d'accord avec les dispositions du projet de loi, qu'on pourrait résumer comme ceci: Pour l'avenir, une personne qui «adhère à», qui «s'abonne à», qui «achète de» sera informée de son droit de signifier qu'elle ne veut pas que son nom soit fourni pour de la sollicitation philanthropique ou commerciale. Puis, pour le passé - parce qu'on commence, là, puis on est déjà sur de nombreuses listes - la sollicitation est faite en informant la personne que, si elle le veut, elle peut faire retrancher son nom de la liste à partir de laquelle on la sollicite.

Je me rappelle qu'à l'automne 1991 - je m'en rappelle parce que je suis plutôt de la petite minorité qui ne veut pas trop être sollicitée - on me disait que, quand les gens ont le choix, il y en a à peu près 3 % qui se désengagent, et j'imagine que, d'une certaine façon, - excusez l'anglicisme - la sollicitation de ces personnes-là est contre-productive. Autre-

ment dit, c'est une personne qui dit: Je vais jeter ce que vous allez m'envoyer, je ne veux pas le lire. Et vous dites: Bien, on n'a aucune chance de succès avec une personne qui n'est pas réceptive. Qu'elle nous le dise, ça ne fait pas de drame, et elle ne sera pas sollicitée.

Maintenant, la question que je vous poserais est la suivante: Est-ce qu'il n'y a pas un inconvénient ou même un danger à coupler plusieurs listes de façon à dégager, mettons, un profil de consommation? Ce que je veux dire, c'est que, finalement, dans notre société moderne, on s'exprime puis on se manifeste par ce qu'on consomme. Et même si on a le consentement de la personne, est-ce qu'il n'y a pas un risque de harcèlement? On nous a mentionné ici, à l'automne 1991, par exemple, des listes très spéciales de personnes crédules. À ce moment-là, ça peut devenir contre-productif. Je fais une différence entre... Si je suis abonné à **Sélection du Reader's Digest**, je n'ai sans doute pas d'objection à être sollicité par le Club du livre du mois ou le club Québec Loisirs parce que je suis intéressé à lire. Alors, je vous redonne cet exemple-là: Un profil qui dégagerait une liste de personnes crédules, qui sont portées à faire des achats impulsifs, y voyez-vous un problème, puis est-ce une pratique qui se fait?

**M. Poulin (Paul):** À ma connaissance, ce n'est pas une pratique au Canada. J'ai entendu, moi aussi, comme le ministre Cannon, à un moment donné, une émission américaine qui stipulait que des entreprises - on pourrait les appeler «plus ou moins honnêtes», d'après ce que j'ai pu comprendre - avaient formé ou constitué des listes de gens catégorisés, comme M. Cannon le disait, de «suckers». À ma connaissance, ce genre d'opération n'existe pas au Canada. Quelle que soit la forme de commercialisation qu'une entreprise ou que des individus peuvent utiliser, ça ne veut pas dire que le marketing direct est exempt de tout fraudeur. Donc, à ce moment-là, ce n'est pas la pratique chez nous et ce n'est pas vers quoi on tend non plus.

**M. Bourdon:** Dans ce sens-là, est-ce que vous seriez d'accord sur le fait que, au lieu de simplement s'enregistrer, en vertu de la loi, à la Commission d'accès à l'information, les entreprises devraient détenir un permis de la Commission d'accès à l'information? Et je m'explique. Ce n'est pas parce que je veux qu'un fonctionnaire s'amuse à jouer avec la formule du permis, mais c'est que ce que vous dites m'apparaît exact. Comme n'importe quelle industrie, la vôtre doit comporter, à la marge, des gens sans scrupules, des gens qui fonctionnent n'importe comment - moins ici qu'au États-Unis, mais vous savez qu'on a tendance à hériter des mêmes choses qu'eux autres avec quelques années de retard.

(11 h 30)

Dans ce sens-là, je vais vous dire pourquoi

la suggestion m'apparaît très bonne. C'est que, dans n'importe quel secteur d'activité, la crainte de perdre un permis, c'est quelque chose qui exerce une pression considérable. Ce que je veux dire, à cet égard, c'est que le permis de **Sélection du Reader's Digest** serait une formalité à renouveler, mais que d'autres... Parce que ma mère, par exemple, qui est sollicitée pour des préarrangements funéraires, ça, c'est l'oeuvre de courtiers en listes, qu'on soupçonne de donner des pots-de-vin à des employés d'une institution publique pour avoir des renseignements. Je sais très bien que ce n'est pas dans ces ligues que votre industrie opère, c'est à la marge et à la périphérie. Alors, ma question: **Seriez-vous d'accord**, sans que ce soit compliqué et bureaucratique, qu'on ait un permis pour travailler dans ces domaines-là, de façon à ce que les gens qui opèrent sans permis ou les gens qui opèrent sans scrupule n'obtiennent pas ou perdent leur permis?

**M. Poulin (Paul):** Ça existe déjà. La Loi sur la protection du consommateur oblige déjà les entreprises qui font de la sollicitation et qui demandent le paiement avant de livrer la marchandise de fournir un «bond» minimal de 50 000 \$. Et l'Office de la protection du consommateur, d'autre part, suit très bien son affaire pour les entreprises qui, en fait, dans certains cas, vont surprendre leurs produits et ces choses-là. Donc, je crois que ce serait un dédoublement de fonctions, si vous voulez, et que ça ne nous mènerait pas plus loin parce que, dans le fond, ce serait de compliquer la vie alors qu'on est très bien régi, à l'heure actuelle, par ça.

N'oubliez pas que notre industrie est régie par la loi fédérale sur la publicité trompeuse, par la Loi sur la protection du consommateur du Québec, par la loi sur les pratiques commerciales. Elle est aussi régie par l'Office de la langue française, et là, on va être régi par cette loi.

**Mme Robins:** On est aussi régi par la loi sur la Régie des courses, pour ceux qui offrent beaucoup de concours. Et votre question du permis soulève toujours une autre question. Comment...

**M. Bourdon:** J'ai de la sympathie pour vous autres: être régis par la Régie des courses, des loteries.

**Mme Robins:** Ça va très bien. Non, ça va très bien, je le dis simplement comme un autre nom de loi. Mais, par exemple, comment est-ce que vous allez obliger une compagnie comme LL Bean, qui est aux États-Unis, à avoir un permis? Ça soulève toujours le même genre de problèmes.

**M. Bourdon:** Je vous remercie et, dans le fond, je pense que, comme le ministre, je suis

d'avis qu'il n'y a pas de difficulté au niveau du fonctionnement de votre industrie, à part dans la marge, où il y a à trouver des moyens, dans le fond, de garantir que les choses se font de la façon appropriée.

À l'égard de ma mère, je voudrais peut-être rappeler qu'en décembre l'Assemblée nationale a adopté une loi interdisant toute sollicitation téléphonique et le porte à porte en matière de préarrangements funéraires. La députée de Terrebonne appuyait les groupes nombreux qui disaient que, dans un centre d'accueil, appeler tout le monde pour proposer des préarrangements, ça créait une commotion considérable, Et la loi a dit: La sollicitation se fait par la radio, la télévision, les journaux, mais pas individualisée, parce que c'est un sujet qui est compliqué.

Alors, moi, je vous remercie de votre témoignage. Je voudrais répéter à la personne qui représente **Sélection du Reader's Digest** ce que j'ai dit à son prédécesseur: Je n'aime pas le «junk mail», mais je trouve que **Sélection du Reader's Digest** le fait d'une façon prodigieusement habile et ça m'intéresse d'être sollicité de cette manière.

**Mme Robins:** Merci beaucoup, au nom de la compagnie et au nom de l'Association.

**Le Président (M. Gobé):** Alors, merci, M. le député de Pointe-aux-Trembles. M. le député de D'Arcy-McGee, vous avez demandé la parole...

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

**Le Président (M. Gobé):** ...alors, vous l'avez.

**M. Libman:** Je suis d'accord sur ce point avec le député de Pointe-aux-Trembles, sur **Reader's Digest**, mais, moi, je vous dis qu'avec la multiplication rapide des listes, avec les sous-listes, avec le fait que n'importe quelle compagnie peut, en utilisant l'annuaire, créer elle-même des listes, et avec le fait que cette loi met le fardeau sur l'individu de faire rayer son nom, est-ce que vous croyez vraiment que cette loi va changer quelque chose dans votre façon de faire? Par exemple, si je reçois un appel d'une compagnie de télémarketing qui veut me vendre des couteaux, si, moi, je dis «je ne suis pas intéressé, enlevez mon nom de votre liste», il n'y a pas de différence si je leur dis «je ne veux pas acheter les couteaux», parce que c'est une seule liste qui existe parmi plusieurs autres. Alors, moi, je suis très sceptique à l'effet que cette loi ou ces articles vont vraiment changer quelque chose pour l'individu. Est-ce que vous êtes d'accord avec ça?

**M. Poulin (Paul):** Je ne suis pas tout à fait d'accord avec vous dans ce sens-là. C'est que l'entreprise qui veut vous vendre des couteaux va devoir, à ce moment-là, créer un fichier sur

lequel va apparaître votre nom. Donc, à la prochaine campagne, lorsqu'ils vont vouloir solliciter pour revendre les mêmes couteaux ou vendre d'autres produits similaires, en autant que ça émane de la même compagnie, ils vont devoir épurer votre nom, c'est-à-dire que vous ne serez pas sollicité une deuxième fois pour acheter les couteaux ou acheter d'autres produits de cette compagnie-là. Donc, à ce moment-là, au lieu de dire simplement au téléphone «non, merci, je ne suis pas intéressé», leur dire en même temps «profitez-en donc pour rayer mon nom de votre liste», à ce moment-là, ça vous procure cette sécurité de ne pas être sollicité à nouveau.

**M. Libman:** O.K. Alors, cette même compagnie maintenant, si cette loi-là est adoptée, quand elle m'appelle, elle doit me dire d'abord que mon nom est sur une liste et que j'ai le droit de rayer mon nom de cette liste - parce que je pense que c'est ça qui est dit dans la loi. Elle dit que la compagnie doit s'identifier et informer la personne à qui elle s'adresse de son droit de faire retrancher de la liste... Ça incombe une nouvelle responsabilité à tous ceux qui font du télémarketing de dire aux personnes qu'ils appellent: Si vous voulez, vous pouvez enlever votre nom de notre liste. Alors ça pourrait avoir un impact sur leur capacité de nous vendre quelque chose s'ils mettent cette question de doute chez la personne qui reçoit cet appel. Est-ce que vous êtes d'accord avec ça?

**M. Poulin (Paul):** C'est un fait que ça va... C'est pour ça qu'on dit que la loi en soi n'est pas un cadeau pour notre industrie. Et, un peu répondre à la question de M. le député tout à l'heure, à l'effet qu'il y a deux côtés de la médaille, c'est que, oui, c'est intéressant pour l'entreprise de pouvoir identifier les gens qui ne sont pas intéressés à ses produits, mais, d'un autre côté, c'est lui couper aussi en même temps un auditoire qui est plus vaste, donc, à ce moment-là, des chances de vendre davantage.

**M. Libman:** O.K., mais juste encore sur cet autre côté de la médaille. En même temps, si je dis à cette compagnie qui m'appelle pour solliciter pour les couteaux, d'enlever mon nom de la liste, c'est seulement cette compagnie qui a rayé mon nom. Ça ne va pas arrêter d'autres compagnies, d'autres listes d'exister. Alors en effet, cette loi donne aussi à l'individu un sentiment de sécurité qui est un peu faux. Moi, je peux savoir que seulement cette seule compagnie qui me vend des couteaux n'a plus mon nom sur sa liste pour vendre des couteaux, mais...

**M. Poulin (Paul):** Ce n'est pas un sentiment de sécurité qui est faux, M. le député, c'est un respect de la liberté du consommateur de choisir de qui il veut être sollicité et à qui il veut refuser ce droit-là. D'autre part, il faut con-

sidérer aussi que l'Association canadienne du marketing direct offre à l'ensemble de la population canadienne la possibilité de faire retrancher leur nom de toutes les listes de télémarketing ou de toutes les listes de publi-postage. Alors, un appel ou, si vous voulez, envoyez votre nom, etc., à l'Association canadienne et là, tous les membres de l'Association sont obligés d'éliminer ou d'épurer leur liste de cette banque de listes là qui contient au-dessus de 250 000 noms de Canadiens, actuellement, avant de faire leur sollicitation.

**M. Libman:** Alors, est-ce que ça, c'est le processus aujourd'hui? Si, par exemple, je reçois... Même si on n'adopte pas cette loi, si je reçois cet appel par cette même compagnie de couteaux et que je lui dis, aujourd'hui, d'enlever mon nom de la liste, qu'est-ce qu'elle va faire? Est-ce qu'elle va respecter cette demande?

**M. Poulin (Paul):** Logiquement, c'est de son intérêt de la respecter. Là, ce que la loi fait, c'est de l'obliger.

**M. Libman:** O.K. Alors, ça ne change pas vraiment quelque chose. Si, même aujourd'hui, ils vont faire la même chose, la loi formalise, en effet, une pratique qui existe déjà.

**M. Poulin (Paul):** Oui.

**Mme Robins:** Oui, mais ça crée un nouveau droit positif pour tous les citoyens et des obligations obligatoires pour les compagnies. Pour moi, il y a une nette différence entre une pratique et une loi qui a force de loi, avec des sanctions.

**M. Libman:** Merci, monsieur.

**Le Président (M. Gobé):** Merci, M. le député de D'Arcy-McGee. M. le député de Pointe-aux-Trembles. (11 h 40)

**M. Bourdon:** Je voudrais peut-être ajouter à nos invités qu'à cet égard-là les deux partis politiques majeurs, en termes de télémarketing, lors de nos campagnes de financement, on est assez redoutables, mais dans le sens que... Je prends mon parti, sur 150 000 membres, on en visite à la maison 120 000. Et j'ajoute que c'est sûr que le lien d'une personne qui adhère au parti libéral, à son parti, n'est pas de même nature que celui d'un abonné à un magazine. Mais je peux vous dire que la personne de mon comté qui est sur la liste des membres, elle entend parler de nous comme il faut durant la campagne de financement, mais la perception est différente d'autres formes de sollicitation. Parce que, dans le fond, ce sont des groupements par affinités et, d'une certaine façon... Ma surprise, moi, c'est qu'au temps des Fêtes on a mis quatre

pieds de nourriture dans une assez grande pièce de mon comté et, cette fois-là, on les appelait pour leur demander de donner de la nourriture pour des paniers de Noël, pour les sociétés Saint-Vincent-de-Paul du comté, et les gens étaient contents d'être sollicités pour ça. Et même ceux qui n'avaient pas le temps trouvaient que l'idée était bonne. Mais soyons honnêtes, les partis politiques, le télémarketing, on pratique ça intensivement au moins une fois par année. Et je ne vous parle pas des campagnes électorales là, les gens ont de quoi devenir confondus par tous les appels qu'on reçoit des différents partis politiques. Mais je mets ça à part, d'une certaine façon, parce qu'il y a déjà une affinité d'adhérent. Et je vous dirai même qu'on reçoit des appels de personnes qui disent: Comment ça se fait que vous ne m'avez pas appelé pendant la campagne? Il y a un sentiment d'appartenance.

**M. Cannon:** Ça, c'est quand tu gagnes. Quand tu perds, ils ne disent pas ça.

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

**M. Bourdon:** C'est quand quoi?

**Le Président (M. Gobé):** Quand tu gagnes.

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

**M. Cannon:** Quand tu gagnes, ils te disent ça.

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

**M. Bourdon:** Le ministre a raison, on a toujours plus de monde quand on gagne que quand on perd. Puis, savez-vous, à cet égard-là, au Palais du commerce, en 1960, comment René Lévesque, qui était libéral à l'époque, avait commencé un discours d'un grand party de victoire? Il avait dit: «Amis libéraux, les anciens comme les nouveaux».

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

**M. Poulin (Paul):** Mais ce qui se passe dans votre comté, M. le député, ça se passe aussi dans le vrai monde de l'industrie. C'est que, par exemple, à un moment donné, pour des raisons systématiques... Les entreprises qui utilisent des catalogues, par exemple, si le client n'a pas acheté pendant une période de trois, quatre ou cinq ans, à un moment donné, elles vont arrêter, automatiquement, de lui envoyer le catalogue. Et vous seriez surpris de savoir combien il y a de gens qui appellent ces entreprises-là et qui disent: Voulez-vous m'envoyer votre catalogue, même si je n'ai pas acheté depuis un bon bout de temps?

**M. Bourdon:** C'est vrai.

**Le Président (M. Gobé):** Alors, merci. C'est tout, M. le député de Pointe-aux-Trembles?

**M. Bourdon:** Ça va.

**Le Président (M. Gobé):** Ça va, oui? M. le ministre.

**M. Cannon:** Ce n'est pas moi, c'est mon porte-parole.

**Le Président (M. Gobé):** Oh! M. le député de Lotbinière, je m'excuse.

**M. Camden:** Je vous remercie, M. le Président.

**Le Président (M. Gobé):** J'accepte vos remerciements.

**M. Camden:** M. Poulin, en relation avec toutes ces listes qui sont, entre guillemets, utilisées par bon nombre d'entreprises, est-ce que vous pourriez nous quantifier ça, nous chiffrer ça, en chiffres? Combien ça vaut, une liste qui est vendue, comme ça, avec un certain nombre d'informations, une liste à caractère général, avec des noms et des adresses?

**M. Poulin (Paul):** Une liste nominative, alors ça comprend le nom, l'adresse, le code postal de l'individu, ça pourra varier dans les prix. C'est loué d'abord, ce n'est pas vendu.

**Une voix:** Ce n'est pas vendu.

**M. Poulin (Paul):** C'est loué pour une seule utilisation. Et l'entreprise qui loue la liste n'a pas le droit de la modifier ou d'ajouter des données supplémentaires ou quoi que ce soit, ou en faire des copies, ou la réutiliser. Et d'ailleurs, on a, à l'intérieur des listes, ce qu'on appelle dans notre langage, des poteaux. Alors, ce sont des gens, si vous voulez... On va modifier, par exemple, le nom de famille, l'épellation du nom de famille, de façon à nous permettre d'identifier les utilisations malhonnêtes ou frauduleuses des listes qui sont mises en circulation.

Alors, une liste louée pour une utilisation va varier, sur le marché, entre 60 \$, un prix de base de 60 \$ le 1000, à aller jusqu'aux alentours de... Ça peut aller, si vous voulez, jusqu'à 150 \$ le 1000. Et quelques listes très sélectes vont aller jusqu'à 350 \$ le 1000.

**M. Camden:** Et lorsque vous référez à une liste qui peut représenter 350 \$ le 1000, j'imagine que vous référez davantage à une liste où les créneaux ont été bien identifiés, le niveau de revenu des personnes, la nature de leurs responsabilités.

**M. Poulin (Paul):** Bon quand on parle de

listes de 350 \$ le 1000 à peu près, ce serait, par exemple, les membres du conseil d'administration de certaines entreprises, des 100 plus grandes entreprises du Québec; ça, c'est le genre de liste que vous paieriez 350 \$ le 1000.

**M. Camden:** Et vous m'indiquez, ce que j'ai cru comprendre, que, chaque fois, les listes sont louées et non vendues, et que vous insérez les noms avec des adresses, j'imagine, des points de repère qui vous permettent de vérifier combien de fois ces listes ont été utilisées et à quelles fins elles sont utilisées.

**M. Poulin (Paul):** Exact. D'ailleurs, l'entreprise qui met sa liste en location demeure propriétaire de sa liste et a le droit de refuser la location de sa liste si elle juge que, par exemple, la promotion de l'entreprise B, qui veut la louer, n'est pas conforme avec ses standards, soit au niveau de la qualité de l'offre, au niveau, si vous voulez, de la clarté de l'offre ou ces choses-là.

**M. Camden:** Je vous remercie.

**Le Président (M. Gobé):** Merci M. le député. M. le député de Saint-Hyacinthe.

**M. Messier:** Oui, j'aimerais revenir sur une autre question. Je prends un exemple là, de marketing direct, la fondation Mira et la Fondation québécoise des aveugles. Par exemple, la fondation Mira, qui a des penchants pour Saint-Hyacinthe, si je fais une contribution à Mira, est-ce que Mira va aviser quelqu'un en disant que, oui, j'ai contribué financièrement à la fondation Mira? Exemple, la Fondation québécoise des aveugles pourrait savoir que j'ai contribué à la fondation Mira. Est-ce qu'il y a des listes qui existent de gens qui ont effectivement contribué? Parce que vous pouvez faire un «mailing at large» et vous pouvez en envoyer, disons, 100 000. S'il y en a 10 000 qui contribuent financièrement à la fondation Mira, est-ce qu'il y a une liste de ces 10 000 qui peut être constituée et fournie à la Fondation québécoise des aveugles, se disant que, si j'ai un penchant pour acheter un chien pour des aveugles, directement ou indirectement, je serais peut-être intéressé à cotiser à la Fondation québécoise des aveugles?

**M. Poulin (Paul):** Ce serait possible ça, soyons honnêtes, que Mira permette que sa liste de donateurs soit louée à la Fondation québécoise des aveugles. Il n'y a personne autre que Mira qui peut donner l'autorisation ou qui peut fournir la liste, parce que, dans le fond, la liste, elle est chez Mira, elle n'est pas ailleurs. Les noms sont dans le fichier de Mira et ils ne bougent pas de là.

**M. Messier:** Ce n'est que Mira qui pourrait

louer ou vendre sa liste à la Fondation québécoise des aveugles, en disant que, si j'ai reçu une contribution de Charles Messier, possiblement, il serait peut-être intéressé à la Fondation québécoise des aveugles.

**M. Poulin (Paul):** C'est ça. Et c'est leur seule décision. C'est à eux à qui revient le droit de l'accepter ou de le refuser ou de...

**M. Messier:** Dans la pratique courante, est-ce que ça se fait ou si les gens tiennent mordicus à leurs listes en disant que s'ils ont contribué pour Mira... Parce que, s'il y a une propension à vendre des listes ou à louer des listes, les gens vont peut-être moins contribuer financièrement à ces types de fondations là.

**M. Poulin (Paul):** Dans le domaine des campagnes de levées de fonds, à ma connaissance - je ne dis pas que c'est 100 %, je ne le sais pas là - les organismes sans but lucratif qui font des campagnes de levées de fonds sont très jaloux de leurs listes. Ce ne sont pas des listes qui vont circuler aussi facilement que, par exemple, les listes des abonnés à la revue **L'actualité** ou au journal **Les Affaires**. Il y a des entreprises québécoises comme des entreprises hors Québec, qui, elles, **Reader's Digest** ne mettront jamais leurs listes en circulation, par respect pour leur clientèle, ou tout simplement parce que c'est leur politique, point final. Puis, ce n'est pas toutes les entreprises qui font du marketing direct qui vont mettre leur liste en circulation ou en location, si vous voulez.

**M. Messier:** Je vous remercie beaucoup de la présentation de votre mémoire et des réponses que vous nous avez données ce matin.

**Le Président (M. Gobé):** Merci, M. le député, merci madame, merci monsieur. Ceci met donc fin à votre intervention. Je vais donc maintenant suspendre les travaux, ceci mettant fin aux travaux de notre commission pour la matinée. Je suspends donc les travaux à cet après-midi, 14 heures, en cette salle. La commission est suspendue.

(Suspension de la séance à 11 h 50)

(Reprise à 14 h 10)

**Le Président (M. Doyon):** La commission continue ses travaux en poursuivant sa consultation et les auditions des organismes qui ont demandé à être entendus sur le projet de loi 68, Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé.

Nous débutons notre après-midi en recevant les représentants de la Commission d'accès à l'information. Je les invite à bien vouloir prendre

place à la table de nos invités. Je vois que M. Comeau est là, accompagné de M. Ouimet, je pense, et de M. White. Alors, je leur souhaite la bienvenue. Je les invite à s'installer. Je leur indique, d'entrée de jeu, que nous sommes extrêmement heureux de les avoir. On a parlé beaucoup d'eux - ils le savent sans doute - jusqu'à maintenant, dans les rencontres que nous avons eues et il est important qu'ils viennent nous rencontrer, qu'ils nous fassent les représentations et qu'ils fassent valoir le point de vue qui est le leur en ce qui concerne le projet de loi 68. Les parlementaires auront des questions aussi, j'en suis certain.

Donc, je vous indique que vous disposez de 15 à 20 minutes pour nous faire part de vos remarques, de vos points de vue ou de vos suggestions en ce qui concerne le projet de loi 68. Après ça, la discussion va s'engager pour le restant du temps avec les membres de la commission parlementaire, M. le ministre, ainsi que le représentant de l'Opposition officielle, M. le député de Pointe-aux-Trembles.

Alors, bienvenue. Si vous voulez bien vous identifier, pour les fins du **Journal des débats** et, dès ce moment, vous avez la parole.

#### Commission d'accès à l'information (CAI)

**M. Comeau (Paul-André):** Alors, je vous remercie beaucoup, M. le Président. Merci également, M. le ministre et MM. les députés, Mme la députée. Vous avez déjà présenté Me André Ouimet qui est à ma droite, secrétaire de la Commission et directeur du service juridique, et M. Clarence White qui est directeur aux analyses et enquêtes chez nous.

Alors, je vous signale d'entrée de jeu que je suis heureux de me retrouver devant la commission de la culture, à peu près un an et demi exactement après la présentation de notre mémoire sur la question de la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. À ce moment-là, notre démarche était importante, bien sûr, mais elle avait un caractère un peu théorique. Elle s'inscrivait dans le sillage d'un certain nombre d'études, de comités de travail, de rapports. Aujourd'hui, ce qui était théorique hier a maintenant changé de nature. L'adoption du nouveau Code civil, et plus précisément les dispositions qui ont trait à la protection des renseignements personnels ont donné un caractère concret, ont matérialisé en quelque sorte ce qui était un projet plus ou moins dans l'air depuis maintenant une dizaine d'années.

Alors, si nous nous présentons aujourd'hui devant vous, c'est pour appuyer, bien sûr, le mémoire que nous avons déposé et nous le faisons à un triple titre. Tout d'abord, il nous semble que, sans une loi d'application, ce qui est la nature même, nous semble-t-il, du projet de loi 68, l'intention du législateur, l'intention des

membres de l'Assemblée nationale, aurait toutes les chances de demeurer des vœux pieux en ce qui concerne les dispositions du Code civil en question. Il nous serait, en tant que citoyens et citoyennes du Québec, à peu près impossible d'obtenir le respect de ces droits sans la présence d'un mécanisme de recours qui soit, bien sûr, souple du point de vue de la procédure et qui soit peu onéreux à peu près à tous les points de vue, y compris le point de vue financier. Je ne pense pas que l'Assemblée nationale, en adoptant le Code civil, se soit engagée dans une oeuvre théorique et c'est pourquoi il nous semble opportun d'intervenir à cet égard-ci.

Le second motif qui justifie notre intervention, c'est l'accumulation de cas et de problèmes concrets, dans le secteur privé, qui ont été portés à notre attention depuis des années. Régulièrement, et c'est ce que démontrera M. White, nous recevons, dans un domaine qui n'est pas de notre compétence, des plaintes et des informations qui jettent un éclairage important sur le bien-fondé des dispositions du Code civil en question et, bien sûr, de la loi d'application qui en résulte.

