



ASSEMBLÉE NATIONALE

PREMIÈRE SESSION

TRENTE-QUATRIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

Commissions parlementaires

Commission permanente des institutions

Consultation générale sur la protection de
la vie privée eu égard aux renseignements
personnels détenus dans le secteur privé (3)

Le mercredi 30 octobre 1991 - No 57

Président : M. Jean-Pierre Saintonge

QUÉBEC

Débats de l'Assemblée nationale

Table des matières

Service d'aide au consommateur	CI-1913
Corporation du groupe La Laurentienne	CI-1924
Association des compagnies de téléphone du Québec inc.	CI-1933

Intervenants

M. Robert LeSage, président

M. Lawrence Cannon
M. Michel Bourdon
M. John J. Kehoe
Mme Jocelyne Caron
M. Robert Benoit
M. Christian Claveau
M. Réal Gauvin

- * Mme Madeleine Plamondon, Service d'aide au consommateur
- * M. Étienne Dubreuil, Corporation du groupe La Laurentienne
- * Mme Monique Forbes, Association des compagnies de téléphone du Québec inc.
- * Témoins interrogés par les membres de la commission

Abonnement: 250 \$ par année pour les débats des commissions parlementaires
70 \$ par année pour les débats de la Chambre
Chaque exemplaire: 1,00 \$ - Index: 10 \$
La transcription des débats des commissions parlementaires est aussi
disponible sur microfiches au coût annuel de 150 \$
Dans les 2 cas 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) tél. 418-643-2754
G1R 5P3 télécopieur: 418-528-0381

Courrier de deuxième classe - Enregistrement no 1762

Dépôt légal
Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Le mercredi 30 octobre 1991

**Consultation générale sur la protection de la vie privée
eu égard aux renseignements personnels détenus dans le secteur privé**

(Neuf heures trente-cinq minutes)

Le Président (M. LeSage): Je déclare ouverte la séance de la commission des institutions. Le mandat de la commission pour cette séance est de procéder à une consultation générale et de tenir des auditions publiques sur la protection de la vie privée eu égard aux renseignements personnels détenus dans le secteur privé. Mme la secrétaire, est-ce qu'il y a des remplacements?

La Secrétaire: Non, M. le Président.

Le Président (M. LeSage): Merci. Je vous rappelle l'ordre du jour pour la séance d'aujourd'hui, qui se présente comme suit. Nous entendrons, en premier lieu, les représentants du Service d'aide au consommateur. Suivra ensuite la Corporation du groupe La Laurentienne et le dernier organisme à être entendu sera l'Association des compagnies de téléphone du Québec inc. À midi trente, la commission ajournera ses travaux. Est-ce que cet ordre du jour est adopté? Merci. Alors, madame, vous pourriez peut-être vous identifier et présenter la personne qui vous accompagne.

Service d'aide au consommateur

Mme Plamondon (Madeleine): Mon nom est Madeleine Plamondon du Service d'aide au consommateur. Je suis la directrice et la présidente. Je suis accompagnée de Mme Louise Ferland qui est la recherchiste et qui a rédigé la majeure partie des deux études que nous vous avons présentées avec le résumé du mémoire.

Je vais présenter brièvement notre organisme. C'est un organisme à but non lucratif situé à Shawinigan. Il y a plus de 10 000 membres. Nos buts sont de renseigner, de conseiller, d'orienter les gens et de les représenter devant tout organisme privé ou public; et c'est ce qu'on fait aujourd'hui. On a plus de 600 demandes par jour. On a une ligne sans frais à travers le Canada et, évidemment, à travers le Québec aussi. Je siège sur le comité de pratique fédéral-provincial sur les systèmes de transfert électronique de fonds. Si je vous dis ça, c'est que ça couvre, ou ça aurait pu couvrir, la confidentialité des données. Je suis aussi sur le conseil des assurances de personnes, où l'article 25 de la loi 134 s'applique à la confidentialité, et sur le comité consultatif de la Confédération des caisses populaires qui se réunit demain, à Montréal, sur le même sujet.

On a fait deux études. La première, c'est

sur la confidentialité des données dans les institutions financières, où on a découvert que, à cause de la clause très large du consentement qui est donné dans les formules de demande de crédit, on donnait à une institution financière tous les pouvoirs de recueillir des renseignements, toutes sortes de renseignements, et de les divulguer, sans durée, sans balise et puis souvent sans savoir à quelle place ça s'en va. Vous l'avez reçue ou vous devriez l'avoir reçue. On a regardé le "Data Protection Act" d'Angleterre; on a regardé le "Hession Act" de l'Allemagne et on a regardé tous les codes de pratique. On a regardé aussi la jurisprudence. On a même regardé des jugements aux États-Unis. Tout ça pour vous dire que, à la fin, ce qu'on a découvert... Parce que tout le monde part du jugement Tournier que vous devez très bien connaître; c'est que le jugement Tournier disait: Les banques, les caisses ou n'importe quelle institution financière a un devoir de confidentialité, excepté en quatre cas: le bien du public, le bien de la banque, un ordre de cour ou le consentement du consommateur. Bien, les trois premiers, ça a déjà été contesté en cour tandis que le consentement, ça n'a jamais été contesté. C'est pourquoi on s'est attaqués, dans cette première étude là, à l'idée du consentement, à rétrécir, à baliser le consentement qui est donné par le consommateur dans les institutions financières. En résumé, c'est l'étude de 283 pages. Par exemple, durant cette étude-là, nous avons été amenés à constater que toute l'information transigeait par les bureaux de crédit et que la plaque tourmente, c'était les bureaux de crédit.

La deuxième étude a 515 pages, dont la moitié concernent les bureaux de crédit. Une partie contient l'utilisation non réglementée du numéro d'assurance sociale qui, même si c'est de juridiction fédérale, devrait vous intéresser - je vais donner des exemples tantôt - comme identifiant universel. On a regardé le télé-marketing et on a regardé différents autres domaines, mais on s'y est moins attardés que sur les bureaux de crédit. Équifax y est passé; je vais vous donner rapidement ce qu'on a trouvé là-dedans. D'abord, il n'y a pas de transparence dans Équifax. Sans vouloir vous blâmer, parce que vous n'avez pas passé le même temps que nous autres dans cette étude-là, les questions que vous avez posées à Équifax - parce que j'ai suivi tout le déroulement, puis je vais suivre les 35 mémoires, je vais être là - j'ai trouvé que... Quand vous avez demandé à Équifax: Est-ce que vous vendez des listes?, ils vous ont répondu non. La preuve qu'il n'y a pas de transparence, c'est qu'ils n'ont pas élaboré un peu plus loin,

mais ils traitent des listes.

Par exemple, une grosse compagnie de marchands détaillants pourrait aller là avec sa liste de clients, qui rencontrent très bien leurs obligations, et dire: Sortez-moi, parmi ma liste de clients, tous ceux qui sont en défaut ailleurs qu'avec ma compagnie, et ils vont traiter les listes. Donc, traiter les listes, c'est faire affaire avec des listes quand même, mais on vous a répondu: Non, on ne vend pas de listes. C'est clair, ils ne vendent pas leurs listes au bureau de crédit. Le bureau de crédit, c'est l'entrée pour plus de 160 services différents d'Équifax. Équifax - je vais m'attarder un instant là-dessus - ça appartient en majorité à Équifax d'Atlanta, même si c'est Equifax Canada. Avant de vous parler des banques, je vais vous parler d'Équifax.

Équifax avait, en 1990, selon son rapport annuel, deux banques qui siégeaient sur son bureau de direction. Équifax, dans ses publications internes - qui nous ont été passées, en tout cas, par quelqu'un; ce sont des publications qui sont adressées aux associés - se vante d'avoir acquis le fichier des accidents d'automobile que vous aviez en main via le bureau de l'inspecteur général, qui a été donné au Groupement des assureurs, et le Groupement des assureurs est allé en soumissions et a pris Équifax. La logique là-dedans, c'est que c'était le moins cher.

Si c'est la logique d'un gouvernement qui a permis tout ça, laissez-moi vous dire qu'on n'a pas fini nos troubles parce que la logique serait de donner tous les dossiers médicaux à Équifax, qui va finir par les traiter sous prétexte que ça va aider les assureurs-vie à mieux évaluer les risques. Et quant à ça, pour le préemploi, donnons-leur tous les dossiers académiques! Ce n'est pas une logique qu'un gouvernement devrait accepter. Moi, je m'insurge contre le fait que ce soit Équifax qui ait ça.

Vous savez qu'Équifax est divisée en trois parties, ils vous l'ont dit: la section crédit, la section assurances et la section agence de collection. Ça veut dire que la section crédit ne peut pas avoir accès aux deux autres, mais que les deux autres peuvent avoir accès à la section crédit. Donc, un assureur peut avoir accès et aux enquêtes privilégiées, et à l'affacturage, et au bureau de crédit. Et vous savez que le plus gros client d'Équifax, c'est le gouvernement. Le gouvernement fait faire ses enquêtes, ses jobs de bras, je dirais, par Équifax. Suivre les assistés sociaux, suivre les gens de la CSST pour voir s'ils n'ont pas triché dans leur déclaration ou s'ils ne sont pas capables de lever plus de 10 livres, ça, c'est Équifax qui fait ça pour le gouvernement. Donc, pour moi, Équifax, c'est un monstre avec des tentacules. Et sous prétexte que ça coûte moins cher parce qu'on a dit qu'ils avaient un ordinateur de 12 000 000 \$, on est en train de leur remettre la gestion de dossiers qui

devraient rester au gouvernement. Équifax dit aussi que, pour le bien de ses clients, ils ont juste à dire s'ils en ont vraiment besoin, de l'information, et ils vont la donner. Donc, n'importe qui, presque, peut devenir client d'Équifax.