Enfin, le troisième motif à la base de notre démarche, c'est, il faut le reconnaître, l'expérience acquise et développée par la Commission, précisément dans le domaine de la protection des renseignements personnels, mais à l'égard du secteur public. Or, cette expérience - et elle sera explicitée par Me Quimet - s'est développée de façon souple et respectueuse des droits des citoyens, des grands principes de la justice naturelle et aussi de la justice administrative, et aussi à l'enseigne d'une efficacité réelle et à des coûts minimes.

Aujourd'hui, je me présente devant vous et je ne crains pas d'afficher à cet égard une certaine et une réelle sérénité. Je ne viens pas en tant que rêveur mais en tant qu'observateur de la réalité, en ce qui concerne la protection des renseignements personnels au Québec. Il y a eu, bien sûr, ces derniers mois, ces dernières semaines, des sondages qui démontrent les caractéristiques particulières des préoccupations des Québécois à cet égard. Mais il y a quand même deux exemples probants qui se sont développés au cours des dernières années et qui ont préparé, en quelque sorte, l'avènement de ces dispositions du Code civil.

D'abord, il faut signaler et souligner l'adoption d'un certain nombre de codes volontaires, de codes de déontologie dans certains secteurs de l'industrie, dans certains domaines de l'entreprise. C'est un pas important dans la voie d'une prise en charge de ces droits nouveaux. De même, nous avons constaté, au cours des dernières années, la pratique de l'accès aux dossiers d'employés dans un certain nombre d'entreprises, pratique qui est maintenant entrée dans de nombreuses conventions collectives. Ces deux faits-là nous autorisent à être sereins

et aussi à être optimistes.

La sérénité, je me l'explique, en tout cas, par l'expérience accumulée par la Commission au cours des 10 dernières années. Et lorsque je regarde l'avenir, et lorsque je songe au mandat que voudrait nous confier l'Assemblée nationale, je pense qu'il est relativement simple d'imaginer des solutions pragmatiques et intelligentes aux problèmes de la vie quotidienne qui vont se dérouler et se dévoiler au fil des jours. Je ne vois pas de montagne à ce que les achats de titres de transport, à ce que les autres transactions soient insurmontables. Je ne vois pas comment on ne pourrait pas faire ici, avec le même talent, ce que de nombreux autres pays ont fait avant nous, sans rien empêcher et sans nuire au fonctionnement des gestes de l'activité quotidienne. Et je suis d'autant plus confiant que nous pourrions trouver ces solutions pragmatiques et simples en nous basant sur un certain nombre de faits précis. D'abord, il faut se rendre compte que les Québécois - et c'est le résultat des sondages - sont préoccupés par cette question. Il y a donc un terrain fertile pour une connivence de tous les intervenants dans ce domaine-là. On doit aussi miser sur l'expérience accumulée chez nous depuis 10 ans. Le Québec, c'est important de le répéter, a mis au point, dans le secteur public, un modèle où l'on concilie l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, un modèle que copient, l'une après l'autre, les diverses provinces du Canada, et même maintenant, le gouvernement fédéral. Il y a un ralliement effectif à ce modèle qui a été, à l'époque, établi de façon peut-être pragmatique, mais qui, maintenant, répond réellement à des besoins. Et je pense que ça serait mal nous juger, en tant que Québécois, en tant que société québécoise, et également mal juger de la qualité de son appareil administratif, s'ils n'étaient pas capables, eux aussi, et la société et l'appareil administratif, de relever le défi de la protection des renseignements personnels dans l'ensemble des secteurs d'activité. Nous avons pu relever le défi majeur à l'époque, de mettre en oeuvre l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels dans le secteur public. Nous l'avons fait, je pense, avec souplesse et intelligence, et dans des conditions qui respectent les idéaux de justice et de démocratie qui sont à la base de la mise en oeuvre de certains aspects du droit nouveau.

Alors, si vous le voulez, je vais, avec votre permission, M. le Président, demander à M. White de nous présenter un panorama des cas concrets qui nous sont soumis et qui justifient, à mon point de vue, le bien-fondé de votre démarche.

**Le Président (M. Doyon):** M. White.

**M. White (Clarence):** M. le Président, M. le ministre, Mme la députée, MM. les députés. Comme vous le savez tous, à la Commission, on

est appelé à répondre à des demandes d'information venant du public en général, et plus de 20 % de nos demandes téléphoniques se rapportent à des difficultés rencontrées dans le secteur privé. Commençons avec quelques exemples au chapitre de la collecte de renseignements personnels. Une personne nous signale qu'un propriétaire d'immeuble lui a demandé son numéro d'assurance sociale, de même que son numéro de compte de banque avant d'accepter de parler de location. Des gens se plaignent de la collecte de renseignements de la part de clubs vidéo; on nous signale que leurs demandes concernent le numéro d'assurance sociale, le numéro d'assurance-maladie, le numéro de permis de conduire. Un de ces clubs exigerait même le numéro du permis de conduire, celui d'assurance sociale, un numéro de carte de crédit. De plus, l'adhérent devrait décliner son état de propriétaire ou de locataire et préciser la valeur de sa propriété, le cas échéant.

(14 h 20)

Alors, on peut voir qu'il y a une panoplie de demandes de renseignements dans le secteur privé.

Nous avons tous été témoins dans notre vie, au moins à une reprise, de l'utilisation inappropriée de renseignements personnels. Voici deux exemples. Un membre d'un tribunal administratif fut surpris, un jour, d'apprendre, par la voie du courrier, qu'il avait des démêlés avec la justice et qu'une âme charitable était disposée à l'aider à se sortir de ce mauvais pas. Après une petite enquête, il apprit qu'on assimilait ses prétendues difficultés avec le fait que son nom apparaissait dans plusieurs dossiers d'appel de ses décisions devant la Cour du Québec. Récemment, le président d'un organisme gouvernemental nous soulignait qu'une compagnie émettrice d'une carte de crédit lui avait refusé sa demande, sous prétexte qu'il avait plusieurs poursuites contre lui. Il constata alors qu'on avait complié toutes les poursuites où il était impliqué en sa qualité de dirigeant d'organisme.

Au chapitre de la communication d'un renseignement nominatif à des tiers, les questions qu'on nous soumet sont nombreuses. Plusieurs touchent le marketing direct. Comment fait-on pour ne plus être sur les listes d'appel? Un autre veut savoir si son employeur peut transmettre la liste de ses employés avec leur adresse personnelle à un concessionnaire automobile. Une commerçante cherche à savoir si une loi lui interdit de communiquer ses renseignements sur un client à un autre commerçant. Enfin, un employé affirme que, dans le cadre d'une assurance-maladie payée par son employeur, ce dernier reçoit systématiquement de la part de la compagnie d'assurances une copie des réclamations qui lui sont adressées, avec, naturellement, les diagnostics et tout et tout.

Enfin, nous arrivons aux cas qui nous sont soumis le plus fréquemment, c'est-à-dire les refus

d'accès. Citons des cas d'exemples, des cas qui touchent la relation employé-employeur. Un monsieur est sélectionné par une compagnie de transport. Il passe un examen dans une clinique de médecine industrielle. On lui refuse l'emploi, prétextant qu'il a le dos *magané*. Il aimerait voir le rapport. À la clinique, on lui dit qu'on le lui donnerait bien, à la condition d'avoir l'accord de l'employeur. Ce dernier refuse.

Une autre personne a perdu son emploi dans un bureau de comptables. Elle veut voir son dossier d'employé, son ex-employeur lui refuse. Un employé d'une corporation professionnelle demande accès à un rapport d'expertise effectué par un psychiatre pour le compte de son employeur, alors qu'il était en congé de maladie. De retour au travail, l'employeur lui refuse l'accès au rapport, même si son contenu a été communiqué à un supérieur. Enfin, un emploi est refusé à un individu à la suite d'une enquête effectuée par la firme Équifax. On lui refuse accès au dossier. On lui aurait dit qu'il ne s'agissait pas d'un dossier de crédit, mais d'une investigation effectuée pour un employeur.

Nous avons déjà souligné devant les membres de cette commission les difficultés rencontrées par les individus qui veulent avoir accès au dossier médical qui se retrouve dans les cliniques privées. Les signalements qui nous sont faits à ce sujet conservent le même rythme, c'est-à-dire un ou deux par jour, il y a même des journées où on a six ou sept téléphones où les gens nous disent qu'ils ne peuvent avoir les dossiers dans les cliniques privées. Nous sommes toutefois en mesure, aujourd'hui, de vous dire qu'il n'y a pas seulement des médecins qui refusent l'accès au dossier de leurs patients, il y a des dentistes, des psychologues. Un homme veut avoir accès au dossier de son enfant traité par un psychologue en cabinet privé. Il a consulté le code de déontologie et il ne comprend pas que le dossier ne soit pas accessible et qu'aucun motif de refus ne lui soit spécifié. La seule réponse qu'on lui donne, c'est que c'est confidentiel. Les compagnies d'assurances ne donnent pas non plus facilement accès à la personne concernée au dossier constitué à son sujet. Soulignons l'exemple d'une dame qui se plaint que deux compagnies lui ont refusé un contrat. Elle veut connaître les raisons de ces refus. On lui indique qu'on les donnera à son médecin traitant. Lorsque celui-ci les demande, on refuse là aussi de les lui donner.

Au chapitre de la rectification, nous avons fréquemment - et encore ce matin, entre 11 heures et midi, deux téléphones - des témoignages de gens qui nous appellent et nous disent toutes les difficultés qu'ils ont de pouvoir obtenir des rectifications de dossier dans les bureaux de crédit. Il semble que c'est là une chose impossible.

Enfin, je m'en voudrais de terminer ces quelques remarques sans vous parler du problème

de la destruction des renseignements personnels. Vous avez tous dû entendre parler de «Scoop». Le plateau de tournage de la série télévisée était inondé de documents contenant des renseignements nominatifs. Certains, très sensibles, provenaient de quatre organismes publics. Avec l'accord du producteur de la série, des membres du personnel de la Commission se rendirent sur place et épluchèrent tous les dossiers, feuille par feuille, afin de retirer les renseignements nominatifs provenant des organismes publics. Toutefois, plus de 75 % des documents qui s'y trouvaient venaient de l'entreprise privée. Au palmarès figuraient, notamment, deux compagnies d'assurances, un trust, un comptable agréé et une banque. Les renseignements qui y apparaissaient allaient du rapport d'impôt des particuliers jusqu'aux sorties informatiques de registres de paie d'entreprises incluant les noms d'employeurs, d'employés, les gains, les déductions, etc., sans oublier, bien sûr, une quantité importante de dossiers de réclamation de prestations d'assurance-maladie qui contenaient le nom, l'adresse du bénéficiaire, le nom des médicaments, les diagnostics et le reste. Il y avait aussi des polices d'assurance-vie terminées par le décès de l'assuré. On y notait des renseignements sur la personne, sa santé, ses antécédents médicaux, la cause du décès, le diagnostic, le montant assuré, le nom du bénéficiaire et le reste. Les documents provenant du trust concernaient des transactions immobilières, truffées de renseignements personnels. Il y avait aussi des dossiers de régimes d'épargne-retraite et d'achats d'actions d'employés d'une importante compagnie de téléphone. Un accessoiriste a confié à un membre du personnel de la Commission que c'était pratique courante que de tels documents se retrouvent sur un plateau de tournage. C'étaient là les exemples que je voulais vous donner.

Je vais laisser la parole, si vous voulez, M. le Président, à Me Ouimet.

**Le Président (M. Doyon):** Oui, merci M. White. Me Ouimet.

**M. Ouimet (André):** M. le Président, comme l'a précisé M. Comeau, il me fait plaisir de vous expliquer la façon dont la Commission s'acquitte actuellement des mandats qui lui sont confiés, en vertu de la loi sur l'accès, dans le secteur public. Afin de faciliter la compréhension du processus, vous comprendrez que j'ai éliminé les étapes purement administratives. Cela permet de comprendre plus facilement les rôles et fonctions de chacun au sein de la Commission.

Aux fins de la présentation, j'ai d'abord retenu les deux mandats principaux de la Commission: d'abord, l'adjudication; ensuite, la surveillance et le contrôle de l'application de la loi. Enfin, bien qu'aucun mandat particulier n'apparaisse dans la loi à cet effet, je vous expliquerai les interventions de la Commission en

matière d'information du citoyen et des organismes publics qui sont assujettis à la loi.

D'abord, le mandat d'adjudication. Lorsqu'un dossier est ouvert à la Commission, il est immédiatement assigné à un commissaire. Celui-ci n'en prend pas connaissance immédiatement. Il y a d'abord une médiation systématique qui est effectuée par un avocat. Dans environ 30 % des dossiers, cette médiation permet la fermeture du dossier sans que le commissaire n'en soit saisi. Si la médiation a échoué, on fixe, à ce moment, une date d'audience et, dans plus ou moins 20 % des cas, les dossiers se règlent dès ce niveau. À l'audience - et c'est à ce moment que le commissaire intervient - il peut prendre connaissance de l'ensemble du dossier et des pièces, à titre confidentiel évidemment. Ensuite, une décision est rendue et le dossier est maintenant terminé pour la Commission.

Dans son mandat de surveillance et de contrôle, la Commission ouvre différentes sortes de dossiers. Ainsi, il peut s'agir d'une demande d'autorisation de recevoir des renseignements nominatifs à des fins de recherche; il peut s'agir d'une enquête menée soit à l'initiative de la Commission ou à la demande d'un citoyen; ou encore, la Commission émet des avis portant sur des projets de loi ou sur des communications de renseignements nominatifs; elle vérifie aussi, dans certains organismes, le respect de l'application de la loi; et, finalement, de plus en plus d'ailleurs, elle élabore des documents à l'intention des organismes publics pour leur indiquer à l'avance les exigences et les politiques de la Commission sur certaines matières. Dès qu'un de ces dossiers est ouvert, il est assigné à un professionnel de la Commission. Ce professionnel traite le dossier, élabore un document, un rapport, un avis. Celui-ci est soumis aux membres de la Commission pour une première analyse. Ensuite, une consultation est effectuée auprès des parties, s'il s'agit d'une enquête et, s'il s'agit d'un document d'orientation, auprès des personnes et organismes intéressés. Au terme de cette consultation, une décision finale est prise par les membres de la Commission.

(14 h 30)

En matière d'information, comme je vous le précisais, la Commission n'a aucun mandat particulier en ce sens, mais elle estime quand même nécessaire, en raison de son expertise et surtout de la jurisprudence qu'elle a développée au fil des ans, afin d'éviter des conflits, d'informer à la fois le citoyen et l'organisme qui fait appel à ses services. Pour ce faire, avec les moyens du bord, elle a développé quatre principaux moyens. D'abord, elle répond aux demandes verbales des citoyens; ceux-ci s'adressent environ 4000 fois par année à la Commission; Elle répond aux demandes écrites; nous en recevons plus de 200 par année; Les membres du personnel ainsi que les membres de la Commission prononcent régulièrement des conférences portant sur l'applica-

tion de la loi. Et, enfin, la Commission publie des brochures tant à l'intention du citoyen qu'à l'intention des responsables de l'accès dans les organismes publics. Cela permet, croyons-nous, d'aider à la fois les citoyens et les organismes: les uns à mieux connaître leurs droits, les autres, les obligations qu'ils doivent rencontrer en vertu de la loi sur l'accès.

À la lumière de cette description des tâches de la Commission actuelle, vous comprendrez que la Commission pense que les mandats prévus au projet de loi sur la protection des renseignements personnels que vous étudiez présentement peuvent facilement s'intégrer aux activités de la Commission. Il s'agit des mandats d'examen des mécontentes, des autorisations de recherche, des enquêtes et du mandat d'information. Et cela pourrait s'effectuer sans changement structurel important tout en assurant aux citoyens et aux entreprises le haut niveau d'impartialité requis par la Charte des droits et libertés de la personne.

**Le Président (M. Doyon):** Merci, Me Quimet. Alors, est-ce que ça termine la présentation?

**M. Comeau:** Ça termine notre présentation, M. le Président.

**Le Président (M. Doyon):** Merci, M. Comeau. M. le ministre.

**M. Cannon:** Merci, M. le Président. M. Comeau, M. White, M. Quimet, bienvenue à l'Assemblée nationale, dans ce qui est quasiment devenu pour vous un pèlerinage, je dirais presque, annuel.

**M. Comeau:** Agréable.

**M. Cannon:** Ah! merci. Je vous dirai que, pour des raisons de santé, je vais céder mon droit de parole, avec la permission de la présidence, à mon collègue de Saint-Hyacinthe qui pourra vous interroger parce que, là, je n'ai quasiment plus de voix.

**Le Président (M. Doyon):** M. le député de Saint-Hyacinthe.

**M. Messier:** Merci beaucoup, M. le ministre, M. le Président. Je remercie les membres de la Commission. D'ailleurs, on va se revoir bientôt à l'étude des crédits; j'imagine que la Commission d'accès à l'information sera interpellée à l'étude des crédits.

Vous donnez à maintes reprises, disons aux pages 7 et 8 de votre mémoire, certains exemples probants de la réalité que vous vivez actuellement au niveau de la Commission d'accès à l'information et vous recevez des dizaines d'appels téléphoniques. Vous avez fait une certaine énumération de demandes. À ce niveau-

là, il n'est pas du mandat de la Commission, mais on est en train de regarder le projet de loi, et il y a certains organismes qui nous ont fait la démonstration, à maintes reprises, que les codes de déontologie étaient relativement efficaces. Il semble que vous recevez des appels téléphoniques disant qu'effectivement il y avait des refus des employeurs, des refus d'organismes de donner certaines informations telles quelles. Est-ce que le projet de loi répond à ces attentes-là de ces gens qui se plaignent ou qui téléphonent à la Commission d'accès à l'information? Est-ce que le projet de loi qu'on a en main peut souscrire à toutes ces demandes d'information?

**M. Comeau:** Je vais vous donner une réponse de praticien; ensuite je demanderai une réponse de juriste, si vous voulez. Il me semble que, parce que la Commission, ou enfin le tribunal quasi judiciaire qui serait mis en place serait installé en dernier recours, cela léverait l'impasse, le cul-de-sac dans lequel débouchent la plupart des demandes qui sont traitées à l'intérieur des organismes grâce à des codes d'éthique ou à l'intérieur de corporations professionnelles. Parce que, en bout de piste, lorsque la bonne volonté est épuisée, le citoyen ne peut plus aller au-delà et, s'il n'a pas eu gain de cause ou s'il s'estime lésé, il est incapable... Alors, le projet de loi ne supplée pas à ce qui existe déjà, il vient compléter et donner vraiment à chacun des citoyens et à chacune des citoyennes l'occasion de faire triompher ses droits, si c'est le cas. Mais, actuellement, il y a une impasse qui ne débouche sur rien d'autre que la bonne volonté, et la bonne volonté, malheureusement, n'est pas toujours suffisante pour régler les problèmes, les torts et les accros.

**Le Président (M. Doyon):** Me Quimet, vous voulez ajouter quelque chose?

**M. Ouimet:** J'ajouterais simplement que ça répondrait probablement à 99 % des plaintes qu'on reçoit ici. Le petit pourcentage de plaintes qui ne pourraient être solutionnées trouve son explication dans la définition d'«entreprise», au sens du Code civil. Comme vous le savez sans doute, il y aura de l'interprétation à faire de cette définition-là, et si un organisme n'est pas assujéti à la loi, à ce moment-là, on ne pourra pas aider la personne.

**M. Messier:** Merci. En commission parlementaire, on a eu certaines interventions, exemple, Équifax ou des organismes qui faisaient mention du coût très onéreux auquel cela pouvait correspondre ou, en tout cas, au niveau de l'application du projet de loi par rapport à la notification en disant que oui, effectivement, il y a eu des transactions, puis on doit notifier les gens. Que répondrait la Commission d'accès à l'information par rapport au coût ultime de l'applica-

tion du projet de loi?

**M. Comeau:** Il faut, je pense, faire deux distinctions au départ là-dedans: il y a les coûts éventuels qui incomberaient aux entreprises et les coûts éventuels à la Commission. Au niveau des entreprises, il y a une chose, quand même, qui se dégage de la lecture des mémoires qui vous ont été soumis, c'est que la plupart des entreprises affirment n'avoir aucun problème, affirment avoir des codes de déontologie qui fonctionnent bien. Bien, on ne peut que s'en réjouir, ce qui veut dire que le nombre de cas qui, éventuellement, seraient portés devant la Commission serait réduit. Je pense qu'il faut être cohérent: ou il y a des problèmes ou il n'y en a pas. Et comme tout le monde affirme qu'il n'y en a pas beaucoup, bien, à ce moment-là, la Commission viendra en suppléance.

Je pense qu'il faut être réaliste là-dessus et regarder, d'ailleurs, ce qui se fait dans les autres pays. Si on compare la situation des commissions analogues ou des bureaux de registraires, il n'y a quand même pas un tas de cas considérables. Dans des pays comme la Grande-Bretagne, avec 55 000 000 d'habitants, ou la France, avec 52 000 000, à la fin de l'année, il y a quelques centaines de cas qui sont étudiés. De là à parler de centaines de milliers de cas, comme je l'ai lu dans un article de journal, ça me semble dépasser l'entendement. Je ne pense pas que les Québécois soient à ce point membres d'une société distincte qu'ils accumulent les records dans ce domaine-là!

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

**M. Comeau:** Bon, ça, je pense qu'au niveau des entreprises, pour la majeure partie des entreprises du Québec, ça ne posera pas de problèmes financiers. Le petit entrepreneur de Saint-Georges de Beauce, qui a son fichier d'employés, n'aura rien à faire d'autre que d'accorder l'accès à un employé qui lui demandera de voir son dossier; il faut simplifier les choses là. J'admets que certaines entreprises qui se spécialisent dans le renseignement, alors là, auront plus de problèmes, mais de là à en faire une montagne, surtout si ces entreprises ont déjà un code d'éthique et permettent à l'intérieur des recours, ça ne me semble pas non plus l'Himalaya incarné au Québec. Alors, moi, je ne vois pas de difficulté insurmontable et ça me dépasse un peu, surtout si on compare à ce qui s'est passé ailleurs. Si le Québec innovait et creusait un sillon vierge, toutes les hypothèses seraient valables et non farfelues, mais je pense qu'il faut en écarter beaucoup en se basant sur l'expérience engagée et enregistrée ailleurs.

Au niveau de la Commission, alors là, si vous me permettez, je vais vous dire qu'on a réfléchi à cette question-là, mais pas de façon approfondie, parce que ce n'est pas notre mandat

et ce n'est pas non plus là où est notre expertise. On a regardé un certain nombre d'hypothèses et, je pourrais vous présenter, si vous le permettez, l'état actuel de notre réflexion, mais je dis bien réflexion. Si on part de l'expérience de la Commission et de son histoire de 10 ans, on constate que, malgré une augmentation significative, importante des cas qui ont été portés en révision devant la Commission, ce qui découle, bien sûr, du fait que les Québécois utilisent de plus en plus la loi - donc, il y a une correspondance logique entre les deux niveaux - malgré cet accroissement considérable, le personnel de la Commission, de même que son budget, est demeuré relativement stable au cours des quatre ou cinq dernières années. En fait, l'augmentation de budget de la Commission correspond exactement à la hausse du coût de la vie reflétée par la hausse des salaires accordée dans la fonction publique. Regardez les chiffres, d'année en année, c'est cela.

(14 h 40)

Mais ce qui est important de comparer aussi, c'est que nous avons réussi à traiter ces demandes accrues avec le même personnel et à peu près les mêmes ressources. En comparaison avec notre voisine, l'Ontario, nous avons de quoi, je pense, nous rassurer. L'Ontario, avec trois fois plus de personnel et un budget deux fois et demie plus important, traite un moins grand nombre de causes que nous pour, surtout, un moins grand nombre d'organismes publics soumis à cette loi. En Ontario, tout le secteur de la santé, tout le secteur scolaire échappent à la loi, et pourtant il leur faut - je le répète - trois fois plus de personnel et 250 % de plus de budget. Les chiffres, je pense qu'ils doivent nous orienter dans notre réflexion. Alors, si la loi 68 est adoptée, nous prévoyons, à titre purement hypothétique, une certaine augmentation des ressources et du personnel, bien sûr, pour faire face aux nouveaux mandats qui nous sont confiés. Mais, je pense qu'en raison de l'expérience et de l'expertise accumulée et aussi de la présence de ressources spécialisées prêtes à oeuvrer dans un secteur précis demain matin, il semble que pour le moment l'ensemble de ces besoins nouveaux se chiffrerait entre 40 et 50 % de plus que ce que nous faisons actuellement pour prendre en charge l'ensemble du secteur privé.

Nous avons tenté de réfléchir aussi, puisque c'est un sujet de préoccupation et pour le gouvernement et pour la société, comment on pourrait financer, en partie, en tout cas, ces opérations. Nous avons distingué pour le moment trois hypothèses ou trois sources hypothétiques. On pourrait imaginer l'imposition d'une redevance ou d'un droit lorsqu'un individu ou une société inscrit devant la Commission une demande en révision; donc, selon des frais à partager, un droit quelconque. Je vous dirai, en disciple des Jésuites que je ne suis pas, mais que j'estime.

que cette seule possibilité d'inscrire dans la loi une redevance va inciter les deux parties à régler chez eux un grand nombre de problèmes. Il y a un effet dissuasif considérable dans cette mesure.

De même, on pourrait imaginer l'imposition d'une redevance quelconque lors de la vente de listes nominatives. Je pense que ça pourrait facilement être traduit en réalité. On pourrait aussi imaginer l'imposition d'une redevance quelconque lors de l'enregistrement des agences de renseignements; il s'agirait de voir également. Mais tout cela n'est pas énorme, j'en conviens, parce que le marché québécois, contrairement à ce qu'on peut prétendre, est un petit marché. Si on prend le cas de la Grande-Bretagne, où l'enregistrement de l'ensemble des entreprises et non pas seulement des agences de renseignements suffit pour bâtir le budget du registraire, ce serait rêver en couleur que d'imaginer la même chose ici. Alors, on peut imaginer un certain nombre de sources de financement, dont les unes seraient dissuasives et les autres contribueraient, dans une certaine mesure, au financement d'une partie des nouvelles tâches qui résulteraient du mandat de la loi 68. Je ne sais pas si je réponds à votre question, M. le député.

**Le Président (M. Doyon):** Merci, M. Comeau. J'ai peut-être le goût de vous poser une question très brève avant de permettre...

**M. Cannon:** C'est beau, M. le Président.

**Le Président (M. Doyon):** Merci, M. le ministre. Je voudrais savoir de votre part, M. Comeau, vous sentez-vous à l'aise dans le rôle d'adjudication qui sera le vôtre? Est-ce que vous avez un certain inconfort devant les divers rôles que vous serez appelé à assumer: conseil, recherche, investigation, adjudication? Est-ce que c'est un embêtement pour vous ou si ça ne vous dérange pas?

**M. Comeau:** Moi, je dois vous dire que j'envisage ça d'un point de vue très pragmatique. Depuis que je suis à la Commission, il y a maintenant deux ans, je n'ai jamais vécu cette notion de conflit. Par exemple, Me Ouimet a signalé le fait que les dossiers en révision, lorsqu'un citoyen se plaint, j'en prends connaissance la veille, de sorte que tout le processus antérieur de traitement, de médiation, m'est complètement étranger. J'arrive, comme dans toute bonne administration, toute bonne justice administrative, en bout de piste pour entendre les parties et tenter, à la lumière de la loi et de mon jugement, de rendre une décision intelligente. Les autres mandats de conseil, d'enquête, etc., sont joués par des acteurs différents et ne débouchent à la Commission qu'une fois les hypothèses et recommandations faites, de sorte que moi, je vous l'avoue, je n'ai jamais vécu

cette notion de conflit qui est reflétée ou à laquelle on fait allusion un peu partout. Je ne l'ai jamais ressentie.

**Le Président (M. Doyon):** Oui, M. White, tout à l'heure, nous faisait état d'un certain nombre de cas qui avaient été soumis où, finalement, ils étaient un petit peu sans capacité d'intervention utile. Ce que je voudrais savoir, par exemple, dans le cas des rectifications qui sont difficiles à obtenir, ou refusées, etc... On parlait aussi des dossiers de justice qui permettent à des gens de communiquer avec des personnes qui sont mentionnées ou dont on trouve le nom dans ces dossiers de justice. Les réflexions qui me viennent à l'idée, premièrement, c'est que les dossiers de justice, évidemment, sont des documents publics; et ça, qu'on ait la loi qu'on voudra, si quelqu'un en tire des mauvaises conclusions, on n'y peut rien. Les dossiers de justice, d'après moi, doivent continuer d'être publics, les gens ayant accès à ça, et je pense qu'il est de la nature de la justice qu'elle soit ouverte et publique.

L'autre affaire que j'aimerais dire, c'est en ce qui concerne... On a eu quelques cas qui nous ont été rapportés où il semblait, à première vue en tout cas, d'après la première version qui était venue à nos oreilles, y avoir eu des abus, c'est-à-dire qu'on avait faussé des dossiers de crédit, qu'on avait refusé des rectifications, etc, etc. Mais je dois dire, ayant assisté à la totalité des interventions et des présentations ici, que quelques-uns de ces ballons ont été drôlement dégonflés. Pourquoi ont-ils été dégonflés? Parce qu'on a eu la version de l'autre partie.

Ce que je veux savoir de vous autres, quand quelqu'un se plaint - je ne nie pas que vous ayez des plaintes - est-ce que vous allez voir, de la part de celui qui fait l'objet de la plainte, sa version? Parce que vous me dites: On a eu encore ce matin et encore hier, etc., etc. Moi, des plaintes à mon bureau de comté, j'en ai tant et plus. Mais c'est drôle, quand je vais chercher l'autre version et que j'ai les deux côtés de la médaille, ça prend une autre dimension très souvent. Alors, j' imagine que la Commission, que M. White a pris la précaution, avant de nous rapporter les plaintes, de s'assurer qu'il n'y avait pas une version qui faisait que la plainte n'était pas aussi convaincante qu'elle pouvait l'être à première vue. Est-ce que ça a été fait?

**M. Comeau:** J'ai une réponse très précise à vous faire, M. le Président, là-dessus, c'est que, pour le moment, en ce qui concerne le secteur privé, nous ne pouvons qu'enregistrer les plaintes, parce que nous n'avons aucun mandat d'intervenir, et ce serait mal venu de notre part, je pense, que d'aller creuser cela. Mais cependant, on connaît les cas où certains de nos collaborateurs ont été impliqués et où, à ce

moment-là, on a les deux versions. Ça, on en a un certain nombre de cas, mais c'est quand même réduit et accidentel.

Je voudrais revenir à votre première question en ce qui concerne le problème des dossiers de justice. Je pense que vous avez parfaitement raison que le plumentif demeure accessible et doit demeurer accessible à tout le monde. C'est une des garanties de notre système de justice; je ne pense pas qu'il faille modifier ça. Mais là où ça devient inquiétant, c'est qu'à partir des informations légalement puisées dans ce dossier on puisse les inscrire dans des dossiers de crédit ou autres des individus et qu'on ne puisse pas faire modifier les interventions qui y sont portées, et qui sont des interventions fallacieuses, à ce moment-là. Ce président d'organisme qui se fait refuser des cartes de crédit parce qu'il y a des poursuites d'intentées contre lui dans l'exercice de ses fonctions, c'est absolument invraisemblable. C'est évident qu'il ne paiera jamais cela. Alors, c'est là le point de vue différent.

**Le Président (M. Doyon):** C'est tout simplement... Moi, j'identifie beaucoup plus la cause de ces choses-là à de l'incompétence pure et simple. En tout cas, ça ne règle pas le problème de celui qui en est victime, évidemment...

**M. Comeau:** C'est cela.

**Le Président (M. Doyon):** ...mais c'est de l'incompétence. M. le député de Pointe-aux-Trembles. J'ai déjà trop parlé.

**M. Bourdon:** Je voudrais d'abord remercier la Commission de nous avoir exposé le problème et d'avoir donné son appréciation du projet de loi selon la rigueur qui est habituelle à la Commission. Le président de la Commission me permettra de confesser que je n'ai pas pu réprimer un sourire quand il a mentionné dans les sources de revenu le paiement d'un droit lors d'une demande en révision, parce que ça m'a rappelé la Régie des rentes et le ministère de la Santé et des Services sociaux dans le cas de l'Hôtel-Dieu. Ce que je veux dire, c'est que le gouvernement va de plus en plus systématiquement en révision et en Cour supérieure à l'égard des décisions de la Commission d'accès et, dans ce sens-là, la source serait le gouvernement lui-même.

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

(14 h 50)

**M. Bourdon:** Quant à moi, je souhaiterais que le gouvernement ne soit pas appelé à verser aussi souvent un droit, parce qu'en réalité la Commission émane de lui, et voir la Régie des rentes ruser depuis un an pour me refuser l'accès à la liste des entreprises de 200 employés et plus qui prennent un congé de cotisation à

leur caisse de retraite, alors que la Commission m'a donné raison et que, dans la loi, le renseignement est d'ordre public... Et la Commission faisait observer à juste titre que la seule chose que je faisais en l'obtenant de la Commission, c'est qu'autrement, comme député, il faudrait que je trouve 800 employés de 800 entreprises différentes qui me fourniraient le renseignement. Ce n'était qu'une parenthèse.

**M. Comeau:** Vous me permettrez de ne rien dire là-dessus.

**M. Bourdon:** C'est sûr. Je le dis au ministre des Communications pour qu'il donne un coup de coude à certains de ses collègues au Conseil des ministres.

Maintenant, on a eu devant nous des corporations professionnelles et d'autres organisations - je pense, aux intermédiaires de marché, entre autres - qui nous ont parlé - et vous en avez parlé - de la possibilité que la Commission d'accès agisse comme au deuxième étage des plaintes, en vertu des lois qui gouvernent déjà leurs activités. Et j'apprécie votre réponse, dans le sens que la Commission, visiblement, ne cherche pas à être la plus lourde et la plus nombreuse en effectifs possibles. L'avantage qu'il y aurait à ce qu'elle revoie quand même l'ensemble du processus, c'est qu'on aurait des données; les secteurs déjà réglementés ne sont sans doute pas les secteurs à abus les plus nombreux et, s'il y avait abus constatés éventuellement par la Commission, il sera toujours temps de changer certaines dispositions.

Je voudrais juste m'assurer... Il y a déjà dans la loi de la Commission d'accès le fait qu'elle peut interpréter une autre loi que la sienne pour les questions qui sont portées devant elles. Il y a une corporation professionnelle qui a mentionné, par exemple, la Loi sur l'adoption, la curatelle publique qui comportent des exigences et des restrictions quant à l'usage des renseignements. Mais, dans le fond, je me demande si l'inverse pourrait être vrai. Si deux lois régissent le même rapport et que le syndic de la Corporation des médecins a à statuer, est-ce qu'il pourrait, lui, interpréter la loi qu'on s'apprête, j'espère, à adopter?

**M. Comeau:** Me Ouimet, si vous permettez.

**Le Président (M. Doyon):** Me Ouimet.

**M. Ouimet:** Au moment où on se parle, tel que le Code des professions et les lois professionnelles sont libellés, le syndic d'une corporation professionnelle, aussi bien que le comité de discipline, ne peut pas ordonner la production d'un document. Si, par exemple, un citoyen demande accès à son dossier médical et que le médecin refuse, le citoyen peut se plaindre à la Corporation professionnelle des médecins. Le seul

rôle que jouent le comité de discipline ou encore le syndic de la Corporation: ils peuvent le réprimander, ils peuvent le suspendre, ils peuvent révoquer son permis de pratique, mais ils ne peuvent pas lui ordonner de donner le dossier au citoyen.

Or, le projet de loi 68 en ce sens est supplétif. Mais il y a aussi - ça c'est le Code des professions tel qu'il est actuellement - le fait que, si jamais le Code des professions était modifié, pour permettre au comité de discipline d'ordonner la production d'un tel document, à ce moment-là, il y a une disposition intéressante dans le projet de loi 68, qui est l'article 87, qui permettrait à la Commission de conclure des ententes lorsque deux juridictions se chevauchent.

**M. Bourdon:** C'est donc dire que, dans le fond, comme les syndicats n'ont pas un vrai pouvoir d'adjudication mais un pouvoir de discipline sur les membres de la Corporation, le pouvoir de discipliner, ça fait d'une personne investie d'une fonction un médiateur qui peut être assez efficace: il ne peut pas ordonner de produire, mais il peut suspendre de l'Ordre si la personne ne produit pas. Dans le fond, ce que vous dites, c'est que ces pouvoirs qu'il peut exercer - et la Commission viendra en deuxième lieu - auraient comme avantage de la rendre moins lourde, mais auraient comme avantage pour les parlementaires que les rapports annuels et autres de la Commission pourraient faire état de la situation, par exemple, chez les 240 000 professionnels québécois qui ont depuis longtemps des lois sur le secret professionnel et un peu sur l'accès. Dans le fond, si on regarde ça en termes de priorité, il ne semble pas y avoir là péril en la demeure, mais la présence de la Commission exercerait une pression salutaire pour que chaque corporation, dans le fond, tienne sa maison propre et tiendrait les parlementaires au courant de ce qui va ou ne va pas chez les corporations professionnelles.

Maintenant, on a fait beaucoup état des différents rôles de la Commission d'accès à l'information. Rôle d'information, qui n'est pas écrit dans la loi, mais qui va de soi. Une Commission d'accès à l'information qui ne ferait pas d'information, il y aurait là une antinomie fondamentale. Quand, en plus, le président est un journaliste respecté, on peut s'attendre à ce qu'il trouve l'information importante. Mais aussi une fonction conseil, où certains groupes font reproche quand la Commission fait affaire, par exemple, avec des organismes ou des ministères... Il y a des organismes qui sont venus devant nous et qui disent que le processus devrait être plus public et plus ouvert parce que, disent-ils, le conseil porte à conséquence. Qu'est-ce que vous répondez à ces critiques?

**M. Comeau:** Je vais simplement répondre à

vosre dernière interrogation et, ensuite, M. White et M. Ouimet iron. Il faut dire que lorsque la Commission intervient dans son rôle de conseil, elle le fait toujours en bout de piste, après avoir consulté les parties en cause. Par exemple, on leur soumet le rapport et ils font leurs commentaires, une nouvelle version est mise à jour; il y a une consultation réelle.

Par exemple, lorsque nous avons publié l'an passé ce que l'on a appelé «les directives en ce qui concerne l'informatisation des dossiers médicaux», les normes que nous avons recommandées à l'ensemble des hôpitaux, centres de traitement et ainsi de suite d'observer, nous avons consulté formellement 43 groupes et intervenants avant. Le problème, est-ce que nous allons nous lancer dans des audiences à la BAPE lorsqu'il s'agit de régler un problème avec un ministère ou un organisme? Là, il y a un problème de réalisme, mais aussi d'effectifs. Je pense que nous avons été respectueux jusqu'à maintenant - et nous allons le demeurer - des droits des parties en leur demandant de procéder par écrit lorsque nous prenons une décision ou lorsque nous intervenons de façon préventive.

M. White avait quelque chose à ajouter.

**Le Président (M. Doyon):** M. White.

**M. White:** Au niveau de votre question, M. le député, au niveau des syndicats, quant aux affirmations à l'effet que les syndicats pourraient régler les choses, qu'on pourrait faire un rapport au bout de l'année et dire: Il y a eu telle et telle intervention, je dois vous dire qu'à l'heure actuelle quand les gens nous appellent et que ça concerne des corporations, qu'est-ce qu'on leur dit? Nous, on ne peut pas intervenir. Plaiguez-vous au syndic. Qu'est-ce que vous pensez que ça fait? Ça ne change absolument rien. On a quatre appels de plus parce que les syndicats ne peuvent pas faire ça. Ils ne veulent pas, à part ça, je pense, le faire.

**M. Comeau:** Une dernière précision à la suite des questions compliquées de M. le député.

**M. Ouimet:** On a remis au ministre des Communications, au mois de décembre, un rapport quinquennal. M. le ministre a déposé le rapport quinquennal à l'Assemblée nationale en décembre, le 16 décembre, et dans ce rapport, on recommande justement que dans les avis que la Commission donne sur certaines communications de renseignements nominatifs ou encore sur la constitution de certains dossiers informatisés, notamment, il y ait une consultation publique qui soit effectuée par la Commission.

**Le Président (M. Doyon):** M. le député de D'Arcy-McGee, peut-être.

**M. Libman:** Non, c'est juste que...

**M. Bourdon:** J'en ai une autre.

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

**M. Libman:** M. le Président, M. Comeau a bien répondu à la question que je voulais poser. C'étaient les inquiétudes exprimées hier soir par la Ligue des droits et libertés en ce qui concerne les conflits d'intérêts et la question de multiplication des tâches et des ressources. Je pense qu'il a bien abordé ce sujet.

**Le Président (M. Doyon):** Merci, M. le député. M. le député de Pointe-aux-Trembles.

**M. Bourdon:** À l'égard de la fonction d'adjudication, une autre critique qu'on a entendue, c'est la longueur des délais avant d'arriver à une décision. Est-ce que ça serait imputable à l'insuffisance des ressources ou bien y aurait-il d'autres raisons à cette longueur que certains ont soulignée?

**M. Comeau:** Me Ouimet, si vous permettez.  
(15 heures)

**M. Ouimet:** Comme je vous le disais tantôt, environ 50 % des dossiers se règlent avant une audience, donc dans des délais relativement courts en médiation. Lorsqu'il y a une audience, généralement, les dossiers sont réglés à l'intérieur d'un délai, entre quatre et six mois. Ça, c'est de façon générale, de quatre à six mois. Il y a certains dossiers... Évidemment, quelqu'un peut dire: Moi, ça a pris plus de cinq mois, ça a pris plus de six mois. Il y a de multiples raisons à ça. Dans certains cas, c'est des remises demandées par les parties. Les parties ne sont pas prêtes à procéder; elles sont en train de négocier ensemble. C'est reporté, c'est reporté, c'est reporté, et on se retrouve un an plus tard, il n'y a pas eu encore d'audiences. Dans certains cas, il y a eu aussi des causes très complexes. On a vu des causes où on avait des dizaines de tiers impliqués, c'est-à-dire des entreprises qui étaient impliquées dans les dossiers et, avant de rendre la décision, c'est évident qu'il y a des recherches que les commissaires font, qui prennent certains délais supplémentaires. Mais, de façon générale, c'est entre quatre et six mois pour qu'un dossier se règle.

**M. Bourdon:** O.K. Maintenant, vous avez parlé des... Le président de la Commission a parlé d'une structure qui demeurerait légère, malgré l'adoption du projet de loi, puisque, pour l'augmentation de vos responsabilités, vous parlez d'augmenter les effectifs et les budgets de 40 % à 50 %. Est-ce qu'à cet égard-là vous croyez qu'il serait, pour la fonction d'adjudication, essentiel, et c'est ce que semble penser le ministre, d'ajouter deux personnes à la Commission?

**M. Comeau:** Ça nous semble très, très logique. Deux commissaires, ça nous semble très logique et très normal, d'après le volume actuel et d'après ce qu'on peut prévoir, et il faut aussi un nombre impair de membres à la Commission pour éviter le «deadlock», en cas de vote ou de décision majeure. Mais deux commissaires nous semblent quelque chose de convenable, du moins dans ce qu'on peut voir se dessiner.

**M. Bourdon:** Par ailleurs, est-ce que vous croyez que le budget d'information... Que ce soit le ministère qui le fasse, d'une certaine façon, ou la Commission, parce qu'on peut penser que les deux ont un rôle à jouer, est-ce que vous ne pensez pas que la première ou même les deux premières années de l'implantation d'une loi, il serait nécessaire d'avoir des budgets substantiels pour informer la population des dispositions de la loi et de ce à quoi les personnes ont droit?

**M. Comeau:** Ça me semble également vraisemblable, mais comme je n'ai pas d'expérience... M. White était là au moment de la création de la Commission. Il a vu comment on a procédé. C'était, bien sûr, uniquement à l'égard du secteur public, mais je pense que ça peut nous servir d'exemple.

**M. White:** Quand nous avons regardé un peu le projet de loi et que nous avons essayé de faire des scénarios, on en arrive à la conclusion que, si on ne veut pas engorger le rôle avec des mésésententes, il faut naturellement viser l'information à deux clientèles, la première clientèle étant les entreprises visées par la loi. Et là, sûrement que ça va prendre un budget. Que ce soit à la Commission ou que ce soit au ministère des Communications, ça va prendre un budget pour expliquer aux entreprises visées par la loi, d'abord qu'il y a une loi, qu'elles sont obligées de donner accès aux renseignements, ce qui fera en sorte que le rôle sera... Il y aura moins de demandes de révision ou de demandes d'appel sur les mésésententes. Que ce soit un an ou deux... La dynamique ne pourra pas être la même que dans le secteur public, à cet égard-là. Je ne pense pas que la dynamique puisse être la même. Mais ça prend de l'information et, après ça, on fera de l'information aussi au public. Mais il va falloir faire de l'information aux entreprises, en commençant.

**M. Bourdon:** D'accord. Une question que j'adresse au président et qui est revenue souvent pendant ces audiences. Moi, un défaut que j'ai trouvé au projet de loi, c'est, par exemple, de prévoir qu'on avise chaque personne qu'on a un dossier la concernant, et je pense aux bureaux de crédit. On peut penser que ça ferait des millions de lettres où j'apprendrais qu'Équifax a un dossier me concernant parce que, dans les 30 dernières années, j'ai déjà acheté à crédit. Je

faisais valoir qu'il serait peut-être plus efficace d'obliger les utilisateurs des rapports, dans le cadre de leurs relations avec les personnes, à fournir les renseignements, à fournir le rapport d'Équifax, si c'est Equifax qui est utilisée. Parce qu'il y a au Québec, je pense, 1300 caisses populaires - et ce n'est pas parce que M. Béland est dans la salle que je le souligne - il reste un certain nombre de succursales bancaires...

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

**M. Bourdon:** ...y compris des banques comme la Banque Royale, qui ne se sont pas signalées dans la prévision, ces derniers mois. Je pense que, dans le fond, il s'agirait de trouver un moyen pratique. Je verrais comme deux impératifs: que tout le monde l'ait, le rapport de crédit, qui est une des sources de conflit, puis ce n'est pas la seule; que chacun ait un recours réel pour le faire corriger. Je pense que ça serait mieux de passer par l'utilisateur, quitte à dire que l'utilisateur a deux ans pour les passer à toutes les personnes qui dépendent de lui, mais que là, il me semble que ce serait plus simple que la demande de correction aille de l'utilisateur au bureau de crédit. Parce que je sais que Équifax a le dos assez large, mais ce sont des banques qui fournissaient à Équifax les numéros de cartes de crédit de chaque citoyen. Équifax ne l'a pas inventé, ça; ce sont les banques qui alimentaient, à cet égard-là, les rapports. Équifax, d'ailleurs, a pris des mesures pour corriger, pour que ce ne soit pas aussi aisément possible d'accéder à ces numéros.

Mais, donc, que la demande de correction vienne, en partie, ou soit appuyée par l'utilisateur et qu'on trouve un moyen aussi, qu'une correction soit étendue... Ça existe déjà dans le télémarketing: il y a dorénavant un endroit où on peut s'adresser pour se retirer en partie de la société de consommation et, par ordinateur, ils nous bifent de bien des listes en même temps, mais on pourrait en corriger à bien des endroits en même temps et prévoir une mécanique souple pour qu'en cas de litige entre le citoyen - parce que l'utilisateur le ferait au nom du citoyen - la Commission d'accès puisse intervenir d'une façon relativement rapide. Je sais que ma question est un peu longue, mais...

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

**M. Bourdon:** ...croyez-vous que ça serait quelque chose d'envisageable?

**M. Comeau:** C'est une des possibilités. Vous l'avez envisagée sous un angle. M. White, lui, a fait le même exercice de scénarios, mais de l'autre côté. Je pense que les deux propositions, à un moment donné ou l'autre, se rejoignent. Je vais demander...

**M. Bourdon:** Oui.

**M. Comeau:** ...à M. White de nous faire part de ses scénarios.

**M. White:** J'ai fait quelques scénarios au sujet de la communication de ces renseignements, parce que je me disais: Toute loi a, dans son secteur, des principes où on doit, un, connaître l'existence du fichier de données: deux, que toute personne puisse connaître l'information personnelle détenue par des organismes et les entreprises.

Comment peut-on faire ça? Est-ce qu'il faut que les bureaux de crédit envoient cette information-là? Ça fait partie des hypothèses. Ce que je voyais, c'était... Il y avait plusieurs hypothèses. J'ai divisé ça en deux groupes. J'ai dit: Il y a une première hypothèse qui fait en sorte qu'il y a une communication du dossier complet de crédit. Il y a aussi la possibilité de la communication d'un avis, telle que prévue, à l'heure actuelle, à l'article 103. Si on parle de la communication du dossier, dans quelles circonstances pourrait-on parler de communication du dossier? Moi, j'ai fait l'hypothèse que la communication se faisait par l'entreprise qui détenait le dossier, en me disant: C'est le bureau de crédit - Équifax ou un autre, parce qu'il n'y a pas juste Équifax qui détient le dossier - c'est ce bureau-là qui fait la communication.

(15 h 10)

Communication du dossier complet, dans quelles circonstances? On peut penser à quatre circonstances. Ça peut être une fois l'an; ça existe. Ça peut être une fois par année, si le dossier est interrogé ou utilisé - parce qu'il faut faire la différence; dans ces cas-là, on peut utiliser ces dossiers-là pour faire le profil de consommateurs, puis vendre ça à des clients. Ça peut être une seule fois, lors de la première année de l'entrée en vigueur de la loi, on envoie le dossier. Ça peut aussi être une seule fois, mais lors de la première interrogation ou utilisation du dossier après l'entrée en vigueur de la loi: on met les compteurs à zéro, là. On dit à tout le monde: Voici, vous avez un dossier là. D'ailleurs, il y a une étude qui a été faite par... Je ne vous l'apprendrai pas, Équifax l'a diffusée largement, son étude. Il y a 56 % des Québécois qui ne comprennent pas le rôle des bureaux de crédit. Donc, si on ne leur dit pas, si on ne leur montre pas ce dont on parle, on risque d'avoir des gens... Les gens vont continuer à ne pas savoir de quoi on parle.

Qu'est-ce qu'on peut faire aussi? On dit: ce n'est pas tout le dossier; c'est un avis. Alors, je dis: il y a la même approche qu'on peut prendre...

**Le Président (M. Doyon):** Rapidement, en terminant, M. White.

**M. White:** ...au sujet de l'avis, d'un avis écrit. Et il y a toujours l'approche de la publication, mais elle est déjà prévue dans la loi à l'article 72. Ce que je pense qu'il faut faire, c'est une communication, une fois, du dossier, jumelée à l'avis qui est aux deux ans.

**Le Président (M. Doyon):** Merci beaucoup, M. White. Une toute dernière question, M. le député.

**M. Bourdon:** Bien, dans le fond, en conclusion, j'ai pensé aux utilisateurs pour des raisons d'efficacité parce que, d'abord, si on prend le Mouvement Desjardins, il y a de très nombreux lieux et occasions où la diffusion pourrait se faire. Puis je pense que le rapport de crédit, il y a à peine 3 % des personnes qui le demandent et qui l'obtiennent. Ça ne veut pas dire qu'après l'avoir lu les personnes resteraient indifférentes à une erreur, mettons, et je crois que, comme l'appétit vient en mangeant, les personnes découvrirait qu'on détient beaucoup d'informations les concernant. Puis il y aurait une valeur pédagogique aussi; l'utilisateur expliquerait aux sociétaires ou aux clients à quoi ça sert le dossier de crédit et pourquoi c'est important de corriger, si besoin était de corriger.

Mais je vois que, sur le principe, dans le fond, on s'entend. C'est de trouver un moyen efficace et de donner aux entreprises un délai raisonnable pour le faire à leur rythme et selon leurs exigences, parce que ça varie beaucoup d'un endroit à l'autre. Alors, je remercie beaucoup la commission de...

**Le Président (M. Doyon):** Alors, ces remerciements s'ajoutent à ceux que je voulais exprimer. Le temps est malheureusement déjà fini. Ça a passé trop vite, mais je pense qu'on aura l'occasion de continuer les contacts dans d'autres forums et par d'autres façons. Alors, M. Comeau, M. Ouimet, M. White, merci beaucoup.

En permettant aux gens de la Commission de se retirer, je demande à la Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins du Québec de bien vouloir venir prendre la place qui leur est réservée ici, en avant.

C'est avec beaucoup de plaisir que nous recevons, donc, les représentants des caisses Desjardins qui sont représentées, d'après les renseignements dont je dispose, par M. Claude Béland, M. Yves Morency, Mme Lise Nadeau ainsi que M. André Blouin. Je leur souhaite la plus cordiale des bienvenues. Nous avons hâte des les entendre. Alors, sans plus d'ambages et de retard, je les invite à s'identifier pour les fins du **Journal des débats** et je leur cède la parole.

**Confédération des caisses populaires  
et d'économie Desjardins du Québec (CCPEDQ)**

**M. Béland (Claude):** Alors, merci, M. le

Président. Je suis Claude Béland, président du Mouvement des caisses Desjardins. À ma gauche, M. Yves Morency, qui est directeur des affaires stratégiques à la Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins; à sa gauche, M. André Blouin, analyste-conseil en crédit à la Confédération; et, à ma droite, Mme Lise Nadeau, qui est avocate.

**Le Président (M. Doyon):** Bienvenue.

**M. Béland:** Alors, M. le Président, d'abord, nous tenons à vous remercier de nous avoir donné cette occasion de faire connaître notre point de vue sur la question que vous débattiez depuis déjà quelque temps. D'entrée de jeu, j'aimerais vous dire que nous sommes d'accord avec le projet de loi 68 au sujet de la protection des renseignements concernant la vie privée des personnes, c'est-à-dire que nous sommes d'accord avec ce souci qui indique que notre société est heureusement assez éveillée et consciencieuse pour pouvoir ou vouloir protéger ses membres à la fois contre les abus auxquels peut donner lieu la liberté d'initiative de ses agents, contre ceux qui peuvent naître de la volonté collective de policer ces agents et contre les puissants systèmes d'information que peuvent se donner aussi bien l'État que ses citoyens.

Le projet de loi 68 énonce, dans cette optique, des principes qui nous apparaissent justes et utiles. D'abord, le fait que toute relation d'affaires ou d'échanges doit éviter de donner lieu à une cueillette de renseignements personnels disproportionnée par rapport à la nature et à l'objet de cette relation. Deuxièmement, le devoir irrécusable de n'importe quelle personne, organisation ou entreprise de respecter le caractère personnel et privé des renseignements concernant la vie intime des citoyens ou des consommateurs avec lesquels elle est en relation. Troisièmement, le fait que toute personne doit pouvoir vérifier la nature et la portée des renseignements détenus à son sujet par des organisations économiques ou sociales et, le cas échéant, exiger la correction des erreurs qui y sont contenues. Et, quatrièmement, le droit pour toute personne de contrôler l'usage et la communication qui peuvent être faits des renseignements qui la concernent, dans la mesure où l'intérêt public n'est pas mis en cause.