Je voudrais donner la problématique, même si j'imagine que vous la savez, mais la résumer dans ce que je vais vous donner après pour mes cas. On sait que le Canada a adhéré en 1984 à l'OCDE, mais c'est ce qu'ils appellent "mandatory"; ce n'est pas obligatoire de s'y conformer et, d'ailleurs, il n'y a pas grand monde qui s'y conforme. Mais avec l'arrivée du "deadline" de la CEE, maintenant du EEE, le 1er janvier 1993, il va y avoir des sanctions. Il n'y aurait plus d'information; il pourrait y avoir embargo sur l'information en provenance ou en direction de l'Europe, qui va devenir le plus gros marché mondial d'information. Ça fait que c'est autant de l'intérêt de l'industrie que de l'intérêt des consommateurs de faire quelque chose avant l'arrivée du 1er janvier.

Je voudrais vous donner, parce que vous avez une bonne idée de la problématique, des cas. Je vous ai dit qu'on en avait 600 par semaine. Je vais vous donner des cas juste pour dire qu'on ne parle pas juste de principes. Une agence d'inspection de préemploi est venue nous trouver en demandant des renseignements sur un ex-employé pour pouvoir l'engager, puis on demandait s'il était syndicaliste ou non; on demandait des choses sur son caractère. Et jamais, dans une demande d'emploi, la personne ne va autoriser à aller demander ces questions-là. On a quelqu'un qui nous a autorisés, ici, à vous donner une lettre à propos d'Équifax. Il a voulu s'offrir de l'équipement stéréo d'une valeur de 1000 \$ chez Aventure Électronique. Il n'avait pas la capacité financière, et on a dit qu'on évaluerait son dossier de crédit avec Bencharge. Bencharge est revenu en disant que, non, il ne pouvait pas avoir de crédit parce qu'il y avait une action de 12 000 \$ contre lui. Ça, c'était en décembre 1990. Ça, c'est pour vous montrer comment Équifax est loin d'être exact et à jour, et même plus. Il s'est rendu au bureau de crédit et on a dit qu'on corrigerait ça; ça n'a pas été corrigé. En août 1991, il a voulu avoir du crédit; il n'était pas plus capable. En septembre, il s'est encore rendu là et la même action de 12 000 \$ était là. Ça appartenait à un autre gars qui avait le même nom et qui restait à un autre endroit. Donc, des inexactitudes, je vous en donne un exemple, là, mais il y en a en masse.

Je vais vous parler des vidéothèques. Il y a quelqu'un qui nous a appelé, il a dit: J'ai appelé au centre vidéo; mon "chum" est membre. J'ai demandé une liste des films qu'il avait loués pour les cinq derniers mois. Il lui ont dit les films qui avaient été loués; juste en donnant le nom de son "chum", en se nommant et en donnant le numéro de téléphone: cinq mois en arrière. Je ne

sais pas si vous vous en rappelez, mais il y a eu une loi qui a été faite à partir de la divulgation des films qui avaient été loués dans des clubs vidéo; on a appelé ça, aux États-Unis, le "Bill Bork". Ça n'a pas été le scandale de Thomas avec Anita Hill, mais quand même, il avait eu un scandale, parce qu'on avait sorti dans les journaux la liste des films que le candidat comme juge à la Cour suprême avait déjà vus. Ça a conduit à une loi qui s'appelle "Video Privacy Law" aux États-Unis. Ça, c'est un autre exemple.

Il y a un organisme qui s'occupe des personnes atteintes du sida et l'organisme n'a pas de balise pour la confidentialité des données. Le responsable de l'organisme a un ordinateur personnel dans son bureau, tout près du téléphone, et, quand quelqu'un appelle, il ouvre systématiquement un dossier si ce n'est pas déjà fait. Il entre dans l'ordinateur toutes les données qu'il est possible d'obtenir sur la personne, incluant ses observations et ses remarques personnelles, sans que la personne le sache. Quand les gens se rendent au bureau de cet organisme-là, le responsable prend des notes; un peu plus tard, il les entre dans son ordinateur. Il n'y a aucune permission qui est demandée; il y a même une liste par âge qui est sortie pour "matcher" les gens après.

Je vais vous donner un autre exemple, dans les assurances. La Capitale. Vous ne pouvez pas obtenir une "quotation" de La Capitale - et il y a 175 000 "quotations" qui sont demandées par année, sans donner votre numéro d'assurance sociale, parce que c'est l'identifiant qui vous permet d'entrer dans le système. Même pour une "quotation" avant même d'avoir un contrat, vous êtes obligé de donner votre numéro d'assurance sociale. Et je l'ai vérifié moi-même; je suis certaine, je pourrais vous donner les coordonnées de celui qui m'a répondu.

Le Président (M. LeSage): Si vous permettez, Mme Plamondon, juste à titre d'information...

Mme Plamondon: Oui.

Le Président (M. LeSage): J'aurais peut-être dû vous l'indiquer avant; ce sera fait pour vous et pour les autres groupes. Votre présentation doit durer 20 minutes, et nous allons permettre aux parlementaires de dialoguer avec vous pour une période de 40 minutes par la suite.

Mme Plamondon: Oui.

Le Président (M. LeSage): Alors, il vous reste quelques minutes pour compléter votre exposé.

Mme Plamondon: Il me reste cinq minutes; j'ai commencé à moins vingt-cinq.

Le Président (M. LeSage): Il vous reste à peu près cinq minutes.

Mme Plamondon: Oui, c'est ça. Le ministère de la Justice est là pour faire de la transparence, et c'est pour ça qu'il rend les dossiers publics. Je dois vous dire que ce n'est pas dans cet esprit-là qu'ils sont utilisés, les dossiers. Une compagnie, qui s'appelle **Inter-Villes Finance**, qui sont des conseillers en finance, a utilisé des informations et puis a sollicité, après ça, des consommateurs pour leur dire: Nous avons été informés que le Procureur général du Québec aurait intenté une action en justice contre vous. Ils donnent le numéro de l'action en justice et offrent leurs bons services comme conseillers en finance.

Télémarketing. Le **télémarketing**, j'en aurais trop pour tout vous dire, mais je vais vous donner simplement Légaré. Légaré a envoyé une publicité à ses clients en disant: Cher clients privilégiés... Les gens n'avaient jamais fait affaire avec Légaré. Quand on a fait une enquête, on a dit qu'ils avaient fait affaire avec Média Services qui a fourni des listes. Quand on a appelé Média Services, on nous a dit: Écoutez là, on est courtiers en listes. On a pris 15 listes là-dessus. On ne pourra pas savoir où on a pris le nom là-dessus.

À Hydro-Québec, si vous voulez avoir votre dossier, ça a l'air plutôt d'un programme d'ordinateur. Vous irez essayer de déchiffrer votre dossier à **Hydro-Québec**. Et puis, le directeur a même fait une remarque à savoir que certains de ces codes-là n'étaient même pas utilisés, et puis on ne peut pas avoir la signification de tous les codes, c'est confidentiel.

Urgences-santé. Assurer la transparence des pratiques, qu'on dit, avec l'OCDE. Vous allez voir, c'est un fichier qui contient les renseignements relatifs à l'identité et à la santé des bénéficiaires de l'organisme. Il y a eu 1 200 000 cas depuis 1981. Bien, les renseignements retrouvés dans ce fichier-là sont transférés à Archiver et à l'agence de collection d'Équifax quand ce n'est pas payé.

Les banques. Je vous ai parlé de ce qu'il y avait dans les banques. Un petit peu plus tard, s'il y a des questions là-dessus, je vous dirai comment je vais critiquer le code de confidentialité que se sont donné les banques, et que j'ai vu citer dans le mémoire qu'ils vont vous présenter, qui est plein de trous et qui ne dit pas tout ce que le gouvernement avait dit ni tout ce que le commissaire à la vie privée avait dit. Ils en disent une partie qui fait leur affaire.

J'en ai d'autres sur les banques, les caisses, Bell Canada, ici. On donne toujours une personne en référence à Bell Canada. À Bell Canada, il y a quelqu'un qui a donné une référence. On avait dit à notre chercheur: Ne vous inquiétez pas, c'est juste pour faire la commission. C'est au cas où on voudrait vous rejoindre. Non, ils disent

plus que ça: Dites à un tel qui est parent avec vous qu'il vienne nous payer; ça fait trois mois qu'il ne nous a pas payé. Les centres de conditionnement physique, il n'y a aucune sécurité, du côté physique, pour l'accès aux dossiers. Bien souvent, il y a des petites cartes où n'importe qui peut voir; puis ils vous posent des questions d'ordre médical. Les fraudeurs, vous en avez eu. Vous savez, les journaux... J'ai des coupures de presse qui pourraient vous dire les fraudes commises en utilisant le numéro d'assurance sociale puis le numéro de la carte-santé. Et puis, j'ai même une municipalité qui, pour pouvoir retracer les gens, a fait paraître la date de naissance de tous ceux qui étaient en défaut. J'ai aussi les coupures de presse là-dessus.