Mais comme on est dans l'ordre des faits humains, l'importance des objectifs poursuivis ne doit pas, cependant, nous faire perdre de vue le caractère limité de nos moyens, dont celui de la loi et de la nécessité de tenir compte d'imprévables complémentaires qui sont d'une tout autre nature. Par exemple, toute intervention législative dans ce domaine, je pense, doit chercher d'abord à développer la confiance mutuelle entre les citoyens et non pas contribuer à la miner ou prétendre s'y substituer. Elle doit aussi respecter l'équilibre naturel des droits et

des devoirs, c'est-à-dire un partage équitable des responsabilités entre les diverses composantes sociales. C'est particulièrement utile, je pense, dans un mouvement comme le nôtre, un mouvement coopératif où on cherche à responsabiliser les gens.

Enfin, elle doit éviter de comporter des coûts administratifs et sociaux trop élevés, particulièrement dans une conjoncture comme celle que nous vivons actuellement. Je réfère en particulier aux coûts administratifs, dans notre cas. Il n'y a pas si longtemps, nous étions devant une autre commission qui nous invitait à vivre selon nos moyens. Nous étions aussi devant d'autres commissions qui parlent de la compétitivité des entreprises. Je pense qu'il ne faut pas perdre de vue, évidemment, cet aspect-là.

Le projet de loi 68, à notre avis, rassemble les éléments essentiels à une pièce législative sur le sujet de la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, mais il comporte aussi, dans son libellé actuel, selon nous, des lacunes et des écueils sérieux. En raison des limites de temps dont nous disposons pour nos échanges, nous concentrerons ici nos commentaires sur les points qui, à partir d'une analyse plus attentive des activités, responsabilités particulières d'une institution financière qui est déjà réglementée, nous semblent solliciter les plus importants efforts de recherche et d'amélioration.

D'abord, en ce qui a trait à la cueillette des renseignements personnels, à l'article 8, il ne serait pas approprié, dans le cas d'une demande d'emprunt, de laisser entièrement au requérant le jugement sur la pertinence des renseignements que lui demande l'institution prêteuse. Il serait nettement contre-indiqué, également, que l'institution s'engage à ne consulter à des fins de vérification que les sources que le requérant veut bien révéler à l'institution dont il sollicite un crédit. Les risques dans de tels cas, il faut bien le rappeler, ne sont pas assumés que par des entreprises privées. Toute perte réalisée se répercute inévitablement sur les conditions générales faites aux épargnants et aux autres emprunteurs. Ça aussi, on nous en parle souvent, de la protection des épargnes. Et même, le cas échéant, il y a des effets sur les contribuables qui sont appelés à combler, par l'intermédiaire d'institutions publiques, les pertes auxquelles des institutions financières devenues insolubles ne peuvent plus faire face.

En ce qui concerne la protection du caractère confidentiel des renseignements détenus, les institutions financières réglementées sont déjà tenues, en vertu des lois et réglementations qui les régissent, à des pratiques rigoureuses. Il faut ajouter que, dans le contexte concurrentiel où elles opèrent, elles ne trouveraient aucun avantage à ne pas respecter leurs engagements à l'égard de leurs clients ni à requérir d'eux une diversité exagérée de renseignements sur les

aspects intimes de leur vie.

(15 h 20)

Certains cas d'abus ou de manquement à ces devoirs ont été signalés, à l'occasion, par des associations de consommateurs ou des médias, c'est vrai. Jamais un tel manquement ne doit être pris à la légère, on en convient, car il risque de causer du tort à des personnes. Celles-ci, dans tous les cas, doivent pouvoir défendre leur cause et être justement compensées pour les dommages subis.

Il nous semble toutefois utile de placer ces cas d'exception dans leur juste perspective. Un réseau comme celui des caisses populaires et des caisses d'économie Desjardins, par exemple, a traité, en 1992, plus de 680 000 000 de transactions de convenance: dépôts, retraits, encaissements de chèques et autres formes de paiement. À cela s'ajoute la gestion sur une base au moins périodique de l'information concernant plusieurs millions de comptes d'épargne et de prêts à la consommation, de prêts étudiants, de prêts hypothécaires, de prêts agricoles, commerciaux ou industriels. Je le répète, aucun manquement au devoir de discrétion et de prudence d'une institution financière ne doit être considéré comme insignifiant. Cependant, si on tient compte du volume d'information traité, on avouera que, dans l'ensemble des institutions financières sérieuses, le taux de respect des obligations est loin d'être médiocre.

On comprendra du même coup, à propos de la conservation et de l'utilisation de ces renseignements personnels, que toute disposition légale ou réglementaire imposant des démarches additionnelles, l'ajout de formulaires ou de formalités administratives entraînent très rapidement, dans un tel contexte, des coûts élevés, puisque le multiplicateur est énorme. Chacun devine qu'il faut bien peu de complexité administrative pour dépenser 1 \$ en frais de personnel, de paperasse, de communication ou de poste, par exemple - 1 \$, c'est évidemment bien peu si on considère l'importance des préoccupations qui sont en cause ici, mais, si ce 1 \$ de frais s'ajoute à plusieurs opérations pour chaque membre ou chaque client et qu'il s'applique, par exemple, dans les caisses Desjardins, seulement à 5 000 000 de membres, il prend dès lors des proportions absolument imprévues. Comme chaque personne ou chaque ménage, à tout le moins, est en relation avec plusieurs entreprises et plusieurs organisations de toutes sortes, on imagine facilement que les 0,50 \$ ou le petit 1 \$ du départ peuvent représenter sur un an, à l'échelle du Québec, plusieurs millions ou, plus probablement, plusieurs dizaines de millions de dollars.

L'objectif de la loi doit donc être d'édicter des principes clairs de nature à baliser l'action, à susciter des attitudes et des pratiques saines ainsi qu'à permettre la sanction des abus et des manquements aux obligations. Elle ne servirait peut-être pas toujours son objectif essentiel à

vouloir couvrir toute les circonstances des relations économiques et sociales, surtout si elle impose dans tous les cas les mêmes modalités sans tenir compte des différences capitales entre les réalités des divers secteurs d'activité.

Il nous semble, par conséquent, que les articles 10 à 15, notamment, exigent certains ajustements afin de s'adapter au contexte des opérations de crédit. Serait-il pertinent et utile, par exemple, en vertu de l'article 10, que toute consultation du dossier d'un membre ou d'un client soit notée à son dossier, y compris celle d'un inspecteur ou d'un vérificateur interne ou externe qui effectue un travail général de vérification de la validité des pratiques de gestion? Serait-il souhaitable pour un individu, par exemple, que soit également inscrite à son dossier la vérification d'informations effectuée sur mandat par un inspecteur de police? Quelle est exactement la portée de l'article 11 pour une institution financière? Serait-elle tenue de maintenir à jour tous les dossiers de ses emprunteurs et épargnants, peu importe l'intérêt ponctuel de l'information pour elle?

Par ailleurs, la destruction de l'information, à l'expiration du délai de réalisation de l'objet du dossier, ne pourrait-elle pas souvent avoir des incidences négatives pour la plupart des gens que la mesure doit protéger? Qu'advierait-il alors de l'historique de crédit, qui, la plupart du temps, profite aux gens, si important pour établir la crédibilité d'un emprunteur et les conditions qui peuvent lui être consenties? Ce n'est pas tout de connaître la capacité de payer des gens. Il faut connaître leur volonté de rembourser aussi. Les gens sont très habiles, ceux qui ont la capacité parfois de trouver les moyens de ne pas avoir la volonté de rembourser. Qu'advierait-il aussi du dossier d'un employé qu'on n'a plus à son service? Faudrait-il faire disparaître tous les renseignements qui le concernent au risque de n'être plus en mesure de fournir, à son avantage, dans la très grande majorité des cas, une référence de nature à lui faciliter l'accès à un autre emploi ou à une promotion?

Quant à l'article 12, poserait-il, en ce qui a trait à la sollicitation commerciale, des limites qui seraient plus étroites pour l'entreprise qui a déjà une relation d'affaires avec une personne que ce qui serait permis par l'article 20 dans n'importe quelle entreprise extérieure? En ce qui concerne les articles 13 et 15, ils posent des difficultés d'application des opérations de crédit. Il semble inévitable, en tout cas, qu'ils doivent accroître considérablement les frais d'enquête et allonger la période d'approbation d'une bonne proportion des demandes de crédit. Pourtant, c'est tout l'inverse que demandent généralement les consommateurs. Ils se plaignent déjà des délais trop longs, eux qui désirent toujours un service rapide et au meilleur coût possible.

Pour ce qui est du droit de la personne d'avoir accès au dossier des renseignements

personnels qui la concernent, cette ouverture est déjà consacrée par la plupart des codes de déontologie des institutions financières réglementées, y compris celui des caisses Desjardins. Certaines applications des articles 28 et 35 appellent toutefois des réserves sérieuses. Il nous semblerait, en effet, dangereux que tous les renseignements, avis ou jugements de nature à influencer négativement l'accès de consommateurs à des biens ou à des services fussent être rendus accessibles sans précaution. Cette obligation risquerait d'exposer nombre d'employés qui ne font que remplir leurs fonctions de bonne foi, selon les politiques en usage chez les employeurs, à des représailles personnelles désagréables ou dangereuses pour leur sécurité.

Comme l'ont déjà fait certains organismes qui nous ont précédés à cette table, il nous semble nécessaire de signaler encore que le projet de loi va parfois trop loin dans le détail des modalités d'application de certains principes. On peut mentionner à cet égard l'article 25, qui fait à toute organisation le devoir de désigner nommément une personne responsable des dossiers contenant des renseignements personnels ou encore de rendre publique son identité aux personnes concernées ainsi que les heures où elle sera disponible pour répondre aux demandes. En général, croyons-nous, les entreprises et organisations sont en mesure de prévoir elles-mêmes les mécanismes appropriés pour rendre possible l'exercice des droits reconnus par la loi aux citoyens et aux consommateurs du Québec. Conséquemment à tout ce qui précède ainsi qu'aux diverses analyses plus détaillées dont il a fait état dans son mémoire, le Mouvement des caisses Desjardins désire exprimer les conclusions suivantes.

Premièrement, le Mouvement des caisses Desjardins approuve et appuie les intentions du projet de loi 68. Deuxièmement, il souhaite que les principes généraux du projet de loi soient clairement explicités de manière à en faciliter la compréhension et la communication. Trois, il estime que les intentions de la loi seraient, dans certaines de ses applications, mieux servies par un meilleur ajustement aux situations particulières de certains secteurs, et il serait disposé - et j'insiste là-dessus - à participer à un groupe de travail chargé d'analyser les implications de la loi dans le champ d'action des institutions financières réglementées et de proposer les meilleures voies pour permettre la réalisation des objectifs du projet de loi.

Quatrièmement, le Mouvement des Caisses Desjardins invite toutes les parties concernées à conserver un souci particulier à l'égard des coûts de toutes sortes qui pourraient découler de certaines modalités de la loi. Cinquièmement, il demande que l'éventuelle loi respecte la dynamique propre de sa structure coopérative. Par exemple, si on considère chacune des caisses comme des entités autonomes - vous savez que

les caisses sont en relation avec des fédérations, qui sont des entités autonomes aussi, la Confédération, la Corporation de fonds de sécurité - si on considère toutes ces entreprises comme des entreprises indépendantes et autonomes ne faisant pas partie d'un groupe, qui est une seule institution financière, finalement, les relations entre les caisses-fédérations peuvent devenir extrêmement difficiles. Les caisses vont-elles refuser de donner certains dossiers à leur fédération, disant que la loi prohibe de le faire? Je pense que, à ce moment-là, quand on se compare avec les autres institutions financières, il y a quand même notre nature coopérative dont il faut tenir compte.

(15 h 30)

Finalement, le Mouvement juge de prime importance que, pour des raisons d'équité concurrentielle, toutes les entreprises, organisations et institutions en activité au Québec soient assujetties par secteur à des règles identiques. Je comprends qu'il y a des opinions juridiques, mais c'est parce que souvent les opinions juridiques sont contradictoires qu'on se retrouve devant les tribunaux. On ne voudrait pas revivre ce qui s'est passé sous la loi de la protection du consommateur, où les banques se sont toujours dites non assujetties. L'Office de la protection du consommateur a toujours dit qu'elles étaient assujetties, mais n'a jamais pris le risque de prendre des poursuites pour ne pas se faire désavouer la loi. Les banques ici prétendent ne pas être assujetties. Je comprends que le gouvernement ou le Parlement peut prétendre le contraire, mais il reste que, dans la réalité, nous allons avoir à vivre avec des concurrents tous les jours et nous souhaitons qu'ils soient soumis ou qu'on soit soumis aux mêmes règles que ces concurrents-là. Voilà, M. le Président, ce que nous voulions vous livrer.

**Le Président (M. Doyon):** Merci beaucoup, M. Béland. M. le ministre, peut-être.

**M. Cannon:** Oui. Merci, M. le Président. Vous comprendrez, M. Béland, qu'il ne me reste pas beaucoup de voix, alors je serai bref et je demanderai à mon collègue, le député de Saint-Hyacinthe, de vous poser quelques questions. Mais je tiens d'abord à vous remercier, vous et les collaborateurs qui vous entourent, pour la présentation de votre mémoire.

Sur le plan personnel, j'y vois une évolution par rapport à la présentation qui avait été faite à l'automne de 1991, et vous me voyez réjouir de ce fait-là. Je puis vous assurer immédiatement, au départ, quant à la dernière question que vous avez posée ou tout au moins à l'interrogation que vous avez soulevée, que nous sommes disposés, je suis disposé à faire en sorte qu'on puisse modifier la loi pour que les caisses soient sur le même niveau que les institutions bancaires. Dans ce sens-là, il n'y aura pas de

difficulté de ce côté-là.

Il y a un certain nombre de conclusions que vous tirez. Je puis vous dire que les éléments qui sont soulevés, qui sont mentionnés, nous allons les prendre très sérieusement en considération. Encore une fois, merci de votre intervention.

**Le Président (M. Doyon):** M. le député de Saint-Hyacinthe.

**M. Messier:** Merci, M. le Président. M. Béland, madame, messieurs. Dans votre mémoire, à la page 12, vous faites mention que vous relevez effectivement de l'Inspecteur général des institutions financières. Vous avez dû déposer un code de déontologie qui a dû être approuvé par le gouvernement. L'ignorance que j'en ai, c'est: Est-ce qu'à l'intérieur même il y a des mécanismes de protection des renseignements privés, dans le code de déontologie que vous avez?

**M. Béland:** Vous réferez à des sanctions?

**M. Messier:** Pas nécessairement à des sanctions, mais, dans le code en question, est-ce qu'il y a des...

**M. Béland:** Ah! oui, il y a un chapitre...

**M. Messier:** Il y a des chapitres...

**M. Béland:** ...nommément sur la question de la communication des informations. Ça s'intitule «Confidentialité, divulgation de l'information relative à un membre». Il y a tout un chapitre là-dessus.

**M. Messier:** O.K. Est-ce qu'à l'intérieur même il est spécifié qu'il y a une personne responsable à l'intérieur, soit de la caisse populaire ou de la Fédération, concernant ce dont vous avez fait mention tout à l'heure: une personne responsable de l'accès à l'information telle quelle ou de la divulgation de l'information?

**M. Béland:** Je vais demander à Mme Nadeau de répondre.

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

**Mme Nadeau (Lise):** Au niveau opérationnel, il semble que le membre préfère, lorsqu'il a un problème, communiquer avec la personne avec qui il a l'habitude de faire affaire à la caisse. Donc, si c'est un problème au niveau du crédit et qu'il connaît l'agent de crédit, c'est vers lui qu'il va se diriger. Il y a déjà une relation de confiance d'établie. Si c'est au niveau d'un certificat de dépôt, si c'est pour l'ouverture de son compte de sécurité, il y a des gens, je dirais, excusez l'expression, mais on a des atomes crochus à un moment donné avec certaines personnes, et c'est

ce qu'on retrouve dans les caisses. À partir du moment où on oblige à nommer spécifiquement certaines personnes, il y a peu de personnes qui ont la connaissance de l'épargne, du crédit et de tous les services des caisses. Alors, on pense qu'on doit laisser à chaque entreprise le soin d'aller chercher le meilleur moyen, la meilleure façon de donner un bon service lorsqu'il s'agit de corriger ou de donner des informations dans un dossier, que ce soit crédit ou épargne.

**M. Messier:** Advenant un refus, si un sociétaire se présente à la caisse populaire et qu'il y a refus de donner de l'information concernant son dossier, à qui ce sociétaire va-t-il se référer?

**M. Béland:** Je peux peut-être répondre à ça. On a un petit dépliant qu'on remet aux gens, qui s'appelle «On vous écoute», et qui indique toute la procédure qui est prévue, d'ailleurs, dans la loi, dans le code de déontologie et dans nos règlements. Vous savez qu'il existe, évidemment, un conseil de surveillance. On commence par le directeur. Sinon, on peut, évidemment, écrire au président du conseil de surveillance; il a un délai de 60 jours pour donner la réponse. Si la réponse n'est pas satisfaisante, il y a un appel à la Fédération. Il y a tout un procédé. D'ailleurs, quand je regarde le nombre de lettres que je reçois, moi, rendu au dernier étage, je m'aperçois que ça fonctionne dans certains cas. Évidemment, vous allez me dire: Peut-être que la diffusion n'est pas assez grande de cette réglementation, mais on essaie de la faire la plus grande possible.

**M. Messier:** C'est davantage un pouvoir moral qu'un pouvoir effectif ou un pouvoir légal. là. C'est de la bonne entente entre le directeur de la caisse populaire ou à d'autres niveaux, au niveau de la Fédération.

**M. Béland:** Oui, mais, ultimement, vous savez que, si vraiment il y avait des abus à ce point-là, rassemblée générale de la caisse elle-même pourrait changer son propre règlement et dire à son directeur et à ses employés: Vous allez me fournir les renseignements, vous allez fournir les renseignements aux membres. Mais ça ne se rend jamais là, parce que, dans notre historique, on n'a jamais eu de ces cas-là.

**M. Messier:** Advenant l'application intégrale du projet de loi tel que libellé, sauf peut-être des modifications que M. le ministre a apportées dans les deux dernières semaines, sur le plan administratif, c'est quoi, les grandes contraintes que vous allez avoir, et au niveau de la compétition?

**M. Béland:** Ah! bien, c'est... Si vous référez au mémoire qu'on vient de vous soumettre, c'est

énorme. Dans la présentation, je vous ai signalé certains articles. S'il fallait vraiment donner suite à ces modalités-là, je pense que c'est beaucoup de paperasse, beaucoup de démarches qui sont tout à fait inutiles. C'est comme si on légiférait pour la petite minorité, finalement. Et on s'impose des procédés extrêmement lourds, des procédés complexes pour simplement essayer de corriger certains abus qui sont, à mon sens, minimes. Je ne sais pas si, M. Morency, vous pouvez ajouter à ça.

**M. Morency (Yves):** Ce qui pourrait également survenir, ce sont des coûts que nous, comme institution financière, on aurait également à supporter, mais il faut bien penser qu'il y aurait des coûts sociaux possiblement énormes aussi pour les consommateurs, parce qu'il y aurait éventuellement des frais additionnels. Si on nous empêche ou qu'on nous met des bâtons dans les roues pour avoir accès à des dossiers de crédit, bien, vous savez qu'une institution financière, quand même, prend des risques, donc il y a une gestion des risques quelle doit faire. À ce moment-là, quand même, si on n'a pas, disons, l'historique du crédit sur une certaine période de temps, on pourrait éventuellement en arriver à imposer un taux de crédit plus élevé parce que notre risque va être également plus élevé, de sorte qu'à trop vouloir imposer des règles et des pratiques qui feraient en sorte qu'on ne pourrait pas avoir accès à certaines informations dans des cas bien précis, ça pourrait se faire quand même au détriment du consommateur.

**M. Messier:** O.K. Merci.

**Le Président (M. Doyon):** M. le député de Pointe-aux-Trembles.

**M. Bourdon:** Bonjour. Je voudrais d'abord remercier le Mouvement Desjardins du ton et du contenu du mémoire et dire, d'entrée de jeu, que je suis assez d'accord qu'il y a des lourdeurs importantes au niveau de la loi. Et j'ai donné à plusieurs reprises ici l'exemple de dizaines de milliers de lettres qui partiraient vers les gens pour dire qu'il y a un fichier concernant leur crédit qui est détenu par un bureau de crédit, mettons, ce que tout le monde sait déjà, et que ça ne leur donnerait pas le rapport en question. Alors, je pense qu'écrire à quelqu'un... Et il y a des personnes qui pourraient recevoir 21 lettres, disant: Ah! Ah! on a un rapport de crédit vous concernant et, si vous nous téléphonez ou si vous nous écrivez, vous allez l'avoir. Bon. On a eu l'occasion de s'en expliquer avec le ministre, c'est une mécanique qui est trop lourde.

Si on me permettait une critique de bon aïoi, j'ajouterais que, si le Mouvement Desjardins les fournissait, les rapports, à ses sociétaires depuis quelques années, on aurait été encore plus

sévères envers les banques quand elles sont venues, parce que ça n'a pas été... Ça a été cordial, mais... Qui aime bien châtie bien. À cet égard-là, je me permets de poser la question: Dans un délai raisonnable, en laissant au Mouvement Desjardins et à d'autres institutions qui sont utilisatrices des fichiers de crédit, est-ce que vous pensez que ce serait faisable qu'elles se chargent graduellement, selon un plan que chacune adopterait selon sa réalité, de transmettre les rapports de crédit aux personnes, parce que... Je ne sais pas si vous en conviendrez, mais ce qui me frappe de ce qui ressort devant nous, c'est qu'on peut donner une décote au député de Saint-Hyacinthe parce qu'un été il a payé un compte de téléphone en retard parce qu'il était en voyage, ce qui peut arriver même au président du Mouvement Desjardins de ne pas lire son courrier pendant qu'il est en Europe, mettons, mais, par ailleurs, les personnes qui font faillite au Québec ont tendance à - excusez l'expression - «péter» leur carte de crédit juste avant de faire faillite et, d'une certaine manière, l'Association des banquiers canadiens en a convenu, on peut de n'importe où, dans n'importe quelle banque retirer de l'argent de son compte à une caisse populaire, et c'est une très bonne chose. Mais, d'une certaine manière, les banquiers nous disaient que les institutions financières n'échangent pas entre elles des renseignements sur le crédit des clients.

(15 h 40)

Dans le fond, ça m'amène à vous poser la question double: D'une part, est-ce que les utilisateurs, dont le Mouvement Desjardins, avec un délai raisonnable et une latitude, ne pourraient pas faire ce qu'Équifax et d'autres vont faire moins commodément parce qu'ils ne traitent pas avec les consommateurs, règle générale - pas par mauvaise foi - et, d'autre part, est-ce qu'il n'y aurait pas des moyens à trouver - une fois qu'on aura corrigé les rapports de crédit, et ce n'est pas rien - qui seraient possiblement plus efficaces? Par exemple, qu'un clignotant rouge entre en opération si une personne est rendue à sa douzième carte de crédit et que la marge de l'une sert à rembourser l'autre?

**M. Béland:** Déjà, quand les membres nous demandent de consulter... Parce que vous devinez comment ça se produit. Un membre est refusé, voit son prêt refusé, c'est sûr qu'il va demander pourquoi. S'il demande à voir son dossier - ça a été la coutume dans le Mouvement Desjardins - on lui fournit les informations. Je n'ai certainement pas d'objection à fournir ces informations-là, mais je pense que ce n'est pas utile d'envoyer ça à 5 000 000 de membres en disant: On a des dossiers; voici ce qu'on a sur vous. Les gens vont se demander pourquoi on leur envoie ça. Il ne faut pas oublier que le Mouvement est la seule institution financière dans 675 municipalités du Québec. Alors, j'ima-

gine que, dans une municipalité où il y a 300 personnes, s'il faut écrire aux 300 personnes pour leur dire: Voici votre dossier, elles vont se dire: Mon directeur est malade, ce matin; il me connaît, qu'est-ce qui lui prend?

**M. Bourdon:** C'est pour ça, M. le Président...

**M. Béland:** Je trouve qu'il y a quelque chose qui ne va pas dans ça.

**M. Bourdon:** C'est ça.

**M. Béland:** Quand on veut faire une règle générale, on risque...

**M. Bourdon:** C'est pour ça, M. Béland, je peux vous dire ce à quoi, moi, j'ai songé. On pourrait dire: L'institution utilisatrice, dans les deux ans de l'adoption de la loi et par les moyens qu'elle juge appropriés, communique graduellement les renseignements de crédit qu'elle a à ses clients, ou à ses sociétaires s'il s'agit d'une caisse populaire. Ce que je veux dire, c'est que, par hypothèse, si 26 % des sociétaires d'une caisse populaire - et c'est arbitraire, là, le choix que je fais - renouvellent, chaque année, leur hypothèque, bien, à l'occasion du renouvellement, l'agent de crédit pourrait remettre le dossier, pour que ce ne soit pas non plus, comme tel, dramatique.

Écoutez, on a l'exemple américain, il y a une partie des dossiers de crédit qui méritent d'être corrigés. Si on a deux ans pour les remettre graduellement et que les gens ont une mécanique pour les faire corriger, on peut penser que, finalement, il n'y a pas péril en la demeure. Mais moi, je pense qu'il faudrait, dans le projet de loi, prendre pour acquis que le Mouvement Desjardins, comme d'autres, est de bonne foi et n'est pas contre le fait de coopérer à disséminer l'information, si on lui laisse le temps et de la latitude. Je vous dirais à cet égard-là que notre État - et ça ne touche pas le ministre qui veut vraiment mettre fin à des abus sans nombre - est un peu jacobin. On dit: Tout le monde en même temps, le même jour, va mettre des lettres à la poste. On dit quasiment par quel chemin on va passer pour aller au bureau de poste. Mais, dans le fond, ce qui compte, c'est que le premier document, je pense, qu'une personne a le droit de lire, c'est ce qu'on appelle dans le jargon son «rapport de crédit», pour que, s'il y a une chose à corriger, la correction soit faite. On pourrait même penser que les utilisateurs coopéreraient aussi pour faire corriger et que la Commission d'accès viendrait vraiment en dernier recours et d'une façon souple. Parce que, vous avez raison de le souligner, il ne faut pas rendre toute l'opération lourde pour la minorité de cas où, si on n'intervient pas, il y a peut-être un abus.

**M. Béland:** C'est l'équilibre qu'on recherche avec vous, finalement, parce qu'on est d'accord, comme je le disais, avec le principe de la loi, sauf que, pour essayer de réglementer des cas qui m'apparaissent des cas exceptionnels, il ne faudrait pas... Moi, je suis certain que si on faisait...

**M. Cannon:** Comme disait le président du Conseil du patronat, il ne faudrait pas se servir d'un gros « canon ».

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

**M. Béland:** Ha, ha, ha! Moi, je suis certain que si on avisait l'ensemble de nos membres, sans leur envoyer leur dossier, en disant: Vous savez qu'on a un dossier sur vous... Je serais surpris du faible pourcentage de gens qui viendraient à la caisse pour dire: Est-ce que je peux le voir? Les gens, dans leur relation, c'est une relation de confiance. Il y a simplement dans le cas où il y a un empêchement, où il y a un refus que les gens disent: Bien, je veux savoir pourquoi vous m'avez refusé. Parce que les gens ne comprennent pas toujours le refus. C'est là qu'ils veulent voir leur dossier, et ça, on n'a jamais refusé ça. Comment on peut améliorer ça? Ça, ça reste à voir.

**M. Bourdon:** Parce que, dans le fond, une personne peut avoir vécu des années avec des refus qu'elle n'arrivait pas à se justifier, uniquement parce que... Par exemple, je vous donne un cas qui a été porté à mon attention récemment. Une personne, une année, refuse de payer 4 \$ de frais d'administration à sa banque - je suis à l'aise pour en parler, ce n'est même pas une caisse populaire - et, des années plus tard, c'est rendu un plus gros montant, et ça fait des années que c'est dans son rapport de crédit et elle se fait refuser des choses parce que sa cote a tombé. Vous avez raison, quand les gens se font refuser, ils le demandent plus. Dans le fond, moi, je vous pose la question: Ça ne serait pas souhaitable que, dans un délai raisonnable, tout le monde l'aie, selon une stratégie que chaque utilisateur pourrait s'établir pour que ça se fasse graduellement, de telle sorte que la minorité de cas problèmes puisse être corrigée? Je vous ferai observer que les 4 \$ de frais d'administration, quand la personne le découvre, elle se parle toute seule et elle parle à d'autres pendant un bon moment.

**M. Béland:** Je demanderais à M. Morency de compléter la réponse.

**M. Morency:** Oui. Je crois, M. Bourdon, que votre approche a beaucoup de mérite. Quand même, il faut comprendre que, même chez nous, si nous avons au-delà de 4 000 000 de membres, nous ne détenons pas nécessairement une cote de

crédit pour chacun de nos membres, parce que ce n'est pas tous nos membres, quand même, qui, nécessairement, font des demandes de crédit. Et parmi nos membres qui font des demandes de crédit, on ne recourt pas nécessairement ni obligatoirement à des agences de crédit externes, parce qu'il peut y avoir une expérience de crédit chez nous qui fait en sorte que c'est son dossier personnel dans lequel nous avons de l'information. Donc, à ce niveau-là, notre code de déontologie prévoit que, si le membre veut consulter de l'information financière que nous détenons sur lui, le conseiller est toujours disposé à la lui fournir et à lui donner des explications.

Là où on pourrait faire un pas additionnel sur demande du membre, c'est de voir: Est-ce qu'effectivement il y aurait, à son dossier, une cote de crédit qui proviendrait d'une agence quelconque extérieure et auquel cas on pourrait, à sa demande toujours, lui expliquer ce que ça veut dire? Parce que ce n'est pas des explications très longues; ce sont des numéros, des cotes qui apparaissent sur ces dossiers-là. Donc, dans une relation de conseil que nous détenons toujours avec notre membre, lui indiquer, lui expliquer la cote et, également, l'aider, le supporter, s'il n'est pas satisfait, à faire corriger cette mauvaise cote-là, pour des raisons x, y, z. Je pense aussi que le membre a une responsabilité de la faire corriger. Il est mieux de la faire corriger à son agence de crédit qui, elle, va la communiquer à d'autres personnes à qui elle a déjà fourni de l'information, parce que, si ça demeure uniquement chez nous, bien, là, c'est seulement la caisse populaire qui va avoir corrigé la note de crédit.

Donc, dans une relation d'aide et de support, je pense que les gens des caisses doivent sûrement, même à l'heure actuelle, supporter le membre pour corriger la situation. Et quand il y a un refus, nous, ce qu'on fait, entre autres - je suis certain que c'est la même chose un peu partout ailleurs - on lui explique la raison du refus: c'est sa situation financière peut-être qui ne le permet pas. On le conseille quand même pour améliorer sa situation. Donc, il y a toute cette relation d'aide et de support que nous accordons à nos membres.

**M. Bourdon:** Bien, pour ce qui est de l'existence d'un rapport de crédit, parce que ce n'est pas évident que la caisse populaire l'a dans chaque cas... La mienne n'en a pas à mon sujet et me prête pareil, parce que le profil, je l'ai établi auprès d'elle en 25 ans, c'est évident. Mais, là-dessus, vous pouvez faire confiance au législateur, si on fait un nouveau texte, on va mettre que l'utilisateur fournit, s'il en est un, le rapport de crédit, et que ça se fasse dans le cours normal des choses. Là où je ne suis pas d'accord, moi, c'est qu'on dise: Il faut que la personne le demande. Parce que les gens qui ignorent qu'il y a une erreur dedans, ils ne le

demandèrent pas. Et si la caisse ne s'en occupe pas, parce que j'ai remarqué aussi, à parler avec des personnes, que c'est pris avec un quant à soi, un rapport de crédit... C'est parce que, ailleurs, il peut y avoir des difficultés et ils ignorent la cause.

(15 h 50)

Dans le fond - et c'est pour ça que je parlais d'un délai de deux ans - c'est dire, dans la relation de confiance qu'on a avec un sociétaire, qu'en deux ans on trouve une occasion pour lui communiquer - et c'est vrai qu'il faudra que ce soit expliqué - sa cote de crédit ou sa fiche de crédit, et que les utilisateurs contribuent à la correction parce que la correction, c'est la croix et la bannière actuellement dans chaque cas. Équifax dit: Nous autres, ce n'est pas nous qui avons sorti ce renseignement-là, c'est Bell Canada qui nous l'a donné, ou la carte de crédit. Et une question que je pose, pointue: Trouvez-vous normal que, pendant des mois, Équifax a fourni à quiconque était prêt à payer 60 \$ pour être membre d'Équifax, pour être client, les numéros de carte de crédit d'à peu près n'importe qui au Québec?

**M. Béland:** M. Bourdon, quand on regarde les rapports d'Équifax, je ne suis pas sûr que le consommateur est très avancé, parce que c'est sous des formes de codes; il faut connaître les codes. Je sais bien que dans le réseau des caisses, souvent, on n'en tient peu compte parce qu'on sait que c'est souvent sévère ou très exagéré. Dans ce sens-là, ça prend une relation pour l'expliquer.

**M. Bourdon:** Oui.

**M. Béland:** Même si j'envoyais ça par la poste ou si je disais: Viens le voir, il y a un commis qui ne te connaît pas et qui va te laisser regarder ton dossier, je ne suis pas certain que le consommateur va être très avancé.

**M. Bourdon:** Vous avez raison. Je pense que ce pourquoi je parle d'une manière et d'un délai, c'est que, dans le fond, le Mouvement Desjardins trouverait peut-être utile de mettre un petit feuillet pas compliqué pour savoir comment on utilise ça. J'en ai lu récemment et ce n'est pas évident. Il faut comprendre ce qu'il y a dedans. Mais ce que vous dites est vrai aussi, la sévérité excessive, ça fait que, comment je dirais... La sévérité excessive rend le document de crédit moins crédible. Le problème, c'est que la personne qui n'a jamais eu et qui n'aura jamais de problème à cause de ça avec sa caisse populaire peut en avoir ailleurs et ignorer de ce que ça vient de ça, parce que, pour un autre bien ou un autre service, on va accorder de l'importance à ça.

Dans le fond, ma question, la dernière: Seriez-vous prêt à un exercice où, en assouplis-

sant ce qui doit l'être dans la loi, dans le fond, on vous demanderait de vous associer à quelque chose pour que les rapports soient plus clairs dans l'ensemble de ces questions-là? Et je vous répète que, quant à moi, je trouve qu'il faut donner le temps et la latitude aux utilisateurs de fichiers de crédit, entre autres, pour s'y adapter. Pour être bien franc, M. Béland, je pense que si le Mouvement Desjardins collabore et ne va pas en Cour suprême pour savoir si les banques, c'est fédéral ou provincial...

**M. Béland:** On va perdre, de toute façon.

**M. Bourdon:** C'est ça.

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

**M. Bourdon:** Mais ce que je veux vous dire, c'est qu'une fois que le Mouvement Desjardins va l'avoir fait pour ses millions de sociétaires, s'il y a un peu moins de coopération chez les banquiers qui ont dû, à la lettre E, demander un rapport de crédit sur Edper et, à la lettre O, en demander un sur Olympia & York, bien, on serait quand même assez avancé.

**M. Béland:** Écoutez, je disais dans mes conclusions qu'on était disposé à participer à tout groupe de travail qui pourrait être mis sur pied pour trouver le moyen... Notre objectif, je pense qu'il est clair, c'est sûr qu'on veut que nos membres, on veut que les consommateurs en général soient bien informés de ce qui existe dans leur dossier. L'équilibre qu'il faut établir, c'est d'arriver à le faire sans qu'on s'impose une mécanique tellement lourde que, finalement, ce soit l'ensemble des membres et des épargnants qui en subissent les conséquences.

**M. Bourdon:** Et seriez-vous d'accord que dans la loi on donne un échéancier d'application après avoir rencontré les intéressés, secteur par secteur? Parce que je vais vous dire, tout n'est pas d'égale valeur à problème dans l'ensemble des relations des citoyens avec les renseignements.

**M. Béland:** C'est sûr et, si ça peut contribuer à développer le sentiment d'appartenance des gens à leur caisse, moi, je suis d'accord.

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

**Le Président (M. Doyon):** Merci. Je pense que ça fait le tour de la question. Je veux remercier les représentants des caisses, M. Béland, M. Morency, Mme Nadeau et M. Blouin, d'avoir pris le temps de venir nous rencontrer. Je pense que la discussion a été extrêmement utile. Donc, je vous permets de vous retirer et j'indique à cette commission que nous allons recevoir dès maintenant M. Raymond Doray.

Après la prestation de M. Doray, nous ferons une pause.

M. Doray, je m'abstiens de toute présentation, je m'abstiens de toute directive et je vous laisse la parole.

### M. Raymond Doray

**M. Doray (Raymond):** Je vous remercie, M. le Président. M. le ministre, Mmes et MM. les députés, j'aimerais, en tout premier lieu, remercier les membres de la commission de m'avoir invité à venir les rencontrer aujourd'hui pour discuter du projet de loi 68, et ce, en dépit du fait qu'ils ont eu l'occasion de me voir et de m'entendre à quelques reprises au cours des deux dernières semaines.

Vous comprendrez qu'avant d'entreprendre des démarches auprès du secrétariat de la commission parlementaire je me suis sérieusement posé la question de l'opportunité de me présenter devant vous à titre personnel, alors que j'avais eu l'occasion d'assister certains groupes, organismes ou entreprises dans la préparation ou la présentation de leur mémoire. Après mûre réflexion, j'en suis venu à la conclusion que ces deux types d'intervention étaient bien différents; que les membres de cette assemblée, plus particulièrement de cette commission, sauraient aisément faire les distinctions qui s'imposent entre l'avocat qui, à la demande de son client et en fonction des activités et des préoccupations de celui-ci, procède à l'analyse d'un projet de loi pour tenter, à la lumière de son expérience bien sûr, mais surtout des règles d'interprétation, d'en prévoir les effets, et, d'autre part, l'avocat qui, parce qu'il a eu l'occasion de participer au cours des 13 dernières années à l'élaboration, à la mise en oeuvre et à l'application de la loi sur l'accès du secteur public, peut peut-être, et je le dis bien humblement, avoir quelques remarques ou commentaires à formuler pour aider le législateur à accomplir son travail.

C'est donc à ce second titre que je me présente aujourd'hui devant cette commission et je tiens à souligner, M. le Président, que je ne me sens ni inféodé ni lié à qui que ce soit et que c'est véritablement à titre personnel et sans engagement autre que le mien que je suis ici. Qu'il me soit permis de conclure sur ce point, M. le Président, en prédisant que l'adoption du projet de loi 68 provoquera très certainement, à court ou à moyen terme, une augmentation des avocats de la pratique privée spécialisés dans le champ de la protection des renseignements personnels. Il y a donc de très bonnes chances qu'à l'occasion de la commission parlementaire sur la révision périodique de la loi 68, d'ici cinq ans, vous n'ayez pas à me voir aussi souvent.

Je n'ai aucun doute, et je tiens à le dire, sur la pertinence d'adopter une loi relative à la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, tout d'abord parce que les citoyens

sont inquiets de la protection des renseignements personnels et, d'autre part, parce que certaines pratiques et usages d'information personnelle requièrent d'être encadrés. Même s'il est vrai que la directive de l'OCDE sur la protection des renseignements personnels de même que la convention de l'Europe et le principe de réciprocité qui s'y trouve appellent une intervention législative du Québec dans ce domaine, il ne faudrait cependant pas exagérer la portée de ces textes internationaux; ce sont bel et bien des principes et non des règles strictes que l'on retrouve, tant dans la directive de l'OCDE que dans la convention de l'Europe. Ces textes prévoient, d'ailleurs, une large flexibilité aux autorités nationales appelées à légiférer dans ce domaine.

Ainsi, la directive de l'OCDE prévoit qu'en matière de cueillette de renseignements personnels l'information ou la notification de la personne concernée peuvent valablement remplacer le consentement de cette dernière. En ce qui a trait à l'utilisation des données personnelles, la directive prévoit qu'elle doit être limitée aux finalités déclarées, sauf consentement ou autorisation de la loi. Il est donc permis aux législateurs nationaux de soustraire certains secteurs d'activité à l'obligation de déclarer l'objet du dossier ou ses finalités. Enfin, n'oublions pas que la directive de l'OCDE ne prévoit nullement le consentement écrit de la personne concernée comme prérequis à la communication de renseignements personnels.

(16 heures)

Mais, au-delà de ces incitatifs, soit sociopolitiques, soit internationaux, il y a surtout les articles 35 à 41 du Code civil du Québec qui appellent une intervention législative du Québec dans le domaine de la protection des renseignements personnels. Et, dans la mesure où l'Assemblée nationale a déjà accompli un premier pas pour poser des principes en matière de cueillette, d'utilisation, de mise à jour, de communication des renseignements personnels, cette réforme, je crois, doit être complétée. Cela dit, il ne faudrait pas transformer les articles 35 à 41 du Code civil en vaches sacrées avant même qu'ils ne soient entrés en vigueur. Si l'on peut, dès aujourd'hui, prévoir certaines difficultés d'application de ces articles, il vaudrait peut-être mieux apporter dès maintenant les correctifs nécessaires, et c'est justement dans cette perspective qu'il est important, selon moi, d'adopter une loi d'application qui vienne circonscrire, préciser et parfois atténuer la rigueur du Code civil. À titre d'exemple, l'article 37 du Code civil permet spécifiquement des exceptions législatives à la règle du consentement à la communication à des tiers de renseignements personnels, et le projet de loi 68 prévoit et pourrait prévoir d'autres exceptions à cette règle.

L'expérience de la loi sur l'accès dans le

secteur public, adoptée en 1982 mais entrée en vigueur en 1984, a permis de constater certaines difficultés, qui m'apparaissent sérieuses, d'appliquer un cadre législatif uniforme à une multitude d'organismes publics aussi distincts que l'Assemblée nationale, les ministères, les hôpitaux, les commissions scolaires, les municipalités, les régies, les commissions, etc. En fait, je suis convaincu que c'est le manque de spécificité des dispositions de la loi sur l'accès dans le secteur public, avec laquelle je travaille quotidiennement au chapitre de la protection des renseignements personnels, qui a rendu la tâche de la Commission d'accès à l'information très difficile, voire même, dans certains cas, impossible dans le secteur public. Étant donné que cette loi ne permet pas à la Commission d'établir des règles de protection des renseignements personnels selon la sensibilité des informations en cause et que les décisions rendues dans un secteur du secteur public s'appliquent à tous les autres secteurs, ce tribunal a souvent été empêché d'apporter des solutions efficaces, spécifiques ou de rendre des décisions aptes à régler des problèmes spécifiques de protection de la vie privée.

Par exemple, les règles qui gouvernent la cueillette, la mise à jour, l'utilisation ou la communication de renseignements personnels dans un hôpital ne devraient pas, selon moi, être les mêmes que celles applicables dans un organisme qui joue un rôle politique, comme une municipalité. De la même façon, les règles applicables à un organisme qui joue un rôle quasi judiciaire - et, M. le Président, vous en avez parlé vous-même tout à l'heure, en parlant des renseignements de justice - doivent être différentes des règles applicables à d'autres types d'organismes publics comme des écoles ou des commissions scolaires, parce que la sensibilité des informations n'est pas la même et qu'en conséquence elle ne requiert pas un traitement identique.

C'est justement en raison de cette absence de flexibilité dans la loi sur l'accès que tous les organismes se voient appliqués, à l'heure actuelle, dans le secteur public, le même cadre et les mêmes règles et que la loi sur l'accès a pu, dans certains cas, perdre une certaine crédibilité. Par exemple, on pensera au cas des écoles primaires et secondaires où l'application de la loi sur l'accès empêche les professeurs de distribuer les notes des étudiants publiquement, comme cela s'est fait pendant toute notre enfance et souvent d'une manière qui ne percutait pas la vie privée. De la même façon, il devient difficile aujourd'hui, dans une réunion de conseil municipal, de discuter du comportement d'un fonctionnaire de la municipalité parce que la loi sur l'accès peut causer certaines difficultés, à tout le moins d'interprétation.

C'est aussi, à mon avis, parce que la loi sur l'accès ne tient pas compte de la diversité des contextes et des divers degrés de sensibilité de

l'information que la Commission n'a jamais pu décréter que le consentement devait être écrit et limité dans le temps, dans le secteur public, et qu'elle a plutôt suggéré aux organismes d'obtenir un consentement écrit. En fait, la Commission a bien compris qu'il serait impraticable dans certains secteurs du domaine public d'imposer le consentement écrit, au risque de paralyser complètement l'appareil d'État.

De cette expérience, M. le Président, les législateurs québécois devraient tirer des enseignements, notamment en ce qui a trait aux dangers d'une législation qui cherche à traiter tous les renseignements personnels concernant un individu dans le secteur privé sur le même pied en leur imposant un cadre unique et strict. S'il y a des secteurs qui suscitent des problèmes de protection des renseignements personnels - et je pense qu'on peut reconnaître ces secteurs comme, entre autres, le domaine du crédit - il y en a d'autres où l'application d'un cadre rigide ne serait d'aucune utilité, voire même contre-productif, pour utiliser le terme anglo-saxon.

Pensons, par exemple, à toutes les transactions effectuées par carte de crédit ou encore par chèque. Si on applique à ces transactions courantes les règles contraignantes du projet de loi 68, notamment en matière de consentement écrit à la communication de renseignements, je suis convaincu que l'on créera une bureaucratie inutile et des contraintes dont les consommateurs seront les premiers à souffrir. La notion de «renseignements personnels», je pense qu'on peut très clairement aller voir dans la loi sur l'accès et la jurisprudence adoptée en vertu de cette loi-là au cours des 10 dernières années pour se rendre compte que c'est une notion très large, qui touche les renseignements concernant un individu. Et ce que l'on retrouve, par exemple, sur un récépissé de carte de crédit ou même sur un chèque - et on l'oublie souvent - ce sont des renseignements personnels. Ce sont des renseignements personnels qui sont très banals, mais ce sont quand même, malgré tout, des renseignements personnels, et leur circulation pour des fins financières, s'il fallait leur appliquer les règles du consentement et les règles des articles 6 et 7 sur la cueillette, causerait de véritables problèmes. Je suis convaincu que ces problèmes-là, le législateur, et tout particulièrement le ministre, ne les a pas voulus et qu'il sera certainement consentant à essayer de baliser ou de réduire peut-être les effets qui n'avaient pas été prévus à l'origine.

Je comprends très bien la difficulté, d'ailleurs, je tiens à le souligner, pour le gouvernement et pour l'Assemblée nationale, de légiférer dans ce secteur-là, parce que ce n'est pas facile, pour avoir participé aux travaux de la commission Paré en 1980. L'information est quelque chose de fluide et de difficile à saisir. Vouloir établir un cadre applicable à tous les secteurs d'activité dans le secteur privé, c'est effective-

ment un exercice périlleux, et je pense qu'il faut essayer de se demander quel sera l'impact ou quelle est l'application de la loi, quels seront ses effets avant de mettre en vigueur une loi qui a autant d'effets, autant d'importance.

Dans le même ordre d'idées, vouloir traiter de la même manière une banque et un dépanneur - parce que les dépanneurs sont assujettis à cette loi-là - un bureau de crédit ou la ligue de ringuette de Saint-Joachim-de-Tourelle, qui est assujettie comme association au sens de l'article 88, ou encore un cabinet d'avocats, un club vidéo, une compagnie d'assurances, c'est - je le soumets très respectueusement - risquer de discréditer la loi et la Commission d'accès à l'information, et je suis convaincu que ce n'est pas ce que les membres de cette assemblée veulent faire.

Des solutions à envisager, M. le Président - parce que je pense que nous avons une responsabilité de vous proposer des avenues et des solutions pour essayer peut-être de corriger le tir là où il y a quelques difficultés envisageables - dans les circonstances, il me semble que l'intervention du Québec dans le domaine de la protection des renseignements personnels serait nettement plus efficace et moins controversée si elle se limitait à identifier des secteurs où l'information sensible requiert des mesures contraignantes. Ce pourrait être le cas, par exemple, dans le domaine des bureaux de crédit, des clubs vidéo, des cliniques médicales privées, des agences d'enquête et d'investigation, peut-être de l'assurance. À l'inverse, la loi 68 pourrait prévoir que les entreprises qui ne font pas l'objet d'une réglementation sectorielle sont assujetties à des principes généraux, tels que l'obligation de ne recueillir que les renseignements pertinents pour les fins de leurs activités, l'obligation de permettre à la personne concernée d'avoir accès à son dossier et d'y faire rectifier les erreurs, l'obligation de mettre à jour les renseignements, non pas en tout temps, mais avant de prendre une décision susceptible d'affecter un individu. On éviterait les problèmes, que le président du Mouvement Desjardins a soulignés tout à l'heure, de devoir mettre à jour des dossiers lorsqu'on ne revoit pas les clients pendant une certaine période de temps. Mais avant de rendre une décision que les dossiers soient mis à jour, je pense que c'est une préoccupation tout à fait légitime du législateur.

(16 h 10)

Pour leur part, les règles et normes applicables aux secteurs qui détiennent des renseignements sensibles pourraient être soit inscrites dans la loi d'application elle-même, soit adoptées par la voie réglementaire, parce qu'on n'a pas regardé cette hypothèse. Il n'y a pas de pouvoirs réglementaires dans le projet de loi 68 qui viennent permettre une sectorisation, si ce n'est les codes de conduite. Mais les codes de conduite, M. le Président, je pense qu'il faut re-

connaître qu'ils n'ont pas de valeur contraignante. Ils se surimposent, dans le projet de loi 68, à des règles, comme l'article 12 sur les communications de renseignements, qui, elles, sont contraignantes. Donc, on peut douter de leur véritable efficacité, surtout que la Commission d'accès va avoir à suggérer des codes de conduite mais ne pourra pas en forcer le respect. Par contre, cette même Commission, par la suite, sera appelée à adjuger et à arbitrer des litiges en matière de protection des renseignements personnels. Il serait même pensable, M. le Président, de prévoir, dans la loi, que les entreprises des secteurs identifiés comme sensibles pourraient participer à l'élaboration de ces normes qui, lorsqu'elles recevront l'approbation de la Commission d'accès et du lieutenant-gouverneur, acquerront une force contraignante.

Je vous dis bien honnêtement que l'expérience que j'ai pu acquérir dans ce domaine-là, dans le secteur public, au cours des dernières années me mène à penser, à peu près de la même façon que le gouvernement, que la simple adoption de codes de conduite par les différents groupes ou les différentes industries n'est peut-être pas une solution ni pour les citoyens ni pour les entreprises en cause, parce que les litiges vont naître et il n'y aura pas de moyen de faire respecter ces codes, dont l'interprétation des fois, aussi, peut poser de sérieux problèmes. Par contre, une participation active des regroupements d'entreprises d'un secteur à l'élaboration de normes qui deviendront des règlements est une façon humble, à mon avis, de légiférer et une façon moderne de légiférer. Je pense que c'est cette assemblée qui a publié, il y a quelques années, un document qui s'appelait «Légiférer moins et légiférer mieux». La législation ou réglementation participative est une bonne façon, je pense, d'en arriver à un juste équilibre.

En terminant, M. le Président, j'aimerais simplement noter que j'ai remis, tout à l'heure, aux membres de la commission un document qui est une analyse article par article de différentes difficultés, non pas pour soulever des controverses, mais bien pour peut-être aider le législateur à accomplir son travail. Parce que, étant appelé à travailler dans ce secteur-là quotidiennement, il y a peut-être des points que j'ai pu voir - peut-être, des fois, ai-je commis des erreurs dans l'interprétation, mais je pense que c'est une interprétation raisonnable. Et il y a, je pense, des petites difficultés, notamment quant aux notions de renseignements personnels versus renseignements nominatifs. La loi 68 nous parle de renseignements personnels, alors que la loi sur l'accès nous parle de renseignements nominatifs. Ça peut sembler une simple erreur cosmétique ou une simple distinction de mots, mais il y a un véritable problème sous-jacent dans le choix de ces notions-là, parce que les «renseignements nominatifs», au sens de la loi sur l'accès du secteur public, excluent les renseignements à

caractère public tels que les renseignements des archives judiciaires, les renseignements des archives municipales, alors que la notion de «renseignements personnels» n'exclut pas les renseignements à caractère public.

Il faudrait donc conclure, dans l'état actuel du texte, que si la loi était adoptée selon son libellé proposé, les renseignements relatifs au jugement des tribunaux judiciaires ou quasi judiciaires, s'ils étaient transmis dans le secteur privé, se verraient appliquer les règles de confidentialité que l'on prévoit dans la loi. Et je ne pense pas que ce soit, de prime abord, la volonté du législateur de venir restreindre la circulation des renseignements de justice. C'est un des fondements constitutionnels de notre société, que la justice soit rendue en public. Mais, par le choix d'une notion, peut-être, qui est en porte-à-faux avec la loi sur l'accès, on risque - je le dis bien sincèrement - de causer des problèmes. Et je pense, M. le Président, que c'est vous-même qui avez parlé de cette importance de la transparence du système judiciaire.

Un dernier point, M. le Président, sur la question des différents rôles de la Commission d'accès à l'information. Je trouve que la situation que nous avons vécue, tout à l'heure, lorsque les trois représentants de la Commission étaient assis à cette table, et vos commentaires et questions que vous avez posées personnellement, M. le Président, ont été très éclairants puisque nous l'avons vécu, ce problème de conflit de rôles. On s'est retrouvé, pendant un instant, avec le responsable des enquêtes de la Commission d'accès à l'information, qui a lancé des accusations contre des entreprises, en en nommant même une, alors que l'enquête n'était pas terminée. Il était assis avec le président de la Commission, qui, lui, est membre d'un tribunal administratif qui va juger des entreprises dans un an, quand la loi va entrer en vigueur, et le conseiller juridique qui donne des interprétations sur cette loi-là. Est-ce qu'il serait acceptable, dans le domaine de l'environnement, que le ministre de l'Environnement soit celui qui fasse les enquêtes en matière d'environnement, comme il le fait à l'heure actuelle, mais qu'il soit aussi celui qui rend les décisions lorsqu'il émet des ordonnances pour fermer une entreprise ou pour arrêter un acte de contamination? Je pense qu'on réagirait tous de manière épidermique en disant: Ça n'a pas de sens que le ministre soit à la fois celui qui procède aux enquêtes, celui qui fait des déclarations publiques sur les dangers pour l'environnement et celui qui, en plus, tranche les litiges en matière d'environnement entre pollueurs et pollués.