Je vais terminer là-dessus, puis attendre vos questions. Mais, pour moi, il est clair - puis j'élaborerai après - que ça prend une loi-cadre qui va couvrir tous les secteurs et qu'on ne peut pas réglementer juste un secteur dans le moment, même s'il est prioritaire et qu'on vous dit: Les dossiers de crédit; c'est vrai, mais ce n'est pas juste ça que ça prend. Il faut avoir le courage de faire une loi-cadre. Il faut avoir le courage de réglementer parce que, si vous ne le faites pas... Vous devez donner l'exemple et vous devez faire un peu comme la Communauté européenne. Ceux qui voudront transiger avec le Québec, il faudra qu'ils se plient aux mêmes exigences que le Québec se sera données comme critères. Il ne faut pas vous laisser dire que c'est anticonstitutionnel par l'Association des banquiers. Ne vous laissez pas dire ça. Il faut que ça couvre les banques qui feront affaire ici, les compagnies d'assurances qui feront affaire ici, il faut que ça couvre tous ceux qui feront affaire au Québec. Quelle que soit la façon de réglementer, de légiférer, il faudra que ce soit quelqu'un qui astreigne tout le monde qui fait affaire au Québec. C'est tout, merci.

Le Président (M. LeSage): Merci, Mme Plamondon. M. le ministre.

M. Cannon: Oui. Merci, M. le Président. Mme Plamondon, merci de votre présentation. Je pense que, d'une façon très factuelle, les membres de la commission ont pu constater l'importance de la question. Il est vrai, je pense, simplement par le volume du document que vous nous avez présenté, il est bien clair que vous avez fait une étude très poussée et vous avez pu, ce matin, nous fournir des renseignements fort judicieux et extrêmement pertinents à la démarche que nous entreprenons maintenant. J'aimerais peut-être vous poser quelques questions qui touchent votre présentation. Vous avez parlé de la nécessité d'une loi-cadre tout à l'heure, tout en indiquant la nécessité, bien sûr, d'essayer d'englober l'ensemble du secteur; je pense que c'est une volonté, c'est un voeu que vous exprimez, je l'ai bien compris. Mais si on

devait y aller **prioritairement**, est-ce que vous me **diriez** que c'est d'abord et avant tout les bureaux de crédit? Les banques? Les compagnies d'assurances? Comment pourrions-nous attaquer ce problème-là d'une façon prioritaire?

Mme Plamondon: C'est qu'il faut qu'il y ait des principes. Là, vous arrivez avec le même problème qu'on avait eu quand on a fait la deuxième étude sur les bureaux de crédit. On pensait proposer des choses qui s'appliqueraient à l'ensemble. Et je vois que vous avez le même problème. J'ai écouté; c'est la même question que vous avez posée à tous ceux qui ont soumis des mémoires. Mais c'est pour ça qu'il faut se donner des principes qui vont couvrir tous les secteurs. La transparence, c'est quoi le contenu? C'est quoi un renseignement sensible? Définir tout ça. D'ailleurs, on a une section, dans la grille normative, qui vous explique en long et en **large** tout ce qu'on veut **là-dedans**. Si chaque secteur est capable, après, d'appliquer ces principes-là à ce secteur-là, c'est clair que ce qui va s'appliquer au bureau de crédit va être pour les bureaux de crédit et va quand même couvrir les mêmes principes de transparence, de consentement exprès, de définition de la source de l'information qui est là, d'un temps limité.

Le consentement exprès, c'est la clé de tout ce que je vous dis. Il ne faut pas que ce soit un consentement large. Si vous en venez à dire que ça prend un consentement exprès, un consentement pour les finalités de la transaction, vous allez éviter ce sur quoi on vient d'achopper, là, au comité sur les STEF. Sans dire ce qu'il va y avoir, parce qu'on est liés par les discussions de ce comité-là, je peux vous dire que le chapitre sur la confidentialité est "**scrapé**". Pourquoi il est "scrapé"? Parce qu'on n'en vient pas à une entente. Pourquoi on n'en vient pas à une entente? Parce que les banques ont des affiliés - comment j'appellerais ça? - des filiales, "**affiliates**", là. Elles peuvent, avec la réforme des institutions financières, acquérir sans limites - vous trouvez ça dans l'aperçu de la réforme, à la page 7 - des compagnies d'information, des compagnies d'affacturage. Elles peuvent acquérir sans limites et ça devient la famille bancaire. À ce **moment-là**, quand tu **dis**: J'adhère au code des banques, tu n'adhères pas juste au code de la banque où tu fais affaire, tu adhères à toute la famille bancaire. Elles n'ont pas voulu démordre là-dessus. Les groupements de consommateurs - on est deux qui représentons les consommateurs **là-dessus** - on n'a pas voulu démordre nous autres non plus, et comme c'est quelque chose qui doit être fait en collaboration avec nous autres, bon, bien, il n'y en a pas, de chapitre sur la confidentialité.

Tout le monde a reconnu, autour de la table, toutes les provinces, l'Association des banquiers, l'Association des trusts, l'Association canadienne des paiements, le Canada Retail

Council, tout le monde a reconnu que le débat est beaucoup trop large pour juste être appliqué dans un code d'où... Moi, j'enlèverais l'**autoréglementation** pour la confidentialité des données. Par expérience, ça fait un an et demi qu'on en discute et ça ne marche pas. Ça ne marche pas parce que l'**autoréglementation** va avoir l'air du code - si vous avez vu le code des banquiers - et les gens ne verront pas que, quand ils font affaire avec une institution financière, ils font affaire avec la grande famille bancaire. J'ai apporté un exemple que je ferai circuler. C'est un exemple de la Banque Royale, avec le Royal Mutual Funds, et qui dit: "We are completely integrated. We cannot prevent the flow of information." On est complètement intégrés. On n'est pas capables d'empêcher la circulation de l'information. Ils sont déjà de même. Ils font le système et, après, ils nous demandent ce qu'on en pense.

M. Cannon: Donc, à chacune des occasions où vous soulevez des exemples, vous dites que la chose la plus importante, c'est de travailler sur le consentement...

Mme Plamondon: Exprès.

M. Cannon: ...exprès. De faire en sorte que, si vous avez volontairement fourni un renseignement à un bureau de crédit, à une banque ou, enfin, à un fournisseur quelconque de services, qu'expressément cette volonté de la finalité pour laquelle vous avez fourni ce renseignement-là soit limitée à cela.

Mme Plamondon: À cette transaction-là.

M. Cannon: À cette transaction-là.

Mme Plamondon: Mais qu'on me demande la permission la prochaine fois qu'on voudra le donner à quelqu'un d'autre.

M. Cannon: O.K. Dites-moi quelque chose, juste peut-être un souhait, et j'imagine que mon collègue de l'Opposition va obtempérer de la même manière. Vous n'avez pas eu, dans votre présentation, je pense, suffisamment de temps pour expliquer précisément les exemples, puisque vous en citez et vous avez dit...

Mme Plamondon: Non.

M. Cannon: ...bon: Cet exemple-là, je le passe. Ce que j'aimerais, c'est que vous puissiez fournir à la commission, peut-être sous forme écrite ou autre, notamment les exemples que vous avez, que vous n'avez pas pu nous donner, parce que je pense que c'est extrêmement intéressant, quant à ces transmissions d'informations qui ne sont pas réglementées et qui sont extrêmement dommageables pour l'individu.

Peut-être, avant de céder la parole à mon collègue de l'Opposition, une dernière question. On parlait de l'autoréglementation. On parlait de la politique de Bell Canada, de la politique d'un certain nombre de compagnies canadiennes, notamment les banques et aussi les compagnies d'assurances. Est-ce que vous croyez qu'actuellement, avec leur politique d'**autoréglementation**, ce serait suffisant pour rencontrer la directive européenne?
(10 heures)

Mme Plamondon: Au stade où on en est, on a un projet; c'est notre prochain rapport. On a un projet qui est subventionné par Consommation et Corporations Canada, qui étudie, qui compare la directive européenne avec celle de l'OCDE et qui va aller chercher les commentaires, si possible, des pays membres de la Communauté européenne et monter des fichiers. C'est ce qu'on est en train de faire; c'est pour ça qu'on a même, dans nos fichiers, comparé le numéro de la ligne directrice de l'OCDE avec ce que je vous ai dit, là, comme exemples. Je n'ai pas le temps de vous dire tout ça. Et on va essayer de voir où il y a des consensus dans l'industrie. Exemple: Supposons qu'il ait de la transparence - il n'y en a pas, là, mais en tout cas - supposons qu'il y en ait. On va dire: O.K., il y a transparence, mais il manque certains autres principes de l'OCDE. On va pouvoir identifier où il va falloir travailler et faire des propositions à l'industrie de l'information. Parce que l'industrie de l'information, là, c'est le dossier des années quatre-vingt-dix; celui qui a l'information, il détient le pouvoir. Puis dans le moment, c'est que vous n'avez pas... Je vous voyais interroger Equifax; vous ne savez pas ce qu'il y a comme services. Vous posez une question, vous vous retirez tout de suite après, vous ne posez pas de sous-question. Il vous dit qu'il ne vend pas de listes, vous ne parlez plus des listes. Il faudrait...