Spontanément, je pense que nos règles de justice naturelle nous empêchent de cautionner une telle façon de procéder. Pourquoi, en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels, devrions-nous appli-

quer une autre mesure, une autre règle, selon une autre aune? Il me semble qu'il y a un problème qui n'était pas dramatique lorsque la Commission agissait à l'égard des organismes publics, puisque... Que le gouvernement, l'Etat, se donne des règles de justice naturelle moins exigeantes pour lui-même, je pense que c'est son problème, mais quand il viendra juger des entreprises et des conflits employeurs-employés dans le secteur privé, il est important que le tribunal qui fera de l'adjudication ait une indépendance et une crédibilité au-dessus de tout soupçon.

Et il y a un avantage... Et je ne dis pas à cette assemblée de créer un nouvel organisme - il faut penser aux ressources pécuniaires - mais je pense qu'on peut séparer les fonctions de la Commission. Les institutions sont là pour protéger les droits et il y a moyen de structurer une Commission d'accès dont le bureau des commissaires est tout à fait indépendant des enquêteurs et des avocats. Ce n'est pas la bonne foi de la Commission que je mets en doute, d'aucune façon, loin de là - d'ailleurs, je me tirerais dans le pied, pour y avoir travaillé pendant quelques années - mais je pense qu'il faut prévoir que cette Commission aura besoin d'une plus grande crédibilité et d'une plus grande indépendance lorsqu'elle agira dans le secteur privé.

Dans cette mesure-là, on peut même croire qu'il y aurait un avantage à séparer les fonctions de la Commission. Parce qu'une Commission dont le volet administratif ne serait pas juxté ou associé au volet adjudication aurait beaucoup plus de marge de manoeuvre. Elle pourrait conseiller les citoyens, elle pourrait faire des enquêtes qui vont plus loin. Elle pourrait donner des conseils sur la façon de gérer des banques de données, ce qui est très difficile pour un organisme qui est appelé, par la suite, à prendre des décisions.

Alors, c'est l'essentiel de ce que je voulais vous dire, mais l'analyse plus détaillée, je le souhaite sincèrement, pourra peut-être vous être utile. Merci, M. le Président.

**Le Président (M. Doyon):** Merci, Me Doray. Je vous signale que l'analyse et les commentaires que vous nous avez donnés ont déjà été distribués aux membres de la commission. N'ayez aucun doute que le ministre de même que les membres de la commission et les gens qui assistent le ministre dans son travail vont en prendre connaissance et en faire une étude sérieuse. Oui, M. le ministre.

**M. Cannon:** Merci, M. le Président. Me Doray, merci de votre présentation. Je sais que vous puisez dans une expérience quand même très vaste au niveau de la protection des renseignements personnels et de l'accès aux documents. Vous comprendrez que je n'ai pas de

questions à vous poser, ayant reçu votre document il y a quelques instants. Cependant, comme le président l'a mentionné, nous allons faire une lecture attentive et exhaustive des points que vous soulevez, et nul doute que les représentations que vous faites seront prises en considération. Alors, merci.

**Le Président (M. Doyon):** Merci, M. le ministre. Je voudrais dire aussi à M. Doray que les remarques qu'il a faites seront prises en bonne part et que, comme a eu l'occasion de le dire le ministre, il ne fait aucun doute que son expérience personnelle de même que la façon dont il nous présente les choses, tout ça est de nature à orienter la réflexion de cette commission. Alors, je sais, pour avoir parlé au député de Pointe-aux-Trembles, que c'est son opinion aussi. Il m'a demandé de l'excuser, il a dû s'absenter pour une urgence; je voulais faire le message.

Pour le moment, je vais, tout en vous remerciant, suspendre les travaux de cette commission jusqu'à 17 heures, disons, et nous recommencerons à 17 heures. Merci encore, Me Doray.

**M. Doray:** Merci, M. le Président.

(Suspension de la séance à 16 h 20)

(Reprise à 17 h 1)

**Le Président (M. Doyon):** La commission de la culture continue ses travaux et est heureuse de recevoir le Conseil des assurances de personnes, qui est représenté par M. Jean-Claude Boucher, M. Michel Beaupré ainsi que par Mme Myrella Beaulieu. Je leur souhaite la bienvenue. Je leur indique qu'on est prêts à les entendre. Si vous voulez bien vous identifier. Vous disposez d'une quinzaine de minutes pour nous faire part de vos vues sur le projet de loi 68, et après ça, selon ce qui sera soulevé, les membres de la commission vont s'entretenir avec vous pour un certain temps. Alors, vous avez la parole. On est prêts à vous écouter.

### Conseil des assurances de personnes

**M. Boucher (Jean-Claude):** Merci, M. le Président. Je suis accompagné aujourd'hui de Mme Myrella Beaulieu, qui est la directrice générale du Conseil, et de M. Beaupré, qui est l'avocat du Conseil. Mon nom est Jean-Claude Boucher, je suis le vice-président du Conseil des assurances.

La façon dont on aimerait procéder, c'est de faire quelques commentaires généraux, tout d'abord, et Mme Beaulieu s'adressera à vous par la suite, sur certains points que le Conseil a notés vis-à-vis de la loi.

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

**M. Boucher:** Le Conseil étant un jeune organisme, je me permets d'en parler quelques minutes. Il a été créé en 1989 par la Loi sur les intermédiaires de marché. Le Conseil a pour mission principale d'assurer la protection du public par la surveillance et le contrôle des activités exercées par les intermédiaires de marché en assurance de personnes et les cabinets qui les regroupent. Notre création résulte de la volonté gouvernementale de remettre à l'industrie la charge de se réglementer et de se discipliner dans un contexte de décloisonnement des institutions financières. Nous avons notamment comme responsabilité de promulguer la réglementation respectueuse du cadre de la loi précitée pour les intermédiaires de marché en assurance de personnes. La réglementation actuelle assure d'ailleurs une excellente protection à la vie privée et au caractère confidentiel des renseignements détenus ou sous la responsabilité de l'intermédiaire. Pour atteindre ces fins, la table du Conseil regroupe des représentants des consommateurs, des compagnies d'assurances et des intermédiaires en assurance de personnes. Le Conseil constitue donc un carrefour naturel de concertation pour l'industrie de l'assurance. Notre originalité relève donc de la représentation, à une même table d'échanges, d'intervenants de tous les milieux touchant ou touchés par l'assurance de personnes. La représentativité de nos opinions découle de l'adoption unanime de notre mémoire dans le cadre de l'exercice démocratique effectué. Le Conseil, à titre d'organisme public, est assujéti à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. L'industrie de l'assurance et les intermédiaires qui assurent la distribution des produits appartiennent, pour leur part, au secteur privé. Le Conseil représente un lien charnière entre les deux sphères d'activité.

Puisque le projet, en plus d'abroger l'article 25 de la Loi sur les intermédiaires de marché et d'affecter certaines dispositions réglementaires adoptées sous son égide, aura des impacts sur l'administration de certaines entreprises du secteur privé, le Conseil tient à participer à la réflexion sur cette importante réforme. Notons également que le Fonds d'indemnisation en assurance de personnes, constitué au sein du Conseil sera pour sa part soumis à la nouvelle législation. L'intervention du Conseil est d'autant plus légitime que la cueillette, le contrôle et la circulation de l'information sont devenus des éléments clés dans le succès des intermédiaires de marché en assurance de personnes. Le Conseil a à coeur de ne pas paralyser les opérations de l'entreprise privée tout en protégeant les intérêts supérieurs des consommateurs. Par conséquent, nos commentaires, nos inquiétudes et nos repères feront parfois référence à des situations dépass-

sant le cadre de l'industrie de l'assurance de personnes.

Le Conseil tient à remercier la commission de la culture pour l'opportunité qu'elle lui offre de prendre part au débat et de formuler ses commentaires. De plus, il reconnaît l'ampleur du travail accompli et adhère aux principes sous-jacents.

Tel que nous en avons fait mention, les intermédiaires de marché en assurance de personnes sont déjà assujettis à un ensemble de règles assurant la protection de la vie privée et le caractère confidentiel des renseignements personnels. En effet, on retrouve, dans la réglementation du Conseil, des dispositions relatives à l'accès, à la prise de copies, à la garde, à la divulgation, à l'échange et à la destruction de renseignements personnels. Un manquement à l'une ou l'autre de ces prescriptions réglementaires peut entraîner des conséquences sur l'autorisation d'exercice conférée à l'intermédiaire, ou toute autre sanction jugée appropriée, y compris l'imposition de pénalités financières.

Les mécanismes actuels, avec leurs imperfections, confèrent des garanties non négligeables à la personne lésée dans l'exercice de ses droits. Ces garanties sont, à certains égards, supérieures à ce que l'on retrouve dans l'actuel projet de loi. La surveillance et le contrôle des mécanismes d'encadrement reviennent à l'inspecteur général des institutions financières, organisme auquel les intervenants chargés du contrôle de l'industrie de l'assurance doivent rendre compte. A priori, il ne semble pas essentiel d'ajouter de nouvelles structures d'encadrement qui viendront doubler, dans bien des hypothèses, celles existantes. Ce commentaire se justifie d'autant plus en période d'allègement de la fonction publique et de désengagement de l'État-providence. Néanmoins, nous sommes conscients que certains facteurs militent en faveur de la création d'une loi d'encadrement général du secteur privé. Notamment, il s'agit d'une loi d'application des grands principes énoncés dans le Code civil du Québec.

De plus, avec la mondialisation des marchés, les enjeux internationaux favorisent une loi-cadre simplifiant l'analyse que doivent souvent effectuer les autres partenaires économiques. En effet, il peut être fastidieux d'évaluer, par secteur d'activité, la qualité des protections minimales accordées à la vie privée et à la protection des renseignements personnels. Ces analyses sont régulièrement requises pour autoriser le flux transfrontières des données.

Finalement, les systèmes d'encadrement comme le nôtre ne peuvent assumer, en toute impartialité, certains recours liés à l'accès et à la rectification. Les mécanismes disciplinaires sont mal adaptés pour trancher des litiges relatifs à ces recours. Par conséquent, le Conseil se rallie au principe d'une loi-cadre applicable à tous et ne demandera pas le désas... - je le

savais, j'étais parti en disant: Je vais le manquer celui-là et je l'ai manqué...

**M. Cannon:** Désengagement.

**M. Boucher:** Exactement. Merci, M. le ministre. C'est la troisième fois que j'essaie de le dire aujourd'hui, et maintenant M. le ministre m'a bien repris - le désengagement des intermédiaires de marché en assurance de personnes.

Néanmoins, nous sommes fortement préoccupés par la mise en oeuvre du projet de loi. Le projet de loi doit permettre une application sectorielle souple et favoriser une protection efficace, concrète, au meilleur coût possible, évitant les superstructures. Finalement, il doit être soucieux de ne pas paralyser les activités économiques par des exigences trop laborieuses d'application. À la lecture de certaines dispositions législatives proposées, le Conseil s'inquiète des coûts d'implantation et de maintien résultant de leur application. Ces coûts seront, en bout de piste, assumés par le consommateur, qui ne réclame peut-être pas une protection paternaliste à certains égards.

À l'opposé, des garanties souhaitées par les propriétaires de renseignements personnels ne semblent pas trouver leur place dans le texte légal envisagé. Une juste position doit être prise entre une protection musclée de la vie privée et la réalité économique du secteur privé. Nous comprenons que les droits reconnus par la Charte des droits et libertés de la personne et le Code civil du Québec doivent trouver leur aboutissement concret dans le texte légal d'application générale. Un coût inévitable en résultera, mais nous considérons que l'exercice démocratique visant à protéger les droits fondamentaux engendre des coûts inhérents qui doivent être assumés par les membres de la société. Néanmoins, il faut se garder de faire naître des obligations qui n'engendreront que des frais inutiles, sans ajouter à la protection réclamée par le consommateur.

Au-delà des considérations financières, il faut se rappeler que nous vivons dans une ère de consommation rapide. Nous ne pensons pas que le consommateur sera mieux servi et protégé s'il est obligé de faire des démarches lourdes pour donner suite à l'exécution des transactions commerciales les plus simples. Le consommateur qui s'engage dans une opération commerciale définie dans le cours normal des affaires s'attend à ce qu'il y ait une circulation normale d'information afin de remplir les exigences raisonnables d'une semblable transaction.

(17 h 10)

À notre avis, le projet de loi actuel ne permet pas cette libre circulation. Malgré tout, nous pensons que certaines catégories d'informations à caractère sensible ne devraient pas être échangées sans le consentement écrit, puisqu'il en résulterait une situation préjudiciable à la

personne concernée. De même, nous pensons que la libre circulation des renseignements personnels à travers un conglomérat ne devrait se faire qu'avec l'autorisation expresse de la personne concernée. Nous pensons que l'exception permettant la transmission des renseignements à un tiers, à des fins philanthropiques ou commerciales, sans l'autorisation de la personne concernée devrait être plus circonscrite. En effet, il s'agit d'une exception au principe du consentement. À cet égard, nous pensons que des listes nominatives permettant d'obtenir des informations sensibles ne devraient pas être échangées sans le consentement des personnes visées.

Tel que nous l'avons mentionné, le Conseil favorise une application sectorielle du projet de loi. Nous sommes préoccupés de constater que, seul l'article 75, par le biais des codes d'éthique, permet d'établir des règles s'harmonisant à la réalité d'une industrie. Nous pensons que le projet comporte de nouvelles obligations qui peuvent susciter la confusion lors de l'application. Nous pensons qu'une réglementation sectorielle serait l'alternative à prioriser afin d'assurer une adhésion des différents secteurs d'activité économique à l'actuelle réforme. Cette solution permettrait notamment de définir certaines notions variant selon la nature de l'industrie, en plus de solliciter la participation des principaux intervenants et responsables de celle-ci.

Contrairement au code de conduite interne élaboré par la Commission, la réglementation sectorielle assure force de loi aux règles adoptées par l'industrie. Des organismes de contrôle, tel le Conseil, pourraient prendre en charge de promulguer la réglementation applicable à leur secteur de compétence respectif. En d'autres termes, le Conseil établirait la réglementation applicable aux intermédiaires de marché en assurance de personnes, en matière de protection des renseignements personnels, trouvant son pouvoir habilitant dans le projet de loi 68. La Commission devrait assumer cette responsabilité dans les secteurs d'activité moins encadrés.

De même, le contrôle de cette réglementation pourrait être remis aux intervenants qui sont actuellement chargés de l'application des autres règles, dans la mesure où ils demeurent soumis à la surveillance gouvernementale. En somme, la Commission conserverait un pouvoir général de surveillance et de contrôle, tant sur les intervenants chargés de promulguer la réglementation que sur ceux responsables de son application. Ces hypothèses réduiraient les coûts de gestion de la loi et minimiseraient le dédoublement des ressources humaines. Une meilleure adhésion des intervenants favorisera la mise en application de nouvelles règles. La réglementation sectorielle devrait notamment porter sur les notions suivantes: intérêt sérieux et légitime, pertinent à l'objet du dossier ou à la réalisation du contrat; renseignements normalement recueillis

dans les circonstances; utilisation à des fins incompatibles; mesures de sécurité propres à assurer le caractère confidentiel nécessaire à l'exercice de ses fonctions ou à l'exécution de son mandat; durée nécessaire à la réalisation de l'objet du dossier.

Nous compléterons notre argumentation aux sections portant sur les recours et l'application de la loi lors de l'étude du projet par section. Advenant que la réglementation sectorielle ne soit pas un concept retenu, d'autres mécanismes de collaboration devront être instaurés entre la Commission d'accès et les responsables des différents secteurs.

En dernier lieu, préalablement à cette étude, nous aimerions vous sensibiliser au lien étroit qui unit les intermédiaires de marché en assurance aux compagnies d'assurances dans le cadre de la distribution des contrats. Nous pensons que ces intermédiaires devraient avoir les mêmes obligations, qu'ils soient agents ou courtiers regroupés en corporation ou en société. De plus, une libre circulation de l'information doit être permise au sein d'un même cabinet.

Alors, permettez-moi, M. le Président, de passer la parole à Mme Beaulieu, qui vous fera part de notre réflexion à l'égard des points jugés essentiels par le Conseil.

**Le Président (M. Doyon):** Mme Beaulieu, quelques minutes.

**Mme Beaulieu (Myrella):** Merci. Tel que M. Boucher vous l'a mentionné, de par notre représentativité stratégique de l'industrie de l'assurance de personnes, nous avons senti le besoin d'intervenir dans cette grande réflexion collective. Plusieurs points importants ont retenu notre attention. Néanmoins, compte tenu du temps limité dont nous disposons, nous concentrerons nos énergies pour faire ressortir les principales préoccupations du Conseil, ainsi que les pistes de solution dégagées. Donc, je ferai part de cinq points qui ont retenu notre attention: deux sur la réglementation, à savoir la promulgation et l'application; un sur le consentement et l'accès; un quatrième, sur les listes nominatives; et le dernier, sur les mesures transitoires.

Donc, notre premier point porte sur un éventuel partage des responsabilités entre la Commission et les organismes chargés de promulguer la réglementation. Le Conseil est d'avis que la réglementation sectorielle s'avère essentielle à l'application ou à la mise en œuvre du projet de loi. En effet, tel que mentionné précédemment, la réglementation a force de loi, contrairement au code de conduite interne. Par définition, une loi est d'application générale et ne saurait répondre aux besoins d'une industrie ni à ceux des clients de celle-ci. Ce projet de loi jette les grandes balises nécessaires à la protection des renseignements personnels, mais n'envisage que très peu la

suite des événements. C'est pourtant à ce niveau que se jouera le succès de l'opération. D'ailleurs, au sein d'une même industrie, les normes ne peuvent être uniformes pour tous les intervenants. Les opérateurs économiques ne disposent pas des mêmes ressources et ne gèrent pas des masses d'information toujours comparables. Nous suggérons que les organismes d'encadrement soumis au contrôle gouvernemental soient responsables de promulguer la réglementation correspondant à leur secteur en vertu du projet de loi. La Commission approuverait, en dernière instance, avant son entrée en vigueur, la réglementation soumise par les différents secteurs encadrés.

De plus, la Commission devrait assumer seule cette responsabilité pour les secteurs ne bénéficiant pas d'un semblable encadrement. Des consultations auprès des principaux acteurs des secteurs non encadrés seraient utiles préalablement à l'établissement des nouvelles réglementations. Dans ces secteurs non encadrés, des recoupements par grands champs d'activité compatibles ou similaires seraient requis afin de ne pas surcharger la Commission dans sa responsabilité de promulguer des réglementations pertinentes. Dans tous les cas, une participation plus active des principaux responsables des secteurs d'activité serait ainsi atteinte, favorisant une meilleure adhésion du secteur privé à la réforme.

Corrélativement, les pouvoirs de réglementation sur la protection des renseignements personnels conférés par d'autres lois devraient être abolis. Par exemple, les paragraphes 17 et 18 de l'article 201 de la Loi sur les intermédiaires de marché devraient être abrogés. À défaut de privilégier la réglementation sectorielle comme outil utile à la mise en oeuvre du projet de loi, il faudrait envisager d'autres mécanismes de collaboration entre la Commission et les responsables de l'industrie.

Dans la même veine, notre deuxième point réfère à un éventuel partage des tâches entre la Commission et les organismes responsables du contrôle de la réglementation. Nous avons souligné dans les commentaires généraux qu'il pourrait être souhaitable d'utiliser les organismes d'encadrement établis afin de faciliter l'application et la mise en oeuvre de la loi. En effet, selon toute probabilité, la Commission ne disposera pas des effectifs suffisants pour veiller au contrôle serré des nouvelles obligations. De plus, il peut s'avérer fort opportun d'obtenir la collaboration des spécialistes d'encadrement d'un secteur d'activité déterminé afin de bien mesurer la portée des infractions.

Finalement, plusieurs de ces organismes d'encadrement bénéficient déjà d'une certaine expertise en matière de protection des renseignements, étant déjà soumis à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Cette

expertise peut s'avérer un atout précieux et peu coûteux dans la mise en oeuvre des nouvelles règles. Cette hypothèse permettrait de maximiser l'excellent travail de formation accompli par la Commission. Nous proposons de répartir les responsabilités entre les organismes d'encadrement soumis à l'autorité gouvernementale et la Commission. Les organismes d'encadrement pourraient veiller au respect des dispositions relatives à la collecte, à la consultation, à la détention, à l'utilisation, à la communication, à la destruction ou aux autres dispositions pour lesquelles un manquement peut entraîner une sanction.

(17 h 20)

Tel que mentionné dans les commentaires généraux, la Commission maintiendrait un pouvoir général de surveillance et de contrôle pour assurer une saine gestion des règles établies par le secteur. Néanmoins, nous pensons que la Commission ne devrait pas agir en révision ou en appel des décisions prises par les organismes d'encadrement, à défaut de quoi une superstructure en émergera. Dans tous les cas, des mécanismes d'appel sont déjà prévus à la Cour du Québec lors d'une insatisfaction légitime du justiciable. À tous égards, si le législateur est d'avis que les recours actuels sont insatisfaisants, en termes d'accessibilité, nous pensons que l'appel auprès de la Commission devrait être limité aux questions de droit. Une jurisprudence pourrait s'établir, diminuant la charge des commissaires. De plus, nous pensons que la Commission devrait statuer sur les demandes d'accès et de rectification, même dans les secteurs déjà encadrés. Dans les autres secteurs moins encadrés, la Commission demeurerait le seul recours pour toute question relevant de sa compétence. Cette division des responsabilités éviterait une double juridiction et favoriserait une interprétation plus conforme aux usages et pratiques d'un secteur donné.

Le troisième point porte sur les modalités du consentement et l'étendue de la notion de tiers. Le consentement écrit prévu à l'article 13 peut s'avérer paralysant dans le cours normal des activités du secteur privé. Nous pensons qu'une telle protection n'est pas souhaitée par le consommateur qui bénéficie, par ailleurs, de certains avantages liés à la rapidité d'exécution des transactions. Nous suggérons qu'un consentement implicite, mais manifeste, à la communication de renseignements à un tiers, soit suffisant lorsque le renseignement personnel est transmis dans le cours normal des activités, suite à un service ou un bien requis par la personne concernée.

Dans un autre ordre d'idées, nous pensons que le consentement à la communication à un tiers, qui n'est pas partie à la transaction initialement voulue par le consommateur, ou l'utilisation incompatible des renseignements recueillis devraient être constatés par un écrit

distinct, Au surplus, le cas échéant, le consentement devrait identifier la fin pour laquelle le tiers destinataire des renseignements les utilisera. Par conséquent, les informations recueillies ne pourraient circuler dans un conglomérat sans l'autorisation écrite de la personne concernée. Évidemment, la loi ne devrait pas avoir d'effets rétroactifs, de sorte que les renseignements détenus suite à un échange antérieur d'informations ne sauraient être visés par l'exigence du consentement écrit. Seuls les nouveaux transferts nécessiteront l'autorisation écrite.

Finalement, le paragraphe 2° de l'article 13 exige d'identifier «la personne qui détient les renseignements». Notre compréhension est à l'effet que le mot «personne» fait également référence aux personnes morales. Dans l'éventualité où notre perception ne serait pas conforme à la réalité, il faudrait préciser que le consentement doit identifier la personne ou l'organisme qui détient les renseignements. Nous pensons qu'essayer d'identifier nommément une personne deviendrait vite un véritable jeu de hasard. Dans cet ordre d'idées, le consentement relatif à l'échange de renseignements personnels nécessaires à la formation et à l'exécution d'un contrat pourrait être écrit, mais balisé moins strictement. Il pourrait être donné en fonction de la nature des renseignements requis. Évidemment, les renseignements recueillis ne pourront servir à d'autres fins que la formation ou l'exécution du contrat.

Notre quatrième point portera sur la constitution et l'échange des listes nominatives - j'achève. L'article 20 du projet de loi permet à une entreprise de communiquer à un tiers une liste nominative sans le consentement des personnes concernées. Le tiers qui recueille l'information connaît la nature des critères ayant servi à constituer la liste et peut, par la suite, accoler des caractéristiques très spécifiques aux personnes y figurant. En d'autres termes, c'est la nature de la commande qui peut conduire à l'obtention de données sensibles. Ces paramètres peuvent constituer des informations personnelles importantes qui seraient, par ailleurs, normalement protégées auprès d'organismes publics. Même si ces informations ne pourront être reprises qu'à des fins commerciales ou philanthropiques, nous sommes soucieux de constater qu'il n'y a aucune forme de restriction à la cueillette de l'information.

Nous suggérons de prohiber la constitution de listes nominatives basées sur l'un ou plusieurs des paramètres suivants: l'âge, le statut marital, le revenu, la valeur nette du patrimoine ou les informations permettant de l'identifier, l'état de santé, les opinions politiques, les convictions religieuses, l'origine raciale, la vie sexuelle et le passé criminel ou pénal.

Le dernier point portera sur la nécessaire transition pour l'implantation d'une semblable réforme. Le Conseil est préoccupé de ne retrou-

ver aucune disposition nécessaire à la transition et à l'entrée en vigueur de la loi. Forts de notre expérience, nous pensons que cette question doit être envisagée avec beaucoup d'attention. Les différents organismes pourraient avoir une période déterminée pour promulguer la réglementation adéquate à leur secteur d'activité.

En conclusion, nous espérons que les commentaires qui précèdent vous aideront à bonifier le projet de loi 68, qui, par ailleurs, a le mérite d'assurer une protection indéniable aux informations personnelles détenues dans le secteur privé. Compte tenu de notre lien privilégié entre le secteur public et le secteur privé, nous pensons être en mesure de contribuer de façon particulière à la recherche de solutions éclairées. Pour ce faire, nous demeurons à votre entière disposition. Nous sommes maintenant prêts à répondre aux questions.

**Le Président (M. Doyon):** Merci, Mme Beaulieu. Merci, M. Boucher. Vous nous avez fait un exposé fort complet. Je me demande si le ministre a des questions, ou peut-être le député de Saint-Hyacinthe, compte tenu des difficultés qu'a le ministre à parler.

**M. Cannon:** Je ne répéterai pas ce que j'ai dit, M. le Président, sauf que je suis d'emblée avec le président, en vous disant: Oui, merci pour la présentation d'un mémoire fort bien travaillé, particulièrement au niveau du rôle de la Commission d'accès à l'information. Vous avez grandement retenu mon attention sur ces points-là, ainsi que sur les autres points, bien sûr. Je puis vous assurer, M. Boucher, Mme Beaulieu et M. Bédard, que les représentations que vous nous avez faites cet après-midi seront bien sûr prises en considération très sérieusement. Peut-être mon collègue de Saint-Hyacinthe, M. le Président, avec votre permission.

**Le Président (M. Doyon):** Oui. M. le député de Saint-Hyacinthe.

**M. Messier:** Votre mémoire, comparativement à d'autres mémoires qu'on a entendus dans votre secteur d'activité, je pense qu'il réagit très bien par rapport au projet de loi 68, principalement aux pages 2 et 3 où, au niveau des commentaires généraux, vous dites que oui, il y a des mécanismes actuels et tout ça, mais que vous êtes prêts à vous ajuster, advenant des modifications à la loi. Le code de déontologie, vous en avez un tel quel; il y a des mécanismes de recours tels quels. C'est juste de voir, nous, avec le projet de loi, s'il y a des interrogations, c'est-à-dire que, si une première étape est faite chez vous, est-ce que les gens peuvent aller à une deuxième étape, au niveau de la Commission d'accès à l'information? Je pense que vous n'y voyez pas d'inconvénient, je pense que vous êtes ouverts au projet de loi tel quel. Je pense qu'à ce niveau-là, on ne

peut que vous remercier et...

**M. Boucher:** Merci.

**M. Messier:** ...vous dire qu'on souscrit.

**M. Boucher:** Merci infiniment. Le Conseil est prêt, à 100 %, à collaborer. D'ailleurs, le rôle du Conseil est la protection du public, c'est notre mandat. Alors...

**Le Président (M. Doyon):** Ça découle. Oui, un petit commentaire, non? Non, ça fait le tour. Oui, M. le ministre.

**M. Cannon:** Oui. Sachant très bien que Mme Plamondon, qui siège à votre conseil, elle, quitte, je veux la saluer, parce que je pense qu'au niveau de la défense de la protection c'est une personne qui mérite toute notre appréciation, et vous avez une bonne recrue dans votre groupe.

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

**Mme Beaulieu:** Elle nous a inspirés.

**Le Président (M. Doyon):** Merci, M. le ministre. Je vois que vous avez retrouvé la voix pour faire un peu de politique.

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

**Le Président (M. Doyon):** Alors, il me reste à vous remercier et à... Ha, ha, ha! Merci beaucoup.

Nous sommes prêts, maintenant, à recevoir le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec. Je ne sais pas s'ils sont ici. Alors, nous allons... Si l'Association sécurité informatique est prête, nous pouvons peut-être les recevoir. Mme McNicoll, M. de Savoye et... Je vous invite donc à prendre place.

Je souhaite la bienvenue aux gens de l'Association sécurité informatique de la région de Québec. Je les remercie d'accepter de devancer un peu leur présentation. J'espère que ça ne vous crée pas de problèmes. En tout cas, c'est apprécié de notre côté. Je vous souhaite la plus cordiale des bienvenues et je vous indique que... Vous avez vu comment on procédait. On va procéder un peu de la même façon, et si vous voulez bien vous présenter pour les fins du **Journal des débats**, nous sommes tout oreille.

#### **Association sécurité informatique de la région de Québec (ASIRQ)**

**M. de Savoye (Pierre):** Merci, M. le Président. L'Association de sécurité informatique est représentée devant vous, cet après-midi, par Mme Micheline McNicoll, qui est la coordonnatrice de notre Comité des enjeux sociaux. Nous avons aussi M. Jean-Claude Beaudin, qui est membre de

ce comité et M. Claude Francoeur, à mon extrême gauche, également membre de ce comité.

**Le Président (M. Doyon):** Bienvenue.

(17 h 30)

**M. de Savoye:** Je suis moi-même le président de l'Association et mon nom est Pierre de Savoye. M. le Président, M. le ministre, Mmes et MM. les députés, l'Association de sécurité informatique de la région de Québec vous remercie pour l'occasion qu'on nous donne d'apporter notre contribution à cette consultation sur le projet de loi 68. Permettez-nous d'abord de situer pour vous l'association que nous représentons, dans son rôle et dans ses objets.

La sécurité des systèmes d'information et sa gestion sont des questions primordiales pour une société moderne. Elles concernent les utilisateurs des systèmes d'information, les responsables du bon fonctionnement de ces systèmes et de la bonne garde de ces informations, les individus touchés par ces systèmes, le grand public, les gouvernements et les entreprises privées. Toutefois, cette sécurité est souvent méconnue, mal appliquée, voire ignorée par les personnes impliquées. Il importe donc que soit disponible et accessible une expertise afin de favoriser la mise en place et l'application de ces mesures de sécurité.

À cet effet, l'Association de sécurité informatique de la région de Québec, incorporée en 1983, s'est donnée pour mission de promouvoir la sécurité informatique auprès de la société québécoise. L'Association compte maintenant plus de 130 membres, dont les deux tiers appartiennent au secteur public, les autres oeuvrant dans le secteur privé. Ces personnes sont, pour une bonne part, des professionnels de la sécurité informatique. Depuis ses débuts, l'Association organise diverses activités pour le bénéfice de ses membres et du public intéressé: conférences mensuelles, séminaires, colloque annuel et la publication bimestrielle de «Mot de passe», dont la circulation de près de 800 exemplaires rejoint les lecteurs dans toute la province et au-delà. De plus, depuis deux ans, et avec la collaboration active et précieuse des départements d'informatique des cégeps de la région de Québec, l'Association stimule à la source l'enseignement de la sécurité informatique, grâce à un programme de bourses d'études.

Vous comprenez donc qu'il est dans l'ordre des choses que l'Association s'avance et propose à la commission de la culture, par ce mémoire, sa contribution au projet de loi 68. Ce projet de loi comporte de nombreux aspects, tous d'une grande importance, nous le reconnaissons. Toutefois, dans ce mémoire, nous ne traiterons que des aspects qui touchent aux domaines de compétence de l'Association, non pas que ceux-ci jouissent d'une plus grande importance, mais simplement parce que l'étude des autres aspects relève d'une expertise différente de la nôtre.

Permettez-nous de débiter par quelques commentaires sur les articles 9 et 10 du projet de loi 68. Tout d'abord, attardons-nous au plan technologique et humain, en nous référant à l'article 9, qui se lit:

«9. Toute personne qui exploite une entreprise et recueille, détient, utilise ou communique des renseignements personnels sur autrui doit prendre et appliquer des mesures de sécurité propres à assurer le caractère confidentiel des renseignements.»

L'Association veut tout d'abord attirer votre attention sur le fait que la très grande diversité des installations, des systèmes ainsi que des activités utilisés dans l'entreprise privée pose un défi quant à la définition de ce que peuvent être des mesures propres à assurer la sécurité physique et la sécurité logique des informations détenues dans une entreprise informatisée.

À titre d'exemple, mentionnons que l'environnement technologique varie, à la fois selon le type d'activité et selon la taille de l'entreprise. Même dans un environnement de même type, que ce soit le type «maxi», «micro», «réseau local» ou le «client-serveur», les besoins de chacun exigent des mesures de sécurité informatique différentes. Qui plus est, le développement des mesures de sécurité informatique n'a pas atteint le même niveau de maturité dans ces divers types d'environnement.

Une autre variable est la structure juridique de l'entreprise. Dans un même secteur d'activité, que ce soit celui de l'alimentation ou des services financiers, on retrouve des différences qui ont des conséquences directes sur la conception même des systèmes d'information. Ainsi, une banque et ses succursales peuvent ne former qu'un tout. Il n'y aura qu'une seule déclaration fiscale pour toute la grande famille. Il va donc de soi que les bases de données, leur gestion et leur utilisation, dont le partage des renseignements détenus, seront conçues dans cette optique. Il n'en sera toutefois pas de même pour un autre type d'institution financière ou pour une chaîne d'alimentation, où chacun des franchisés est une entité juridique distincte.

Conséquemment, notre première remarque serait à l'effet qu'il faut aborder cette question avec souplesse, ce qui n'empêche pas l'application de communs dénominateurs à l'ensemble des entreprises. Ainsi, aux fins de la protection des renseignements personnels, il serait essentiel que chaque entreprise visée à l'article 9 de ce projet de loi établisse un programme de sécurité où l'on retrouverait obligatoirement le souci de quelques communs dénominateurs que nous regroupons en trois grands volets: le volet «contrôle de l'accès aux ressources informationnelles»; le volet «responsabilisation des utilisateurs et des utilisatrices des ressources informationnelles»; et le volet «gestion de la mise en place et de l'application des mesures».

Dans le cadre du volet «contrôle de l'accès

aux ressources informationnelles», voici quelques éléments qui devraient être tenus en compte: locaux protégés contre l'intrusion (verrouillés ou gardiennage); équipement accessible aux seuls utilisateurs (localisation dans des aires à circulation restreinte); écrans visibles par les utilisateurs concernés seulement; postes de travail utilisables par leurs utilisateurs seulement (au moyen d'identifiants et de mots de passe seulement); données stockées magnétiquement, accessibles aux seuls utilisateurs (par exemple, chiffrement des données sur leur support magnétique). Parlant de supports magnétiques, que ceux-ci soient sécuritairement entreposés (au besoin, sous clef); imprimés accessibles au seul personnel désigné; contrôle de la maintenance par des gens de l'extérieur ou par des gens sur place, au moyen de clauses de confidentialité ou de l'effacement préalable du disque.

Dans le cadre de la «responsabilisation des utilisateurs des ressources informationnelles», mentionnons l'usage d'un moyen d'identification et d'authentification; l'autorisation des utilisateurs (par des privilèges spécifiques d'utilisation des «fonctionnalités» qui leur sont requises); imputabilité, également, des utilisateurs (au moyen d'une journalisation des accès et des usages); classement des imprimés à contenu nominatif; et, finalement, destruction des imprimés périmés à contenu nominatif.

Dans le troisième et dernier volet, la «gestion de la mise en place et de l'application des mesures», nous parlons de la description des responsabilités; de la sensibilisation et de la formation spécifique des utilisateurs et des utilisatrices; de procédures spécifiques pour ces personnes; et, bien sûr, du suivi de l'application des mesures de sécurité par la direction.

Que de mesures! Évidemment, on le conçoit aisément, ces mesures ne seront d'aucune portée réelle, donc, d'aucune efficacité, si elles ne sont pas précédées et, par la suite, constamment accompagnées d'un programme continu de sensibilisation et de formation à la sécurité de l'information. Car, voyez-vous, la sécurité, ça commence par l'humain. C'est en ayant cette préoccupation à l'esprit que notre Association vous demande d'ajouter, à l'article 9, un paragraphe, qui serait un peu l'équivalent de l'article 71, et qui édicterait que l'entreprise doit instaurer à l'intention de son personnel un programme de formation continue et de sensibilisation aux questions relatives à la sécurité de l'information. Ce programme de sensibilisation et de formation devrait s'adresser autant aux nouveaux employés qu'à ceux et celles qui comptent des années de service. L'expérience nous démontre que la banalisation d'une tâche, l'exécution routinière d'une procédure ont tendance à faire perdre de vue l'importance des mesures de sécurité, qu'il devient dès lors essentiel de rappeler.

(17 h 40)

Nous désirons maintenant vous entretenir

des consultations et des communications, et ce, dans le cadre de l'article 10, qui dit «Toute personne qui exploite une entreprise et détient, utilise ou communique à des tiers des renseignements personnels sur autrui doit noter les consultations de dossiers par des tiers et les communications à des tiers de renseignements qui sont contenus dans ces dossiers.» Cette action de noter les consultations de dossiers par des tiers, que ce soit des employés de l'entreprise ou des employés d'un organisme public, et les communications à des tiers de renseignements personnels se traduit mécaniquement par une technique communément appelée la «journalisation». Il serait illusoire de penser que les entreprises pourront «journaliser» tous les échanges de renseignements personnels qu'elles font. En effet, la «journalisation» peut entraîner des coûts importants que plusieurs entreprises ne pourront absorber. Bien que la «journalisation» soit un bon moyen de vérification a posteriori, elle ne permet aucunement de détecter la plupart des cas d'utilisation non autorisée. La majorité des contraventions identifiées jusqu'à ce jour l'ont été à la suite de plaintes et non pas par l'analyse d'un journal. La «journalisation» ne se voit donc justifiée que pour quelques types d'échanges et non pas pour l'ensemble des communications. C'est pourquoi notre Association vous suggère d'inscrire, dans le texte du projet de loi, le contexte de la «journalisation» et des autres mesures à mettre en place pour prévenir d'éventuelles contraventions.

En matière d'enregistrement, les communications à des tiers de renseignements qui sont contenus dans les dossiers devraient être inscrites dans un registre, conformément aux règles qui seraient établies par la Commission d'accès à l'information. Le registre devrait comprendre notamment: la nature ou le type de renseignements communiqués; les personnes ou entreprises qui reçoivent cette communication; l'usage projeté de ces renseignements; les raisons justifiant cette communication; et les supports sur lesquels les communications sont effectuées. Les communications nécessaires à l'exercice d'un mandat confié par une entreprise à une autre personne ou entreprise feraient exception à cette règle.

En matière de «journalisation», tous les accès ou consultations au dossier en «mode interactif» - le «mode interactif», c'est ce mode que vous utilisez lorsque vous allez au guichet automatique, où vous parlez à l'appareil et l'appareil vous répond - donc, tous ces accès en «mode interactif» devraient être «journalisés», comme ils le sont, d'ailleurs, au guichet, quelle que soit la plate-forme sur laquelle ils sont emmagasinés. Avec la «journalisation» des accès, on peut dépister les tentatives d'accès non autorisées et repérer assez facilement qui a consulté un dossier; quel dossier a été consulté; par quel type d'accès, est-ce qu'on l'a créé ou

strictement consulté; est-ce qu'on l'a modifié; et quand cette consultation a-t-elle eu lieu?

Finalement, en matière de signature d'un protocole d'entente, mentionnons que tout mandat confié par une entreprise à une autre personne ou entreprise nécessitant la communication de renseignements personnels devrait faire l'objet d'un protocole d'entente écrit entre les deux parties. Ce protocole devrait indiquer les dispositions prévues par le présent projet de loi ainsi que les mesures à prendre pour que les renseignements communiqués ne soient utilisés que dans l'exercice dudit mandat. Le protocole devrait également stipuler que les renseignements obtenus soient retournés ou détruits lorsque le mandat aura été complété ou annulé.

Nous aimerions maintenant vous entretenir des défis posés à la Commission d'accès à l'information dans ce contexte. Les articles 76 et suivants de ce projet de loi autorisent la Commission d'accès à l'information à faire enquête ou à charger une personne de faire enquête sur toute matière relative à la protection des renseignements personnels ainsi que sur les pratiques d'une personne qui exploite une entreprise ou recueille, détient, utilise ou communique à des tiers de tels renseignements. Tout en reconnaissant que la Commission d'accès dispose déjà d'une expertise certaine en matière de contrôle des systèmes d'information, de par sa compétence sur les organismes publics, nous désirons quand même vous souligner que, malgré la diversité des activités, des environnements technologiques, des processus administratifs du secteur public, ce n'est rien à côté de ce qui l'attend dans le secteur privé. Juste à titre d'exemple, mentionnons que, dans certains ministères, malgré une forte normalisation des procédés, les dossiers ne sont pas traités de la même façon, d'une unité administrative à l'autre. Lorsqu'on aborde le secteur privé, il faut en plus ajouter à cette réalité le fait que c'est le patron qui donne son style de gestion à l'entreprise, et cela, même au sein de la grande entreprise.

Finalement, l'Association insiste donc sur le défi qui attend la Commission d'accès à l'information lorsque celle-ci voudra, dans son rôle de surveillance, percer le secret des entreprises. À cette fin, nous croyons nécessaire que soit élaborée une solide normalisation préalable des dénominateurs communs auxquels nous faisons référence plus tôt, et ceci, en vue de simplifier l'audit de leur mise en place et de leur application. Il faudrait aussi, bien sûr, que la Commission d'accès dispose en nombre suffisant du personnel qualifié pour effectuer cet audit dans le secteur privé.

En conclusion, voilà les principaux points sur lesquels nous voulions attirer votre attention, M. le Président, M. le ministre, Mmes et MM. les députés. L'ASIRQ ne saurait trop insister sur le fait que la véritable sécurité commence par l'humain, qu'il soit utilisateur ou responsable des

systèmes. La sécurité des renseignements personnels nous concerne toutes et tous. C'est une précieuse matière première pour les entreprises qui l'exploitent, mais elle est avant tout une composante du patrimoine de la personne concernée. À ce titre, elle a droit à la plus grande protection qui soit.

Ces quelques commentaires, ces quelques suggestions se veulent une contribution à l'atteinte de cet objectif. L'ASIRQ sait qu'elle n'effleure ici que la pointe de l'iceberg, mais explorer l'iceberg est beaucoup plus exigeant. Les aspects techniques de l'informatique ont une telle importance que nous croyons que le législateur serait bien avisé de s'adjoindre des spécialistes de la question. C'est pourquoi nous demeurons respectueusement à votre disposition. M. le Président, merci.

**Le Président (M. Doyon):** Merci, M. de Savoie. Votre offre est bien notée. M. le ministre.

**M. Cannon:** Oui, merci, M. le Président. M. de Savoie, Mme Micheline McNicoll, que l'on connaît très bien dans le secteur, M. Francoeur et M. Beaudin, merci de votre présentation qui, avouons-le, va au coeur, au niveau de l'informatique, va dans le détail très, très, très précis. Je suis convaincu que les commentaires que vous êtes venus nous formuler ce soir sont de nature, bien sûr, à nous intéresser, mais, lorsqu'on arrivera à regarder des formes d'application, au niveau de la réglementation, puisque je présume que nous devons songer à apporter des règlements, à accrocher ça à la Commission d'accès à l'information, alors, tout ce que vous nous dites sera pris en considération. Merci de votre intervention.

**Une voix:** Merci.

**Le Président (M. Doyon):** M. le député de Pointe-aux-Trembles? Pas de question? Alors, il me reste aussi, au nom de la Commission, à vous remercier. Ça a été une présentation fort intéressante et qui est la bienvenue. Les inquiétudes que vous manifestez ont sûrement leur raison d'être dans l'expérience quotidienne qui est la vôtre. Je vous indiquerai que je n'ai pas les mêmes inquiétudes que vous, compte tenu des difficultés que j'ai d'avoir accès à mon courrier électronique. Alors, ça me paraît... Je vous envie un peu de vous inquiéter de ces choses-là. Mon courrier électronique me paraît complètement à l'abri de tout le monde, y compris de moi-même! Ha, ha, ha! C'est des choses qui m'échappent. Alors, merci beaucoup, M. de Savoie. Merci beaucoup.

Alors, le moment est venu d'entendre le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec. Je les invite à s'avancer et je leur indique que nous avons interverti un peu

l'ordre. Ce n'est pas de leur faute, nous avons tout simplement pensé que la différence ne serait pas forte. Vous voyez, il est 17 h 50, finalement, on n'a pas de retard sur l'horaire indiqué.

Alors, je souhaite la bienvenue à MM. Pierre Young, Jean-Marie Derome et André Bois. Je les invite, après s'être présentés, pour les fins de la transcription de nos débats, à bien vouloir nous faire leur présentation. Après ça, nous verrons s'il y a lieu de demander des explications ou des renseignements supplémentaires. Alors, dès maintenant, vous avez la parole.

(17 h 50)

### Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ)

**M. Young (Pierre):** Merci, M. le Président. M. le ministre, Mmes et MM. les députés. Je suis Pierre Young, le président actuel du Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec. J'ai, à ma droite, notre directeur général, M. Jean-Marie Derome et, à ma gauche, notre aviseur légal, Me André Bois.

Le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec est un syndicat professionnel qui rassemble des petits et moyens cabinets de courtage d'assurance en vue de défendre leurs intérêts économiques. L'adhésion au Regroupement est purement volontaire. Le Regroupement compte 777 cabinets membres, répartis dans toutes les régions de la province de Québec. À titre d'exemple, notre président de l'an dernier, M. Gabriel Bastien, est issu d'un cabinet établi à Lorrainville dans le Témiscamingue. Plus de 2500 courtiers exercent leur profession au sein des 777 cabinets membres du Regroupement.

Vous vous demandez sûrement pourquoi un syndicat professionnel voué uniquement à la défense des intérêts économiques de ses membres demande au législateur d'être entendu non seulement pour exprimer son appui au principe d'un projet de loi porteur de contraintes, mais également pour demander le renforcement de certaines de ses dispositions. Voici ce qui nous motive.

Pour que le jeu de la concurrence soit équitable dans le domaine de la distribution des produits financiers, il faut que tous les opérateurs économiques soient soumis à des exigences équivalentes. Or, dans le domaine de la distribution des produits financiers, seulement les courtiers et les agents d'assurance sont soumis à une réglementation. Cette réglementation est certes bien sommaire, mais elle est là. Nous appuyons donc ce projet de loi dont le grand mérite consiste à protéger un droit fondamental au moyen d'une mesure générale applicable, sans distinction, à tous les opérateurs économiques. Bien sûr, cette nouveauté législative entraînera des difficultés d'application qui ne sont pas toutes prévisibles. Cela pourrait être un sujet

légitime d'angoisse pour les entreprises si la loi ne prévoyait pas un processus d'examen des difficultés d'application de la loi dans un délai de cinq ans.

Nous avons, par ailleurs, observé que certains regroupements d'entreprises ont manifesté un accueil plutôt froid aux mesures du projet de loi. Nous en sommes étonnés, surtout de la part de certaines institutions financières. En effet, ces institutions financières ont obtenu des législateurs fédéraux et provinciaux l'autorisation de diversifier leurs activités afin, disaient-elles, de mieux se positionner dans un marché mondial qui exige une certaine symétrie de la réglementation nationale. Les législateurs ont acquiescé à leur demande et augmenté leurs pouvoirs. Or, à une symétrie de la réglementation de pouvoir doit correspondre également une symétrie de devoir. En d'autres mots, si les institutions financières canadiennes réclament des pouvoirs équivalents à ceux des institutions financières étrangères, elles doivent alors accepter également certaines des contraintes primordiales auxquelles sont soumises ces institutions financières à l'étranger.

Les États européens ont conclu, en 1981, une convention pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel. Cette convention a été ratifiée par les États européens les plus importants, entre autres l'Allemagne, la France et le Royaume-Uni. Le Royaume-Uni a adopté, en 1984, son «Privacy Act» et la France a adopté, en 1978, sa loi dite «informatique et liberté». Nous croyons savoir que les principales législations européennes ont institué un organisme de surveillance qui a une juridiction complète sur tous les organismes privés.

Nous comprenons également de ces législations que les organismes de surveillance bénéficient de beaucoup plus de pouvoirs que ceux que vous vous apprêtez à accorder à la Commission d'accès à l'information. Notre étonnement devant la réaction très neutre au projet de loi est d'autant plus grand que plusieurs entreprises québécoises qui oeuvrent en Europe ne pourraient transférer, par exemple, des renseignements personnels sur leurs employés, de la succursale européenne vers leur siège social québécois, tout simplement parce que ce dernier n'est pas régi par une législation protectrice de la vie privée.

Enfin, certaines entreprises semblent s'émouvoir parce que le projet de loi augmenterait leurs coûts d'exploitation en raison d'un accroissement des formulaires. Nous ne partageons pas ce point de vue. Nous pensons plutôt que l'entreprise privée prendra prétexte de la nouvelle loi pour tisser des liens plus intimes avec sa clientèle, et, surtout, pour transformer l'application de la nouvelle loi en une astucieuse opération de marketing, genre «votre intimité nous tient à cœur».

Ceci dit, je demanderais à notre aviseur

légal, Me André Bois, qui connaît bien nos besoins et nos préoccupations, puisqu'il nous conseille depuis bientôt 15 ans, de bien vouloir vous présenter les aspects techniques de notre mémoire.

**Le Président (M. Doyon):** Oui.

**M. Bois (André):** Oui. Alors, un bref survol des observations et des suggestions contenues dans le mémoire. Comme vous avez pu l'observer, il y a seulement quelques articles qui ont été abordés ou traités. Il y avait d'abord l'article 1, où le projet de loi réfère uniquement au Code civil, et où nous proposons au législateur de référer également à l'article 5 de la charte québécoise qui est protectrice de la vie privée. Ce qui nous amène à faire cette suggestion-là, c'est ceci. D'abord, c'est pour éviter toute polémique entre plaideurs de la vie privée sur la question de savoir s'il peut y avoir des dommages moraux ou pas qui sont réclamables lorsqu'il y a une atteinte à la vie privée. C'est peut-être clair pour vous, mais entre avocats chercheurs de querelles ou chercheurs de longs procès, il vaut mieux, je pense, éclaircir ce qui a à être éclairci.

L'autre raison pour laquelle nous vous proposons d'y référer, et je sais qu'après les derniers mois douloureux de bataille constitutionnelle, on ne veut pas en entendre parler, c'est que je pense que ça serait une affirmation constitutionnelle additionnelle de la juridiction des provinces en matière de protection de la vie privée. Vous n'ignorez sans doute pas que le fédéral allait examiner, en décembre dernier, une réglementation de la vie privée applicable aux institutions financières - non seulement les banques, mais les sociétés de fiducie, les compagnies d'assurances et toutes leurs filiales. Vous savez que, en vertu de la loi sur les banques et des différentes lois financières, ces filiales-là, ça peut inclure un courtier en immeubles régi par des lois provinciales. Alors, je pense que ce petit exercice de se référer à l'article 5 a plus qu'une valeur symbolique, mais une valeur affirmative de la compétence provinciale dans le domaine de la protection de la vie privée.

Nous passons maintenant à la page 6 de notre mémoire, qui traite des articles 4 et 5, la fameuse règle de l'énoncé des objets. Ce que, bien respectueusement, nous reprochons au projet de loi sur la règle de l'objet, c'est de ne pas être assez précis. À l'article 4, on dit que celui qui constitue un dossier doit énoncer l'objet au dossier, et à l'article 5, on dit que, quand on cueille des renseignements, il faut que les renseignements soient pertinents à l'objet. Bon. Alors, la seule façon, ou la meilleure façon, pour une entreprise, de déjouer la règle de l'objet, c'est d'inscrire un objet le plus vague, le plus large possible, de sorte que tout sera pertinent. L'exemple qu'on en donne, c'est ceci. Si je vais

voir une banque pour un emprunt hypothécaire, la banque pourrait inscrire, à l'ouverture du dossier, la mention suivante «Objet: services financiers». Alors, «services financiers», comme vous le savez, dans le monde économique, ça inclut tout ce qui n'est pas tangible. Donc, les activités bancaires proprement dites, les activités d'assurance - donc, questionnaires médicaux - les activités de fiducie - les compagnies de fiducie - et ainsi de suite. Alors, notre proposition là-dessus, c'était de modifier l'article 4, en prévoyant que l'objet en question ne doit pas être étranger à l'activité principale de l'entreprise. Ça permet ainsi d'avoir une règle de droit qui est précise. Pourquoi précise? Parce qu'on sait que, dans le monde moderne, la plupart des entreprises sont décentrées de certificats ou de licences qui précisent leur objet. Vous ne pouvez pas construire, maintenant, une petite maison sans avoir un permis, si vous êtes constructeur, de la Régie des entreprises. Vous ne pouvez pas être assureur si vous n'avez pas un permis d'assureur, et ainsi de suite. Alors, de la sorte, il serait possible pour le commissaire ou la Commission d'accès à l'information de vraiment vérifier si la règle de la finalité est accomplie. Laisser la règle de l'objet aussi large, c'est laisser aux entreprises pleine faculté, pleine discrétion pour déterminer elles-mêmes ce qui est pertinent ou ce qui ne l'est pas.

(18 heures)

Nous proposons également, comme modification additionnelle à l'article 5, d'ajouter, après les mots «pertinents à l'objet du dossier», ceci: «et qui ne sont pas excessifs par rapport aux finalités pour lesquelles ils sont recueillis». Vous direz que c'est une coquetterie de légiste; ce n'est pas le cas. C'est, encore une fois, pour bien renforcer dans la loi la règle de la pertinence. Et, si vous voulez savoir d'où je tire cette suggestion, c'est que c'est une copie carbone de ce que vous trouvez à l'article 5c de la convention européenne. Alors, semble-t-il qu'on s'est largement inspiré - il n'y a pas de faute à cela, il faut commencer quelque part - de ces textes-là. Je pense qu'on pourrait s'en inspirer jusqu'au bout.