M. Cannon: Le problème là-dedans, Mme Plamondon, c'est que, comme vous, ils viennent volontairement...

Mme Plamondon: Oui, oui. Je comprends.

M. Cannon: ...nous fournir des renseignements. Ce n'est pas un tribunal ici.

Mme Plamondon: Non, mais, en même temps, vous êtes un législateur. C'est à votre tour de réagir. C'est de faire afficher partout... Si - supposons - Equifax donnait la liste, avec un catalogue de tous les services qu'il y a, que c'était obligatoire de dire partout où le consommateur pourrait être fiché, partout dans le secteur privé, on serait obligé de dire où il y a des listes. Là, le consommateur, il ne sait pas à quelles places il est fiché. Les questions informatiques, ça voyage avec la vitesse de l'éclair, puis ça voyage entre le Canada et les États-Unis;

ils ne vous ont pas tout dit, **Équifax**, avec le Canada et les États-Unis, là. C'est que, quand vous voudrez consulter les documents que j'ai, ça s'appelle **FYI**, "For your information international", et c'est pour les associés d'Équifax. Parce qu'il s'est occupé, en arrivant au Canada, d'aller chercher des associés. C'est pour ça qu'il est devenu le plus gros; c'est pour ça qu'il est le plus gros dans le moment.

Je vais vous donner un autre exemple des États-Unis, qui est de la semaine passée. Il y a 18 municipalités qui ont laissé avoir des informations sur des taxes qui étaient impayées; vous avez tous dû voir ça sur les réseaux américains, avec TRW. Ça a été mal rempli dans les bureaux de crédit. Et là, le gouvernement américain cherche à resserrer le "Fair Credit Reporting Act", parce qu'il y a des plaintes partout à travers l'Amérique.

Nous autres, savez-vous ce qu'on a au Québec? On a quatre articles miteux dans la Loi sur la protection du consommateur, sur les bureaux de crédit. On a le droit de consulter, d'annoter, et, vous avez vu par l'expérience qu'il y a là, annoter ne veut pas dire corriger. Quelqu'un qui est lésé, le fardeau de la preuve, c'est lui qui l'a. Il est obligé de prouver que ce n'est pas vrai ce qu'Équifax a écrit, et Équifax ne vérifie rien; il me l'a dit, **Globensky**. Il ne vérifie pas, lui, il prend l'information et il la revend.

Dans notre étude, aussi, vous allez voir ça, au réseau des Caisses populaires, la Confédération des caisses, j'ai demandé: Faites-vous affaire? N'avez-vous jamais pensé à faire quelque chose comme ça? Qu'est-ce qui fait qu'il n'a pas de concurrence, ce **réseau-là**? Ils m'ont sorti une étude qu'on ne nous a pas permis de reproduire textuellement, mais je vais vous en donner les grandes lignes. C'est encore à cause des coûts. Ils ne sont pas capables d'arriver avec les coûts d'Équifax. Bien, plus quelqu'un est un géant, plus il est capable de faire des économies d'échelle, plus il est capable de vendre bon marché. C'est le piège dans lequel sont tombés le Groupement des assureurs et l'Inspecteur général, tu sais, après ça. Parce que, eux autres, ils ont laissé aller à Équifax; ça coûte moins cher. Et il leur dit que c'est étanche, hein! C'est ça, le problème. C'est qu'à mesure que quelque chose va grossir, on va se retrouver avec quelqu'un qui va avoir le monopole de l'information, qui va tout savoir sur n'importe qui, et - on est enregistrés, mais en tout cas - moi, je peux vous dire que l'atout principal d'un enquêteur, c'est d'avoir des contacts. Et les contacts, c'est la complaisance de quelqu'un qui a accès à des données qu'il ne devrait pas donner, mais qu'il échange en retour d'autre chose. Et vous savez que ça se passe à l'intérieur du gouvernement, puis à l'intérieur d'autres listes. On ne devrait pas. Ça fait qu'il faudrait peut-être commencer à resserrer la sécurité informatique puis l'accès,

parce qu'il y a deux aspects dans la sécurité: l'accès physique et l'accès informatique. Il faudrait que vous commenciez par resserrer ça si vous ne voulez pas que ce qui est dit, et qui est confidentiel chez vous, soit échangé, parce qu'ils sont "plogués". C'est la façon dont les enquêteurs parlent, quand on parle à des ex-enquêteurs.

M. Cannon: C'est très intéressant ce que vous nous dites, mais là je vais céder la parole à mon collègue parce que je pense qu'il y a d'autres de mes collègues qui voudraient intervenir aussi.

Le Président (M. LeSage): Alors, M. le député de Pointe-aux-Trembles.

M. Bourdon: Alors, M. le Président, Mme **Plamondon**, Mme **Ferland**, je dois vous dire que votre présentation de ce matin et l'étude que vous nous avez remise sont remarquables parce qu'elles traitent de la réalité de la question et non pas des énoncés qu'on vient faire devant une commission parlementaire où tout le monde se dit pour la vertu, le mariage, la tarte aux pommes, la confidentialité et tout. Cependant, avant de céder la parole à ma collègue, je voudrais vous faire part de mon inquiétude.

Moi, je commence à avoir l'inquiétude que le seul but de notre commission parlementaire soit d'entreprendre un travail parlementaire qui ne se terminera pas avant **peut-être** un an ou deux. Ce que j'entends par là, c'est qu'il reste 24 organismes à entendre après le vôtre, et on siège par tiers de journée, une fois par deux semaines. Vous parlez de l'absolue nécessité d'établir les principes dans une loi, de ne pas se contenter des quelques pauvres petites choses qu'on a dans la Loi sur la protection du consommateur, et ça fait trois ans que le Code civil contient des dispositions qui ne sont pas promulguées.

Si l'objectif est que la commission parlementaire trouve quelque chose avec lequel Équifax va être confortable, on ne trouvera jamais. Et je commence à avoir le sentiment que ce qu'on veut, c'est dire, un peu avant le 1er janvier 1993, à la Communauté économique européenne: N'arrêtez pas l'échange d'informations. Nous sommes à compléter un travail intense de réflexion sur la question. Et ce qui me rend méfiant, c'est que le principal client d'Équifax, c'est le gouvernement du Québec. Donc, si le gouvernement veut avoir son mot à dire en matière de protection de la vie privée, il va falloir qu'il fasse ses preuves parce que, comme c'est là, j'ai le sentiment qu'on n'avance pas.

Vous disiez avec raison tout à l'heure qu'effectivement, quand on questionne Équifax, on ne pose pas de sous-questions. M. le ministre a dit: On n'est pas un tribunal. Bien, je trouve que la protection de la vie privée, c'est au moins

aussi important qu'aux États-Unis - l'immense "soap opera" qui s'est fait au sujet du présumé harcèlement sexuel d'un candidat à la Cour suprême. Ce que je veux dire par là, c'est qu'il faut aller au fond des choses ici, et ça, pour que les citoyens soient confortables avec une loi qui protège leur droit à la vie privée, et ne pas dire qu'on va faire quelque chose si Équifax ou d'autres veulent qu'on fasse quelque chose parce qu'à ce moment-là on fera rapport à la Communauté européenne qu'on se penche là-dessus. Cela dit, je cède la parole à ma collègue.

Le Président (M. LeSage): Vous avez un message...

M. Cannon: C'est simplement pour dire à mon cher collègue qu'il reste 26 dossiers ici. Et si le leader de votre côté accepte, d'ici le 21 novembre, on aura terminé.

Le Président (M. LeSage): Alors, si vous le permettez, nous allons suivre la règle d'alternance et je vais céder la parole au député de Chappleau.

M. Kehoe: Merci, M. le Président. Dans votre exposé, le cœur, c'est la question de consentement. Le ministre a parlé tantôt un peu de l'affaire, puis je pense que les exemples que vous avez donnés dans votre exposé, ça démontre à quel point il peut y avoir des abus. Surtout quand vous parlez des caisses populaires Desjardins, après qu'une personne ait été hospitalisée, tous les renseignements qu'elles demandent si un consommateur demande de l'assurance. À la fin de votre document, c'est marqué, et je cite: "J'autorise tout médecin, hôpital, clinique, compagnie d'assurances, le bureau de renseignements médicaux ou autres organismes ou institutions détenant des renseignements à mon sujet à les divulguer à l'assurance-vie Desjardins ou ses réassureurs". Je pense que ça va très très loin. La question que je me pose, dans le concret, autre que de limiter à chaque acte... Chaque fois qu'une personne demande pour une assurance ou un crédit quelconque, est-ce que c'est ça que vous préconisez, à chaque acte, que le consentement spécifique du consommateur soit donné?

Mme Plamondon: Oui.

M. Kehoe: Et les banques de renseignements, telles qu'on les voit ici...

Mme Plamondon: Oui.

M. Kehoe: ...dans les autres exemples que vous donnez aussi, ce serait limité à cet acte-là?

Mme Plamondon: Oui. D'abord, moi, je suis d'accord parce que ça a été déjà discuté avec le monde bancaire que, pour évaluer un risque, il

faut qu'il y ait des renseignements. Mais j'ai certains formulaires, qu'on décrit dans notre première étude, où il y a à peu près 100 cases que vous remplissez. On vous fait signer pour certifier que c'est bien vrai tout ce que vous avez dit, mais, après ça, on dit: On va vérifier parce que peut-être que vous êtes un menteur. On va aller vérifier ailleurs. Mais là, quand on vérifie, l'autorisation qu'on donne là, c'est une autorisation qui est si large qu'elle n'est pas pour une durée limitée. On ne dit pas: Je vais vérifier pendant 10 jours et, après, je vais vous accorder le prêt. C'est une autorisation large. "Et autres", ça prend les amis, les voisins; on peut vous questionner là-dessus. C'est si large qu'on ne sait même pas si ça dépasse la durée du prêt.

Moi, ce que j'avais suggéré, c'est qu'on puisse donner une autorisation qui est limitée dans le temps - mettons 10 jours - et que, si jamais le consommateur était en défaut, les mêmes 10 jours pourraient recommencer. Ce que - dans ce monde-là, en tout cas - ils appellent "opting in and opting out", bien, l'"opting in", ça veut dire que, moi, je voudrais qu'à chaque fois qu'on donne une signature là-dessus ce soit une nouvelle signature. Pas une signature pour demander de l'argent en banque seulement, une signature pour demander de l'argent et une autre qui serait spécifique pour donner une autorisation d'aller chercher des renseignements pour une durée limitée. Eux autres, je parle de l'Association des banquiers, par exemple, allaient jusqu'à dire: "Opting out", **seriez-vous d'accord?** Ça, ça voudrait dire: Si je ne signe rien, je suis consentante à tout. Moi, je ne suis pas d'accord avec ça. J'aimerais mieux qu'on signe de quoi de spécifique quand on veut et qu'il y ait une durée limitée.

M. Kehoe: Mais je comprends que l'exemple que vous avez cité ici, pour l'assurance-vie Desjardins...

Mme Plamondon: Ça, ça s'applique à toutes les banques.

M. Kehoe: ...va très loin. C'est très large. C'est à tel point qu'il n'y a pas de contrôle absolu sur ça. Mais de là à dire que, pour chaque acte, chaque transaction où le crédit est requis, que ce soit pour une assurance, que ce soit pour un emprunt, que ce soit pour n'importe quoi, dans le quotidien, dans la vie actuelle aujourd'hui... Je me demande - et surtout du fait que ce sont souvent des compagnies américaines qui sont impliquées dans ça, ou d'une autre province - si c'est réaliste de proposer que, pour chaque acte, il y ait un consentement du consommateur.

Mme Plamondon: Donnez-moi donc un exemple qui montre en quoi ce serait préjudi-

ciable à une compagnie d'assurances de demander le consentement.

M. Kehoe: Je ne dis pas que ce serait préjudiciable, mais le "paperwork" que ça prend, la transmission d'informations entre les différentes compagnies impliquées dans ça, compagnies de crédit et tout le reste, je me demande, dans le quotidien... C'est parce que je comprends, encore une fois, que ce qui est exigé par l'assurance-vie Desjardins est beaucoup trop large. C'est ridicule. Ça va beaucoup trop loin, mais de là à dire que, pour chaque acte, il faut demander un consentement, "c'est-u" pratique?

Mme Plamondon: C'est le prix à payer pour notre dignité et c'est le prix à payer aussi pour garder l'information. C'est nous autres qui sommes propriétaires de l'information. Une fois qu'on a donné de l'information, la compagnie à qui on l'a donnée ne devient pas propriétaire de l'information. C'est toujours le consommateur qui devrait être propriétaire de l'information qu'il y a sur lui. Et c'est pour ça qu'à chaque fois qu'on veut l'utiliser, on doit lui demander. Et j'irais plus loin. Avant de faire des profils, avant de s'en servir autrement, il devrait y avoir aussi un consentement. On ne devrait pas - ça, ça joue pour le **télémarketing**, et ce que je vous ai donné pour les caisses, ça joue pour les banques aussi - pouvoir se servir de l'information pour faire autre chose que la transaction, à moins de nous demander notre consentement.

(10 h 15)

Et s'ils sont si sûrs qu'ils vont l'avoir, notre consentement, pourquoi ils ne le demandent pas? Pourquoi, au moment où on ouvre un compte, ils ne disent pas: Si on veut faire un profil ou si on veut vous offrir des produits de la compagnie X, signez là? Pourquoi ils ne veulent pas? C'est qu'ils sentent bien, dans le fond, qu'ils sont en train de faire une chose avec laquelle le consommateur - c'est occulte - n'est pas d'accord ou ne le sera pas. On ne sait pas à quoi... Et là, je ne vous ai pas donné les inquiétudes qu'on a et que je ne peux pas prouver aujourd'hui, mais j'aimerais que vous suiviez **Multi** points dans son développement, parce qu'à la Banque Nationale, dans une des visites qu'on a faites sur les banques, dans la région de Sherbrooke, la préposée à l'ouverture du compte a pris la moitié du temps à vouloir vendre la carte Multi points puis l'autre moitié du reste du temps à expliquer le compte; l'important, c'était de vendre la carte Multi points. Vous vous poserez ça comme question.

Le Président (M. LeSage): Merci, Mme Plamondon. Mme la députée de Terrebonne.

Mme Caron: Merci, M. le Président. Je pense que, tout comme mon collègue, je souhaiterais vous dire en premier lieu à quel point je

trouve le travail que vous avez fait, et votre présentation aussi, extraordinaires. C'est du réel; c'est du vécu. Et j'avoue que, depuis notre dernière intervention, moi aussi, à mon grand étonnement, en passant tout simplement une commande dans un restaurant pour un service à la maison, là, pour faire livrer à la maison, on m'a demandé mon numéro de téléphone et, en donnant mon numéro de téléphone, immédiatement, on m'a dit: Oui, madame, vous demeurez à telle adresse et il faut passer par le sous-sol. Je vous avoue que j'étais en plein... On venait de faire la...

Une voix: Peut-être que les enfants étaient connus. Ha, ha, ha!

Mme Caron: Et j'ai **peut-être** téléphoné là il y a deux ans. Je ne pensais pas que c'était rendu à ce point. Et vous nous en avez donné plusieurs exemples. Lorsqu'on parle de consentement, moi aussi, je m'interroge sur ce fait: Pourquoi ça **semble-t-il** si dérangent de donner un consentement? Le seul dérangement, finalement, c'est qu'au moment où on doit donner un consentement le consommateur est effectivement informé qu'il se passe quelque chose, alors que, présentement, il ne le sait pas. Est-ce que vous iriez jusqu'à dire que, lorsqu'on donne un consentement exprès - et je pense que cette donnée-là, il est vraiment important que ce soit pour une durée vraiment limitée - et qu'on va chercher de l'information, le consommateur devrait, suite à ces informations-là qu'on va chercher, recevoir copie de l'information qu'on a demandée sur lui?

Mme Plamondon: C'est pour ça qu'on demandait que le bureau de crédit... Dans nos rencontres avec les représentants d'Équifax, on demandait que chacun reçoive la copie de son dossier de crédit. Vous avez vu le faible pourcentage de gens qui demandait leur dossier de crédit et qui le consultent. Il y a une nouvelle donnée qui est marquée dans les dossiers de crédit; c'est marqué: Entrevue avec le consommateur, quand vous y allez. Ça veut dire que l'institution qui reçoit votre dossier de crédit sait que vous êtes allé le consulter. Mais moi, on me disait: On n'est pas pour faire ça parce que, regardez, la confidentialité, ça va arriver à d'autres places. J'ai dit: D'abord, vous êtes en train de me dire que la plupart des dossiers de crédit ont une mauvaise adresse? Parce que si vous avez peur que ça se rende ailleurs, c'est que vous me dites que vos informations sont inexactes. Et puis, dans ceux qu'on a fait vérifier, on a eu des gens qui avaient des erreurs. Par exemple, une jeune avocate, qui avait fait faillite dans sa première année de pratique, la libération de faillite n'était pas inscrite dans le dossier de crédit. C'était à elle d'apporter sa libération de faillite pour la faire inscrire.

Je pourrais vous en donner comme ça, des erreurs de nom, des erreurs d'adresse. Le nom de votre conjoint, même si vous n'êtes pas marié, il est aussi dans votre dossier. Peut-être que vous avez changé de "chum" depuis ce temps-là, ou de femme, mais c'est encore le même. On a quelqu'un qui était divorcé depuis deux ans; elle a consulté son dossier de crédit et elle s'est aperçue qu'elle était encore mariée, selon le dossier de crédit, puis qu'elle était encore copropriétaire de la maison et qu'elle n'avait pas d'emprunt. La maison avait été vendue, elle était divorcée depuis deux ans puis elle avait deux nouveaux emprunts. Ça vaut quoi, ce dossier de crédit là? Ça vaut quoi, là? Puis c'est en train d'être vendu. Et c'est vendu, dans le fond...