On passe maintenant à l'article 7 qui régit l'obligation de divulgation de la personne qui constitue le dossier. Nous avons proposé d'ajouter à l'article 7 un alinéa additionnel, qu'on lit en haut de la page 11, qui imposerait à la personne qui constitue le dossier de dénoncer le caractère obligatoire ou facultatif des réponses. Dans un contexte de prestation de services financiers, et surtout en matière de prêts ou d'opérations de crédit, la personne qui est demanderesse de crédit est située dans un état d'inégalité avec l'institution financière. Je pense qu'il est important que l'institution financière dénonce ce qui est obligatoire de ce qui ne l'est pas. Alors, la modification viserait précisément à renseigner la personne sur la partie fantaisiste

des réclamations et la partie qui ne l'est pas.

Nous avons proposé également, et c'est dans la même foulée que la première proposition qui est faite à l'article 4, de biffer ou de supprimer le dernier alinéa de l'article 7 où l'on dit que les exigences du premier alinéa ne s'appliquent pas lorsqu'il s'agit de renseignements normalement recueillis dans de telles circonstances. Le problème que j'y vois ici, c'est que le test de la normalité dépend strictement du prestataire de services. Le prestataire de services va vous dire: Eh bien, c'est normal, ça se fait toujours comme ça. Alors, il n'y a pas un consommateur qui est capable de réfuter ça; un. Deux, ça serait établir une règle de droit dont le contenu serait déterminé exclusivement par les grandes associations qui regroupent les institutions financières. Je vais vous donner un exemple. L'Association des banquiers canadiens établit les formulaires suggérés à ses membres; alors, même si les formulaires contiennent des demandes de renseignements excessifs, comme c'est normal dans l'industrie bancaire, le commissaire à l'information sera obligé de s'en remettre à cette normalité-là. Alors, dans le droit des contrats, on appelle ça des clauses purement potestatives, en ce sens que toute la faculté de déterminer la normalité est laissée à une partie.

Nous avons également suggéré, aux pages 13 et 14, de renforcer la règle concernant le transfert des renseignements des tiers. Ici, je veux dissiper ou nous voulons dissiper certaines ambiguïtés. Quand on lit les journaux ou qu'on entend, dans les branches, parler de cette notion de tiers, il semble y avoir une grande panique devant cette commission sur cette notion-là. Alors, il faudrait la dissiper tout de suite. Par exemple, entre la Sun Life et son agent, les deux ne sont pas des tiers. Il faut lire le Code civil pour savoir qu'entre un mandant et un mandataire, on n'a pas une relation de tiers. Alors, ce vent de panique qui soufflait sur les obstacles à la transmission d'informations entre l'agent et son principal, à notre point de vue, ne se pose pas.

Mais là où on a une modification importante à suggérer, à l'article 12, c'est de changer le mot «incompatibles» par le mot «différentes». Si vous regardez l'article 12, on dit que «Nul ne peut communiquer à un tiers les renseignements personnels contenus dans un dossier qu'il détient sur autrui ni les utiliser à des fins incompatibles avec celles de l'objet de la constitution du dossier...» Là aussi... Je vous parlais tout à l'heure d'arguties de plaideurs. Il faut lire les manuels. Vous savez qu'en droit on a des dictionnaires où sont compilés les mots tels qu'interprétés par les tribunaux. Vous vous amusez à regarder «incompatible», qui ne peut pas être associé avec, qui ne peut pas être apparenté avec. Le test de la compatibilité est tellement large, dans certains domaines, que le caractère contraignant de l'article 12 risquerait d'être

purement théorique si on regardait le test de la compatibilité, et c'est pourquoi nous avons suggéré plutôt une épithète différente, qui serait plutôt «à des fins différentes». Le mot «différent» est plus fort que «compatible», et l'esprit du texte serait conservé.

Juste en passant - et ce n'est pas inscrit dans le mémoire - pourquoi sommes-nous si tâtillons sur ça? C'est qu'en matière de protection du secret ou de la vie privée, c'est un peu comme échapper des plumes au vent. Une fois qu'on les perd, on ne peut pas toutes les recueillir. Et je pense qu'une législation efficace, c'est celle qui protège la maîtrise du sujet sur les renseignements sensibles au moment où, un, il les transfère, et au moment où celui à qui il les a transférés s'apprête, à son tour, à les transférer. La notion de maîtrise de l'information est très importante ici. Vous aurez beau avoir tous les recours que vous voudrez en dommages, une fois que le secret est parti, c'est fini. On a vu ça avec certaines conversations téléphoniques malencontreusement écoutées. Alors, de là la nécessité, donc, de renforcer l'article 12.

À l'article 13, nous avons proposé d'ajouter en ce qui concerne la formule de consentement... On dit: «doit être constaté par un écrit». Nous vous proposons d'ajouter à l'article 13: «un écrit distinct de tout écrit servant à constater le contrat ou la proposition de contrat». Et ça, cette proposition-là, elle est faite à la page 14, en bas de la page. Pourquoi? Vous savez que les formules de consentement au transfert d'informations sont souvent enterrées dans des formulaires très opaques. Par exemple, en assurance-vie, vous pouvez avoir, en bas de la proposition, les quelques petites lignes qui permettent de transférer tout votre dossier médical au Medical Information Bureau, aux États-Unis ou à Toronto, et ça, c'est compris dans la proposition. Alors, je pense qu'il faut alerter le consommateur, et la seule façon de l'alerter, c'est de faire en sorte que l'écrit qu'on lui fait signer de transférer l'information soit bien distinct. Ça, ici, on n'invente rien, vous avez la même formule dans le droit des assurances lorsque le contrat est différent de la proposition.

À la page 18, maintenant, nous avons proposé une modification du texte de l'article 15. À la dernière ligne... On voit, à la dernière ligne, qu'on assujettit la peine de la nullité du contrat à la règle de la pertinence de réalisation de l'objet du contrat. Et nous vous avons proposé de préciser la règle de la pertinence à la formation du contrat et à la réalisation de l'objet du contrat. J'ai toujours compris, dans le droit des contrats, qu'avant qu'on réalise son objet, encore faut-il que le contrat soit formé. L'extraction ou l'extorsion de renseignements privés se fait généralement à la phase précontractuelle. Alors, la règle de la pertinence devrait d'abord s'appliquer à la phase de la formation du contrat et également à la phase de

la réalisation de son objet. Tous ces concepts-là, me semble-t-il, se trouvent dans le merveilleux Code civil que vous venez de voter, où on a rafraîchi le texte; c'est des concepts qu'on retrouve dans le Code civil, ça, des concepts de formation, de réalisation d'objet de contrat. (18 h 10)

Page 19, maintenant, le fameux article 20, l'article le plus sensible de la loi. Sensible parce que porteur, dans sa version actuelle, d'une permission sournoise d'intrusion dans la vie privée. À l'article 20, on permet à une personne qui exploite une entreprise sans le consentement des personnes concernées de communiquer à un tiers une liste nominative. Ce qu'on dit là-dedans, c'est: Vous pouvez communiquer une liste nominative pour des fins de prospection ou des fins philanthropiques. Ça, ce que ça veut dire, c'est que vous ne transmettez que des noms et des adresses. Alors, je m'appelle la compagnie, disons, Scotia Life - elle n'existe peut-être pas encore mais on va la créer, ils ont le droit de la créer - j'ai une liste nominative et j'extrait de la liste tous les gens qui ont été surtarifés pour diabète et qui sont de bons acheteurs de médicaments diabétiques. Je donne à Johnson & Johnson une liste de noms, où il n'y a pas de renseignements médicaux, mais d'où j'ai extrait uniquement les noms de gens qui seraient sensibles à un marketing ciblé. Je pense que l'article 20 ne ferait pas obstacle à cette pratique-là et il devrait être renforcé pour prohiber à l'entreprise de choisir sa liste sur la base de certains renseignements. Et ça, encore une fois, ce modèle-là, vous allez le retrouver dans un projet de réglementation fédéral, pas le projet de décembre, mais un projet qui a été déposé pendant l'hiver de 1992, pour éviter le «target marketing». Je vous suggère fortement de l'ajouter à l'article 20, sinon l'article 20 ne veut plus absolument rien dire; 20 est une permission d'envoyer, par exemple, à tous les gens qui ont 65 ans ou qui vont avoir 65 ans, une sollicitation bien ciblée sur l'achat d'un beau petit condominium au «hâvre-de-la-brume-qui-lève-où-ils-seront-très-heureux». Bon.

Les dernières suggestions, vous les retrouvez à la page 22; elles concernent les dispositions modificatives. Nous avons observé que le projet de loi n'abroge pas les pouvoirs de réglementation donnés au gouvernement en matière de protection de la vie privée dans la Loi sur les caisses, la Loi sur les assurances, la loi sur les compagnies de fiducie. Autrement dit, il y a tout un secteur où il pourrait y avoir une réglementation qui ne relève pas ou qui n'est pas faite sous l'empire de la présente loi. Nous pensons que, dans un sujet d'intérêt général comme la vie privée, il n'est pas sage de laisser subsister des réglementations sectorielles. En Grande-Bretagne, avec le «Privacy Act», toutes les entreprises, quelle que soit leur vocation, sont réglementées par la même loi. Et je vous

prie de me croire que le «Data Registrar», en Grande-Bretagne, a des pouvoirs autrement plus forts et plus discrétionnaires que le pauvre commissaire à l'accès à l'information, et qu'en France la Commission nationale - du nom pompeux «de l'informatique et des libertés» - a également des pouvoirs très larges sur toute espèce d'entreprise.

Je pense et nous soumettons qu'on devrait abroger les articles que nous avons énumérés dans notre mémoire, qui habilent le gouvernement à adopter des règles traitant de la confidentialité au sein des institutions financières pour permettre une législation plus cohérente. Et l'autre raison pour laquelle nous proposons ceci, c'est que vous savez que les ressources financières de l'Inspecteur général ne proviennent pas du fonds consolidé du revenu. Enfin, c'est une façon de parler; c'est qu'il cotise, l'Inspecteur général, les institutions financières, et j'ai vu, dans certains mémoires d'institutions financières, elles qui contribuent à l'Inspecteur général et qui versent leur obole à l'Inspecteur général, elles voudraient bien que l'inspection se fasse avec leur argent. Je n'irai pas plus loin - il y a des innuendos dans mon propos - mais je pense que vous comprenez tous ce que je veux dire. Ceci n'empêche pas, évidemment, le commissaire à l'accès à l'information, quand des problèmes particuliers se posent, de consulter l'Inspecteur général des institutions financières et de consulter le ministre du Travail, parce que, soit dit en passant, le document du ministère de la Justice fédéral sur les flux transfrontières de données, publié en 1991, a des statistiques très intéressantes sur les flux transfrontières de données. De mémoire, 55 % des cas de déplacement d'information n'ont pas trait à la prestation de services, mais ont trait à la gestion du personnel. Alors, le problème de la vie privée, ce n'est pas un problème d'institutions financières, c'est un problème de patrons et employés. En passant, également là-dedans, les institutions financières en ont, des employés, et à cette ère où la maladie professionnelle est un sujet de contentieux énorme, les employeurs ont des dossiers très sensibles sur les employés, et la loi sur l'accès à l'information, la loi que vous étudiez présentement, est une loi d'intérêt public pour eux également; et, à ce que sache, je n'ai pas entendu les syndicats demander que ce soit le ministre du Travail qui s'occupe de cette loi-là, tout comme je n'ai pas entendu les entreprises venir parler d'autodétermination ou d'autoréglementation. Ça, c'est un grand rêve; ça veut dire: Nous sommes plus vertueux que tout le reste de la population. Comme la vertu est inégalement répartie, c'est-à-dire qu'elle se trouve chez nous, nous n'avons pas besoin de loi. Alors, abrogation de ces dispositions-là.

Un dernier propos. Nous avons observé - et ce n'est pas contenu dans le mémoire - à l'article 28, que cet article-là accorde à une

personne le privilège ou la faculté d'exiger la source de tout renseignement qui est la cause d'un refus de prestation de services. Mais ce privilège-là, on le restreint uniquement aux cas de relations d'emploi et aux cas de contrats de consommation. Bon. Alors, on sait que les contrats de consommation, ça n'inclut pas les contrats d'assurances, et ça n'inclut pas non plus les relations entre le banquier et son client. Il est malheureux, soit dit en passant, que le nouveau Code civil, contrairement à l'avant-projet, n'ait pas défini cette notion-là, mais enfin, je pense que vous savez tous que le contrat d'assurance n'est pas inclus dans le contrat de consommation. Alors, si on veut être cohérent, si on abroge ce qu'on vous demande d'abroger et qu'on verse complètement dans cette loi-là le secteur des institutions financières, bien, il faudrait que l'article 28, en matière de divulgation des sources de refus, s'applique également aux contrats d'assurances.

Au cas où une certaine industrie se plaindrait de la rigueur de la mesure, je voudrais uniquement vous souligner ceci: Aux États-Unis, il y a une association qui, traduite en français, veut dire l'Association des surintendants d'assurance - la National Association of Insurance Commissioners - qui a adopté un code modèle de confidentialité, lequel a été incorporé dans la législation de plusieurs États importants, comme l'Illinois, la Californie, le Connecticut, ou la Virginie. Vous savez qu'on a une législation encore sectorielle, aux États-Unis, et dans ces États-là, les assureurs peuvent être contraints de divulguer au client pourquoi on lui refuse l'assurance, et de lui dire, par exemple: Bien, écoutez, on a refusé votre proposition parce que l'enquête d'Équifax, disons, a révélé que vous êtes alcoolique. Et la personne d'apprendre, finalement, que c'est son homonyme qui est alcoolique. Et ça, c'est des situations vécues: j'ai un père qui était dans l'assurance-vie et j'ai déjà vu ça, une chose comme celle-là. On peut, quand on peut forcer la divulgation des sources, redresser des problèmes comme ceux-là.

Alors, voilà, bien brièvement, l'essence des modifications qui sont demandées et requises par le Regroupement.

**Le Président (M. Doyon):** Merci. Ça dépasse le temps que nous accordons normalement, mais, compte tenu de l'intérêt de votre propos, je vous ai laissé aller et j'imagine que le ministre ainsi que ses conseillers juridiques feront bon usage de vos suggestions. Je pense que la transcription qui est assurée de nos débats fera en sorte que rien de ce que vous avez donné comme information à cette commission ne tombera dans l'oubli. Alors, M. le ministre.  
(18 h 20)

**M. Cannon:** Oui, merci, M. le Président. Je voudrais aussi, à mon tour, remercier les gens du Regroupement des cabinets de courtage d'assu-

rance du Québec de leur présentation. Particulièrement à la fin, là, ça devenait technique, bien sûr, au niveau juridique, mais, avec les expériences dont vous nous avez fait part et les exemples, je pense que c'est très bien, d'abord, pour la compréhension de ceux qui vous écoutent mais aussi dans la formulation de la législation à venir. Alors, merci beaucoup, ça a été bien intéressant.

**Le Président (M. Doyon):** Merci. Alors, il me reste, au nom de la commission, à vous transmettre nos remerciements les plus sincères. Comme je le disais, l'absence de questions n'indique pas un manque d'intérêt de notre part; c'est tout simplement que vous avez fait le tour du sujet et c'est pour ne rien répéter. On a beau dire «bis repetita placent» mais, parfois, c'est redondant inutilement et ça prend un temps qui n'est pas nécessaire. Alors, merci beaucoup, et bon retour.

M. le ministre, quelques remarques finales? Compte tenu que la commission a terminé ses travaux, à toutes fins pratiques, il vous reste maintenant à nous faire part de quelques remarques finales si vous en avez.

### Remarques finales

#### M. Lawrence Cannon

**M. Cannon:** Oui, en effet, M. le Président. J'ai quelques remarques finales.

M. le Président, chers collègues, mesdames et messieurs, les auditions publiques de la commission chargée de procéder à une consultation générale sur le projet de loi 68 sont maintenant terminées. Depuis le 23 février dernier nous avons entendu une quarantaine de groupes venus nous présenter leur mémoire et répondre aux questions des membres de cette commission.

Permettez-moi, M. le Président, en premier lieu, de remercier les représentants de tous ces groupes qui ont eu l'amabilité de participer aux travaux de la commission et de faire partager leurs réflexions aux parlementaires présents. Les différents avis émis ainsi que les recommandations dont nous ont fait part ces intervenants contribueront, sans aucun doute, à enrichir le projet de loi que j'ai déposé à l'Assemblée nationale au mois de décembre dernier.

De prime abord, je crois primordial de rappeler que la volonté des parlementaires est sans équivoque: Nous voulons faire adopter le projet de loi 68 d'ici la fin de la prochaine session sans y apporter de changements significatifs quant à son fond. Tous les intervenants qui sont venus nous rencontrer ont reconnu le bien-fondé d'une telle loi. Voilà la convergence que je recherchais à la fin de la commission parlementaire de novembre 1991.

Je veux, d'autre part, réitérer mon inten-

tion de revoir le dernier alinéa de l'article 1 du projet de loi afin de répondre aux représentations faites par la Fédération professionnelle des journalistes du Québec. Comme je le mentionnais dans mon allocution d'ouverture de cette commission, il n'est pas dans mon intention de restreindre la liberté de presse. La démarche d'adoption de ce projet de loi entre maintenant dans son étape finale. Plusieurs points feront l'objet d'un réexamen détaillé et j'introduirai certains amendements afin de le bonifier et de répondre en partie aux représentations qui nous ont été faites. Il faut bien garder à l'esprit l'objectif que veut atteindre le législateur avec cette loi: donner au citoyen la maîtrise des informations qui le concernent et lui fournir un recours législatif dans un esprit de justice et de **non-partisanerie**. Voilà mon intention, et voilà je crois, M. le Président, notre intention comme parlementaires.

Je vous rappelle que les flux transfrontières des données personnelles ne font pas l'objet de mesures spécifiques dans le projet de loi 68. Plusieurs groupes ont souligné cette absence. Les avis juridiques en matière constitutionnelle nous confirment qu'une loi provinciale visant la protection des renseignements personnels dans le secteur privé ne doit pas réglementer le commerce extraprovincial de ces mêmes renseignements, sous peine d'empiètement sur la compétence exclusive du fédéral en matière de réglementation des échanges et du commerce. Une province ne peut réglementer le commerce interprovincial ou international. Le traitement spécifique, par le projet de loi 68, du commerce des transmissions extra-territoriales de renseignements personnels apparaît, par conséquent, à éviter. Nous réévaluerons donc notre position sur cette question, à la lumière des avis et des recommandations soumis à notre attention lors des auditions. La protection et la sécurité des données personnelles des Québécois et des Québécoises à l'extérieur des limites territoriales du Québec me préoccupent tout autant que lorsque ces données sont détenues ici même, dans notre province.

Par ailleurs, notre volonté d'harmoniser les principes contenus dans le projet de loi avec ceux des autres législations comparables ailleurs dans le monde, avec les lignes directrices de l'OCDE et avec les directives européennes, nous amène à nous préoccuper particulièrement de cette question. Des amendements pourront, dans la mesure du possible, être apportés de façon à resserrer la communication de ces données à l'extérieur du Québec.

Un deuxième point a fait l'objet de beaucoup de commentaires lors des auditions, soit la collecte des renseignements. Plusieurs groupes ont mentionné que les règles régissant la collecte des renseignements personnels, édictées à la section II du projet de loi, ne leur semblaient pas refléter suffisamment bien la réalité qu'ils

ont à vivre. À ce sujet, des groupes de locataires ont déposé devant les membres de la commission des formulaires préparés par les associations de propriétaires pour la collecte de renseignements personnels dont la nécessité est pour le moins douteuse. Ces règles feront l'objet d'un examen attentif. À mon avis, si vous savez précisément qui a recueilli des renseignements sur vous et à quelles fins, vous êtes encore plus en mesure, lorsque cela s'avérera nécessaire, de contrôler l'utilisation et la communication de ces informations. De ce fait, le consentement que vous donnerez ultérieurement pour la communication de renseignements vous concernant sera plus éclairé.

En ce qui a trait justement à la question de consentement, plusieurs représentants d'entreprises nous ont fait part de la difficulté d'appliquer les règles du consentement telles que libellées aux articles 12 et suivants du projet de loi. La question des agences de voyages, que plusieurs se sont empressés de nous expliquer, a été un exemple éclairant à cet égard. Les règles de consentement écrit, notamment si elles devaient s'appliquer indistinctement à toute communication de renseignements personnels, pourraient alourdir excessivement le fonctionnement de ces entreprises. Ces règles seront donc réévaluées en tenant compte des avis émis par ces groupes.

Eu égard à l'application édictée à l'article 103 du projet de loi, qui oblige un agent de renseignements personnels à informer chaque personne concernée par un dossier qu'il détient de l'existence de ce dossier, et ce, dans l'année qui suivra l'adoption de l'article, notre proposition sera aussi réévaluée. Lors des auditions, plusieurs groupes nous ont fait part de leurs objections quant aux coûts que pourrait engendrer une telle disposition, et des difficultés à l'appliquer. Plusieurs solutions nous ont donc été proposées et nous les examinerons attentivement. Nous sommes convaincus qu'il sera possible de mettre en application et de respecter cet article sans engendrer des coûts exorbitants.

Le problème du chevauchement des règles de protection des renseignements personnels a été soulevé par plusieurs groupes lors de ces auditions. Les représentants des corporations professionnelles et ceux des institutions financières et des assurances ont tour à tour souligné leur inquiétude face à ce problème. Ces groupes sont déjà assujettis à des lois et à des codes relativement à la protection de la vie privée. Je vous assure que, dans un souci de cohérence, nous réexaminerons cette question avec toute l'attention qu'elle mérite et nous apporterons, si nécessaire, des aménagements au projet de loi.

De nombreux groupes nous ont aussi fait part de leur interrogation quant aux pouvoirs dévolus à la Commission d'accès: pouvoir d'élaboration de codes de conduite, pouvoir de surveillance, pouvoir d'adjudication. La Commission, je vous le rappelle, est l'organisme désigné par le

projet de loi 68 pour principalement surveiller l'application de la loi et entendre les mécontentements résultant de son application. Cette question sera aussi réexaminée et des clarifications pourront donc être apportées. Je réitère cependant ma volonté de confier à la Commission les principales responsabilités relevant de la loi à adopter et de lui attribuer les ressources suffisantes pour les assumer d'une façon adéquate. Dans le but d'être conséquent avec la volonté gouvernementale de mieux contrôler ses dépenses, il nous apparaissait illogique de songer à créer un nouvel organisme de réglementation; nous trouvons beaucoup plus intéressant de profiter de l'expertise de la commission dans ce domaine.

Voilà donc, M. le Président, les principales questions relatives au projet de loi 68 qui feront l'objet d'un réexamen. J'aimerais rappeler que je n'ai pas l'intention de toucher à la substance du projet de loi. Les propos que j'ai entendus pendant ces deux semaines d'audition m'ont confirmé la valeur du projet que j'ai déposé à l'Assemblée nationale. Les changements qui seront apportés seront surtout d'ordre technique et ils viseront à faciliter l'application de la loi dans les différents secteurs et à faire en sorte que le droit à la vie privée soit encore mieux respecté.

Lorsque cette étape de réexamen sera franchie, le projet sera soumis à la commission parlementaire dans le but d'en faire l'étude article par article. C'est avec plaisir que je retrouverai alors mes collègues de la commission de la culture dont, particulièrement, le représentant de l'Opposition officielle avec qui, je dois dire, M. le Président, j'ai développé, je pense, et aussi avec les autres membres de la commission, une complicité franchement non partisane qui fait en sorte que je crois que le travail que nous allons pouvoir accomplir ensemble, tout le monde, va bénéficier très largement non seulement aux individus que nous représentons, mais également à la société de façon générale.

Alors, j'aimerais, M. le Président, en terminant, vous réitérer mon intention de procéder, avant la fin de la session, à l'adoption du projet de loi, tout en vous remerciant de votre bienveillante attention durant toutes ces délibérations. Merci.  
(18 h 30)

**Le Président (M. Doyon):** Merci, M. le ministre. M. le député de Pointe-aux-Trembles.

#### **M. Michel Bourdon**

**M. Bourdon:** M. le Président, quand on voit la démocratie québécoise en action, on ne peut jamais faire autrement que d'être fier, et c'est encore une fois un exercice de démocratie qui s'est pratiqué ici, à la commission: des dizaines de groupes sont venus se faire entendre, ont répondu à nos questions et ont analysé le projet de loi point par point, ce qui est la meilleure

façon de l'améliorer.

Je voudrais ajouter que ce projet de loi concerne un sujet particulier. Je pense qu'il n'y a pas une façon particulière à un parti politique ou l'autre de voir la protection nécessaire de la confidentialité dans le secteur privé. C'est là un projet de loi qui touche à notre projet de société comme tel et je veux dire au ministre, à cet égard, qu'il pourra compter, tout au long de la route, sur la collaboration active de l'Opposition officielle, et ce, contre vents et marées. Je pense qu'il est essentiel que cette loi soit adoptée et je félicite le ministre d'être ferme sur le fond, souple quant à la manière. Ce qui compte, ce sont les objectifs de la loi que beaucoup de groupes qui sont venus ici partagent. Certains autres groupes partagent l'objectif, mais à la condition que ça ne les touche pas eux, mais ça, ce n'est pas grave. Ce qui est un débat de société, c'est comment protéger la confidentialité des renseignements dans le privé maintenant que c'est mieux assuré par une loi dans le public? D'autre part, de donner l'accès aux citoyens aux documents les concernant. Donc, je pense qu'à cet égard le travail qui s'est fait ici est non partisan et va le demeurer. Et je peux garantir encore une fois au ministre qu'en autant que les objectifs de la loi sont respectés - et il s'y est engagé - sur les moyens, il y a toujours possibilité de s'entendre, mais il va nous trouver à ses côtés pour donner comme parlementaires, indépendamment de notre parti, de meilleures protections aux Québécois. Merci.

**Le Président (M. Doyon):** Merci, M. le député de Pointe-aux-Trembles.

Il me reste, comme président de la commission, l'agréable tâche de remercier et le ministre et les collègues, particulièrement le député de Pointe-aux-Trembles et les autres collègues qui ont participé de façon assidue à ces travaux. Je pense que, pour chacun d'entre nous, ça a été un exercice fort enrichissant. Nous en avons sûrement retiré beaucoup et, finalement, je pense que la façon dont cette commission s'est déroulée peut servir de modèle à bien d'autres. Ça s'est fait dans la bonne entente, ça s'est fait d'une façon constructive et sans aucune arrière-pensée. Alors, pour moi, ça a été un plaisir du début à la fin que de présider cette commission.

Je veux aussi ajouter mes remerciements à ceux du ministre et du député de Pointe-aux-Trembles à tous les organismes et les personnes qui ont pris la peine de venir nous rencontrer et qui ont fait précéder cette rencontre d'un travail assidu, qui, très souvent, a été assez long et a demandé des recherches et beaucoup de travail. Donc, nous leur en savons gré; c'est comme ça que, finalement, on réussit à mettre au monde des projets de loi qui vont dans le sens de l'intérêt commun. Alors, merci à tout le monde.

### Mémoires déposés

Avant d'ajourner les travaux, il me reste à déposer quelques mémoires qui sont parvenus au Secrétariat des commissions. Il s'agit du mémoire 32M, qui nous est parvenu de la part de Canada Trust, qui ne sont pas venus ici nous le présenter. Il y a un autre rapport, 12M, le Projet Genèse, ainsi que 41M, qui est le rapport dont nous avons eu un résumé de la part de M. Raymond Doray.

Alors, les travaux de cette commission sont ajournés sine die.

(Fin de la séance à 18 h 35)