Et là, je ne vous ai pas parlé de l'ADN et de nos inquiétudes là-dessus; j'espère qu'il va y en avoir qui vont se présenter là-dessus. Mais quand les gens s'en vont à la Croix-Rouge, j'espère... Il faudrait qu'ils soient sécurisés sur ce qu'ils vont faire avec l'échantillon de sang qu'il y a là. Je n'accuse pas la Croix-Rouge, mais, depuis que je lis des choses sur l'ADN, puis on entend ça autour de nous autres, qu'est-ce qu'ils font? Dans un hôpital, quand ils prennent un dossier - et j'ai d'autres choses, en parlant de ça, pour les hôpitaux, mais j'en avais trop, là - qu'est-ce qui arrive des listes, là, de ceux qui sont atteints par telle maladie? Où c'est? Comment ça se promène, ces listes-là?

Des listes d'employés, avec leur numéro d'assurance sociale à côté, qui ont été publiées. Je vais vous donner... Le numéro d'assurance sociale, ça me renverse! D'ailleurs, il y a trois projets de loi qui ont été présentés au fédéral et ces projets de loi là ont tourné à rien. Le dernier l'avait été, à ma connaissance, par Hnatyshyn, qui est devenu gouverneur général, et c'est encore resté sur les tablettes. Est-ce qu'il va falloir qu'on dise aux gens: Un numéro d'assurance sociale, c'est fait comme ça. À toutes les fois que vous ne voudrez pas le donner, c'est fait de même, un numéro d'assurance sociale. Un valide, ça se fait comme ça. D'ailleurs, je l'ai marqué dans celle-là. Si vous voulez savoir comment ça se fait, un numéro d'assurance sociale, c'est tout marqué là-dedans. À un moment donné, il va falloir le donner juste au gouvernement, pour des fins du ministère du Revenu, et où c'est obligatoire. Et où ce n'est pas obligatoire dans la loi, mais où le gouvernement - là, c'est le gouvernement fédéral - n'a pas jugé bon de réglementer, il va falloir que les consommateurs se prennent en main et qu'ils contrôlent leur numéro d'assurance sociale. Pas le donner à toutes les sauces.

Et les dates de naissance données partout, et l'accès... C'est les coupleurs universels, les dates de naissance, les numéros d'assurance sociale, c'est les coupleurs universels. Là, vous êtes sur le point de mettre sur le marché la carte à puce, etc. Ça fait que, si vous n'êtes

même pas capables de réglementer ces secteurs-là avant que la carte à puce ne commence, voyez-vous l'inquiétude des consommateurs? Non seulement les gens sont, dans le moment, avec l'économie qu'on connaît, dépossédés de leur job, mais ils sont dépossédés de leur identité. On peut aller chercher la liste des livres qu'on lit, des vidéos qu'on voit - on va loin là-dans - des choses qu'on commande au restaurant. Qu'est-ce qui nous reste, à nous autres? Les gens savent d'avance ce qu'on a pensé; ils nous suivent, avec notre carte de crédit, et savent où on est allés, dans quel hôtel on est allés. Ils sont capables de nous suivre à la lettre. Prenez quelque chose au restaurant et apportez votre reçu pour des fins de remboursement, ça va être marqué ce que vous avez mangé: une salade, un café, une tarte au sucre. Ça va tout être marqué sur votre "bill". On est en train de vous épilucher et, si vous voulez avoir un exemple de surveillance électronique, un peu plus tard, je vous recontacterai et je vous en donnerai, des exemples de surveillance électronique.

Le Président (M. LeSage): Ça va, Mme la députée de Terrebonne?

Mme Caron: Oui, M. le Président. J'aimerais que vous reveniez un petit peu sur les hôpitaux, parce que vous aviez l'air d'avoir beaucoup à dire là-dessus, d'autant plus que le sujet m'intéresse parce que je travaille depuis deux ans sur le dossier de la vente itinérante des préarrangements funéraires. Lorsqu'on fouille un petit peu plus le dossier, on s'aperçoit que, finalement, les personnes, les aînés, qui font partie de clubs de l'âge d'or ou autres, se trouvent à recevoir la visite de vendeurs itinérants, mais aussi que toute personne atteinte de maladie incurable, tout à coup, reçoit la visite d'un vendeur itinérant de préarrangements funéraires. Alors, j'aimerais ça vous entendre un petit peu plus sur les hôpitaux.

Mme Plamondon: Sur les hôpitaux? Moi, je n'ai pas eu de plainte pour les arrangements funéraires, mais j'en ai déjà eu, que je n'ai pas apportées ici, mais c'était sur les naissances. Après ça, les gens étaient contactés pour avoir des assurances pour les nouveaux bébés, à partir de listes. Je pense qu'avec les plaintes qu'on fait, en tout cas, ça doit se resserrer, mais c'est à partir des plaintes des consommateurs et non pas à partir d'une volonté de garder la confidentialité à l'intérieur d'une institution. C'est pour ça que cette volonté-là que vous avez, il faudrait qu'elle soit transmise dans le réseau pour sauvegarder la confidentialité, parce que ces choses-là ne sont pas faites, je dirais, pour faire mal, mais, à un moment donné, ça va être dit, tu sais. Là, ce n'est pas du côté commercial, mais on a même eu des plaintes qui sont un peu plus graves. Il y a quelqu'un qui n'avait pas été

capable d'avoir un bébé et elle s'informait des bébés et harcelait les femmes qui avaient eu un bébé après leur sortie de l'hôpital, parce qu'elle était capable de savoir qui avait eu un bébé. Là, ça s'est réglé après, dans un hôpital. Mais ça, c'est un cas où on ne parle pas de commercialisation de données, on ne parle pas de vente, mais, quand même, c'est un cas de confidentialité.

Mme Caron: Quel organisme, selon vous, devrait administrer la loi-cadre, la future loi-cadre?

Mme Plamondon: La future loi-cadre devrait, dans ce qui regarde l'éducation, les publications, tout ça, l'administration dans... pas les plaintes mais l'administration, je verrais bien la Commission d'accès à l'information garder ce chapeau-là. Mais je ne suis pas d'accord avec les plaintes et je ne suis pas d'accord aussi... Je voudrais que ce soit un tribunal séparé parce que je ne suis pas d'accord avec ce que ta Commission a déjà permis. Je pense à Equifax, avec le dossier des fichiers d'accidents d'automobile et, si je ne me trompe pas - vous me corrigerez parce que je la connais moins, cette loi-là - je pense qu'elle peut donner un avis, mais que le gouvernement n'est pas obligé de le suivre. À ce moment-là, ça donnerait quoi? Il faudrait que ce soit changé, ça n'offre pas assez de sécurité dans le moment. J'aimerais mieux un tribunal qui serait séparé pour juger de ce qui regarde le secteur privé.

Mme Caron: Je vous remercie beaucoup.

Mme Plamondon: Bienvenue.

Le Président (M. LeSage): Merci. M. le député d'Orford.

M. Benoit: Mme Plamondon, il nous reste deux minutes, alors la question va être brève et, malheureusement, la réponse aussi. Vous suggérez que l'on réglemente le **télémarketing**. Quand on regarde ce qui se passe chez les gens âgés, il y a autant de pour que de contre, aux États-Unis, dans le **télémarketing**. Des gens qui peuvent moins facilement avoir accès à un groupe de services peuvent, via le **télémarketing**, avoir beaucoup de services. Et les sondages qu'on voit aux États-Unis à cet égard-là sont plutôt **positifs**. Vous voudriez réglementer. Pouvez-vous me donner un peu les balises dans lesquelles vous voudriez réglementer le **télémarketing**?

Mme Plamondon: C'est que les courtiers en listes vont... D'abord, on parle du consentement exprès. Si mon nom est rendu dans une liste, je n'ai pas donné mon consentement. Si le consommateur veut le donner, son consentement, les listes qui seraient utilisées en **télémarketing**, si

vous voulez une réponse courte, seraient celles où les consommateurs sont consentants. C'est là que je vois ce que je vous disais tantôt, l'"**opting in**". Dire au départ quand je veux que mon nom circule. Si je ne veux pas que mon nom circule, personne ne devrait l'avoir. J'ai apporté des exemples de **télémarketing**.

Il y a quelqu'un, ça fait trois fois qu'il écrit à l'Église en détresse du Canada, et il en reçoit à toutes les fois pareil. Abonnez-vous au **Times** et vous allez avoir... Mon Dieu, je peux vous en donner, il y en a en masse; j'en ai une pile. Si vous vous abonnez au **Times** ou à **Fortune** et **Sélection**, vous allez en avoir, de la correspondance. J'ai bien de la documentation. On a trois classeurs sur la confidentialité.

De la documentation sur les "sucker's list" aux États-Unis. Savez-vous ce que c'est qu'un "sucker"? C'est quelqu'un qui achète n'importe quoi, qui est très vulnérable, qui s'ennuie chez lui et qui signe n'importe quoi. Ça vous fera **peut-être** sourire, mais il y a des gens qui n'ont pas de malle, jamais. Ils n'ont jamais de lettres. Ils voient arriver une lettre - et ça, c'est le genre qui achète chez Jay Norris, qui achète chez Muralex, qui achète ces **affaires-là** - et ils se retrouvent sur une autre liste, et ils pensent toujours qu'ils ont gagné quelque chose.

Et c'est marqué: Envoyez-le encore une fois, envoyez-le encore une fois. J'ai vu des gens manquer de l'ouvrage, arriver avec une lettre recommandée au bureau, pensant qu'ils avaient gagné et étant déçus. Un pensait qu'il avait une auto et qu'il avait juste à aller la chercher. C'était marqué: Vous pourrez aller choisir votre auto à tel... Il est allé là et il n'y en avait pas, d'auto, hein? Bon. Tu dis: Madame, ça en fait cinquante, cette semaine, qui arrivent et qui ont gagné une auto. Ils veulent se faire dire oui. C'est duper. Savez-vous qu'aux États-Unis, c'est assez spécialisé qu'ils peuvent dire qui a un chat, qui a un chien, pour pouvoir mieux cibler? Ça fait que le **télémarketing** va vous dire que c'est toujours pour mieux vous servir, mais, dans le fond, on sait tout sur vous autres. Moi, je ne suis pas d'accord, et avec les mêmes principes que j'ai élaborés plus tôt.

M. Benoit: Merci.

Le Président (M. LeSage): M. le député d'Ungava.

M. Claveau: Je ferai ça très rapidement. Moi, je trouve votre présentation exceptionnelle dans la mesure où elle est documentée, intéressante et où elle traite des vraies choses. Moi, il y a deux points, quand on parle de tout ça, il y a deux choses qui me fatiguent personnellement comme individu, c'est les fameux rapports médicaux, les données médicales pour les assurances et les prêts hypothécaires, et toutes ces **histoires-là**, et la question des cartes de cré-

dit - quand on appelle et qu'on nous demande notre numéro de carte de crédit. C'est rendu qu'à peu près n'importe qui peut avoir le numéro de carte de crédit de n'importe qui.

Dans le cas des formulaires de Desjardins, entre autres, sur les questions d'assurance-vie, il y a une donnée que vous avez oubliée, qui est demandée maintenant. Je ne la retrouve pas dans votre texte. C'est si on a suivi ou si on a fait dernièrement un test de dépistage du SIDA. Ça, ça fait partie des nouvelles formules, j'en ai rempli encore une il y a deux semaines. Et c'est particulièrement achalant, d'autant plus que, mettons sur cinq ans, par exemple, quand on dit: Avez-vous consulté des médecins depuis cinq ans?, oui, tu as consulté des médecins depuis cinq ans. Tu t'es piqué un clou rouillé dans le talon, tu t'es coupé un doigt avec un tournevis, tu as peut-être fait un électrocardiogramme à un moment donné parce que tu avais des douleurs et que tu ne savais pas ce que tu avais. Moi, personnellement, il me manque un oeil à la suite d'un accident du travail. Alors, à l'occasion, il faut que j'aille voir le médecin pour des suivis médicaux, et tout ça. Puis, quand tu fais le décompte, bien, il faudrait probablement que tu envoies quelque chose comme, sur les cinq dernières années, autour de 10 ou 12 rapports médicaux, des noms de médecins que tu ne te rappelles même plus parce qu'on t'envoie voir des spécialistes que tu n'as jamais vus d'une fois à l'autre. Puis, bon, tu vas à l'urgence, le médecin te donne une prescription. Bon, bien oui, tu as consulté un médecin, mais comment s'appelle-t-il? Cherche-moi. Alors, tu as toujours l'impression de remplir ces formulaires-là en étant comme un peu fautif parce que tu dis: Batince! je ne suis pas capable de donner toute l'information; je ne commencerai toujours bien pas à prendre trois jours pour aller récolter toutes ces affaires-là, courir d'une place à l'autre. Alors, c'est un peu tannant.

Moi, là-dedans - et je voudrais avoir votre opinion là-dessus - j'imagine qu'il serait possible d'avoir tout simplement une espèce de clause de décharge, je ne sais pas comment on pourrait appeler ça, à l'effet qu'au moment où une compagnie, et tout ça, donne une hypothèque, donne une assurance-vie ou autre chose... comme de quoi tu t'engages formellement sur ton honneur puis tout ce qui peut te rester de semblable...

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Claveau: ...que tu ne souffres de rien, puis que si, pour une raison ou une autre, dans les trois prochaines années par exemple, il se déclare une maladie ou... Enfin, à ce moment-là, c'est que, après coup, il pourrait y avoir enquête, c'est ça que je veux dire, on pourrait imaginer un principe d'enquête après le fait, à savoir si, effectivement, au moment de signer ton

papier, tu étais au courant ou pas, puis le médecin qui avait traité, puis tout. Mais qu'on nous laisse la paix avec toutes ces informations-là qui n'ont plus de sacré bon sens puis qui sont gênantes pour tout le monde, y compris, à l'occasion, pour les vendeurs. Moi, je vous assure que dernièrement, en tout cas, la personne qui traitait mon dossier aux caisses Desjardins me disait: Écoutez, ça me tanne un peu, mais il faut que je vous donne cette formule-là, je n'ai pas le choix; vous devez me la remplir sinon on ne sera pas capable d'aller de l'avant dans votre dossier. Bon, on voit que ça gêne même, à l'occasion, les personnes qui ont à traiter nos dossiers parce qu'elles savent bien que ça n'a plus de sacré bon sens où on en est rendu dans la récolte d'informations. Est-ce qu'il n'y aurait pas moyen de penser quelque chose de simple qui permettrait éventuellement une enquête après coup, si jamais il y avait raison de justifier une enquête, mais qui, au départ, soit une clause d'ordre général qui dit: Écoute, c'est vrai, je ne suis pas mourant, réglons ça tout de suite?

Mme Plamondon: Moi, ce n'est pas tout à fait comme ça. Je vois votre inquiétude et c'est la même qu'on a eue. Mais je vais vous donner des exemples. Comme je vous dis, nous autres, on marche avec bien des cas parce qu'on a plusieurs cas qui s'adressent à nous autres. Je serais d'accord qu'on donne une autorisation, pour un temps limité, pour vérifier si, en donnant nos coordonnées, l'état de santé, il y avait quelque chose, mais que ça finisse là. Savez-vous pourquoi je dis cela? C'est que ce n'est pas le temps, quand vous allez être mort, de dire à la veuve: Votre mari nous avait probablement menti, puis d'aller lui demander un rapport d'autopsie, parce que ça va jusque-là. Aussi, quand vous avez été évalué, c'est là qu'il fallait qu'ils évaluent le risque. Après ça, si vous êtes tombé malade, il ne faut pas présumer que vous l'étiez au moment où vous avez contracté votre contrat d'assurance. Je vais vous donner un exemple, ça va illustrer.

Il y a quelqu'un qui est allé dans une école pour handicapés mentaux. Il a parlé d'assurance-vie. Je ne vous donnerai pas le nom de l'école ni le nom de la compagnie parce qu'on l'a réglé. Mais l'enfant qui était là, c'est clair qu'il était handicapé. Il parlait à des parents de handicapés mentaux légers et physiques. Il est retourné voir, après, les parents à domicile. Vous savez qu'il y a six, sept questions: Est-ce qu'il souffre de troubles nerveux? Mais la femme a dit: Qu'est-ce que vous entendez par troubles nerveux? Bien, là, est-ce qu'il est allé à l'hôpital? Tu sais, le représentant était là. Non, il n'est pas allé à l'hôpital depuis sa naissance. Est-ce qu'il est traité? Il allait à une école de réhabilitation, un centre de réhabilitation, toute la classe y allait. Ah! il n'y a pas autre chose de spécial; il nous a dit que c'était pour être de même toute sa vie.

Bon, il remplit les six questions. L'enfant meurt noyé - ça n'a rien à voir avec son handicap - ils retiennent l'assurance. Puis lui avait laissé une assurance de 5000 \$ pour prendre celle de 10 000 \$ offerte par le nouvel assureur. Donc, il a laissé une assurance. Ça ne regarde pas cette commission-là, mais il faudrait regarder, à un moment donné, les remplacements d'assurances. En tout cas. Les 10 000 \$, il a fallu se battre, puis, au bout de deux ans, on a réussi à lui faire donner, plus 1100 \$ et quelques d'intérêts parce qu'on trouvait que c'était épouvantable, puis on a pu prouver qu'ils avaient été honnêtes dans leur déclaration.

Ça fait que tu peux être honnête dans ta déclaration, avoir quelqu'un à qui tu poses des questions en avant de toi et la compagnie, après, dit: Ah! il allait dans un centre de réhabilitation, donc il était traité; et des troubles nerveux, il en avait parce qu'il était handicapé un peu. Quand ils veulent tirer par les cheveux pour ne pas payer, là, hein? bien, c'est ce qu'ils font. On a réussi à leur faire remettre, mais ce n'est pas balisé, ça, encore. Moi, je ne serais pas pour qu'on puisse aller chercher jusqu'à un rapport d'autopsie 10 ans après et des choses comme ça. C'est un consentement pour une période limitée. Qu'ils évaluent le risque; s'ils ne veulent pas vous assurer, qu'ils ne vous assurent pas et, s'ils vous assurent, qu'on n'en parle plus.

Le Président (M. LeSage): Merci, Mme Plamondon. Le temps est donc écoulé. Je cède la parole au ministre pour quelques remarques.

M. Cannon: Oui, brièvement, M. le Président. Je voudrais remercier Mme Plamondon et Mme Ferland d'avoir bien voulu se déplacer et venir nous faire part, justement, de leurs préoccupations dans ce secteur-là, tout en souhaitant, Mme Plamondon, que vous allez pouvoir quand même délivrer au Secrétariat les autres exemples dont vous n'avez pas pu nous faire part ce matin. Aussi, en terminant, je veux souhaiter la bienvenue à mon collègue d'Ungava, qui est avec nous ce matin pour la première fois, tout en lui disant que la majeure partie de ses préoccupations sont déjà rencontrées par le projet de loi sur le Code civil et d'autres préoccupations qui ont été discutées au Comité interministériel. Merci, madame.

Mme Plamondon: Je vous remercie et je retiens votre date du 21 novembre comme date limite pour entendre tous les mémoires.

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

M. Bourdon: Mme Plamondon, je voudrais vous remercier au nom de l'Opposition officielle et vous dire qu'on a un premier délai, le 21

novembre, pour entendre tous les mémoires. J'ajoute, moi, le 21 décembre pour mettre en vigueur ce qu'il y a déjà dans le Code civil et le 21 février pour avoir le projet de loi.

Le Président (M. LeSage): Alors, je remercie les représentants du Service d'aide au consommateur de nous avoir présenté leur mémoire et, afin de permettre au prochain groupe de prendre place, soit la Corporation du groupe La Laurentienne, je suspends les travaux de cette commission pour quelques instants.

(Suspension de la séance à 10 h 37)

(Reprise à 10 h 41)

Le Président (M. LeSage): S'il vous plaît! La commission reprend ses travaux avec la Corporation du groupe La Laurentienne. Je demanderais à M. Dubreuil de prendre note qu'il a 20 minutes pour faire son exposé et que les parlementaires auront 40 minutes pour discuter avec vous par la suite. Alors, la parole est à vous, M. Dubreuil.

Corporation du groupe La Laurentienne

M. Dubreuil (Étienne): M. le ministre, chers membres de la commission, la Corporation du groupe La Laurentienne vous remercie de nous avoir invités pour prendre quelques instants avec vous dans le cadre du dialogue et de la recherche que vous poursuivez. On a pondu quelques pages et on espère, en tout cas, que vous aurez eu le temps de les lire avant cette commission. On voulait simplement, et de façon vraiment réaliste aussi, se pencher avec vous sur certaines interrogations, tout simplement parce que le sujet de la protection de la vie privée n'est vraiment pas un sujet qui est simple, je pense, et, dans le cadre de la Corporation du groupe La Laurentienne, on est peut-être les candidats les plus visés par les critiques qu'on puisse faire, parce qu'on se définit d'abord et avant tout comme étant une banque-assurance, un concept où, effectivement, on vend au consommateur une gamme de produits.

Il faut comprendre que, dans le cadre du groupe La Laurentienne, au fond, on est une seule et même entreprise. C'est vraiment la bannière et la marque de commerce de La Laurentienne, qui fonctionne à la fois tantôt comme une banque, tantôt comme une fiducie, tantôt comme une compagnie d'assurances, que ce soit assurance de personnes ou assurance de dommages. C'est à cause d'un cadre réglementaire et légal qu'on nous force à avoir une multitude d'entreprises, mais, fondamentalement, c'est la même grande entreprise, de telle sorte que, pour nous, on aborde la clientèle, que ce soit celle de la banque ou celle de la compagnie d'assurances, comme étant la clientèle du groupe La Lauren-

tienne. Ce qui nous permet, quant à nous, d'être capables d'offrir des meilleurs services, d'avoir des *économies d'échelle* et d'être capables d'arriver et de concurrencer les grandes banques et aussi les grandes compagnies d'assurances étrangères qui fonctionnent au Canada.

J'aimerais simplement, pour le bénéfice de la commission, passer en revue quelques-uns des éléments clés que nous avons dégagés dans les quelques lignes que nous vous avons soumises. D'abord et avant tout, il faut réaliser que, dans la **commercialité** à laquelle on appartient, c'est-à-dire la banque et l'assurance, la cueillette des données est essentielles pour être capable d'évaluer des risques et, aussi déplaisant que ça puisse l'être de se le faire dire, il faut tout de même réaliser que la question du crédit, tout comme la question de l'assurance, ce n'est pas un droit au niveau du consommateur. D'autre part, ce à quoi on a voulu aussi sensibiliser tous ceux qui voulaient se pencher sur la question, c'est bien de réaliser, d'une part, que toute la question de la vie privée est une notion extrêmement relative; on en a donné quelques exemples dans notre mémoire. Les affaires **Bork** comme les affaires **Thomas** aux États-Unis démontrent clairement qu'une fois qu'on est une vedette ou, encore, qu'on est un homme public, effectivement, la notion de sa vie privée devient on ne peut plus relative.

On a voulu aussi souligner le fait que, quant à nous, on pense sérieusement que l'intervention normative d'une loi-cadre n'est peut-être pas le meilleur outil. On croit que les prescriptions qui seront adoptées lors de la mise en vigueur des nouvelles dispositions du Code civil réussiront amplement à protéger le consommateur et, à cela, on vous donne le principe de base, quant à nous en tout cas, à l'effet que, si on donne à quelqu'un un droit, mais c'est à lui de l'exercer et c'est à la loi de lui permettre l'exercice de ce droit. Or, on souscrit entièrement aux normes de l'OCDE, et le nouveau Code civil le fait d'ailleurs, en permettant au consommateur ce que j'appelle les droits fondamentaux au niveau de sa vie privée, c'est-à-dire le droit à l'information, d'une part, le droit à l'accès, d'autre part, le droit de rectification, de troisième part, et son droit au consentement. Je pense qu'une fois qu'on aura établi ces droits-là au niveau du Code civil et qu'on permettra à chacun de pouvoir effectivement en bénéficier, on aura répondu aux exigences de l'OCDE et on aura aussi répondu aux préoccupations, je pense, en tout cas, de la plupart des consommateurs. Est-ce qu'ils vont, par la suite, effectivement exercer leurs droits? C'est une toute autre question. Et, à ce sujet, on vous suggère qu'il serait préférable de faire deux choses pour l'instant.

D'abord et avant tout, dans ces normes du nouveau Code civil, on pense qu'il faudra laisser aux tribunaux la fonction judiciaire de pouvoir corriger, non pas au sens de rectificatif, mais

corriger au sens judiciaire, des dommages qu'un contribuable ou qu'un citoyen a pu subir à la suite de la mauvaise utilisation de l'information privilégiée qu'en a fait une tierce partie. Je pense que l'évaluation des dommages et dommages-intérêts au sens de 1053 du Code civil du Bas-Canada doit demeurer une fonction judiciaire.

Quant au reste, on pense qu'une intervention étatique serait méritée, que ce soit via la Commission d'accès à l'information ou d'autres outils gouvernementaux ou administratifs que possèdent déjà le gouvernement et le Québec, pour permettre que cet outil-là puisse effectivement gérer ou aider le citoyen dans la gestion de sa vie privée en favorisant et en l'aidant à son droit d'accès à son dossier, d'une part, ou encore à la rectification, d'autre part. Mais, encore plus, on pense que - et on n'a pas toutes les solutions, je vous prie de me croire - dans la poursuite de la démarche que vous allez entamer et que vous avez déjà bel et bien entamée, il est important qu'on puisse harmoniser avec, j'appelle ça, l'État international toute la question de la vie privée afin d'éviter qu'on en arrive avec des normes qui soient disparates, c'est-à-dire des normes au fédéral, d'une part, et au provincial, d'autre part - et là, au provincial, il faut parler de toutes les provinces - et, après ça, on va arriver avec des normes éatiques aux États-Unis, après ça, on va arriver avec des normes éatiques au niveau de chacun des États membres de la Communauté économique européenne. Or, il faudrait que le gouvernement, une fois que le nouveau Code civil sera en place, se préoccupe, effectivement, d'être capable d'harmoniser et, malheureusement, encore une fois, il faut bien s'en rendre compte, du moins pour l'instant, le Canada étant dans un cadre constitutionnel tel qu'il existe, il n'est pas du tout sûr qu'une intervention gouvernementale québécoise, aussi agressive **soit-elle**, pourrait effectivement être efficace au niveau des champs de juridiction qui sont exclusivement du domaine du fédéral.

Or, c'est un peu à travers tout ça, mesdames, messieurs, qu'on vous passe, à travers les six ou sept pages qu'on vous a soumises... Tout ça pour vous rappeler une conclusion qui est peut-être, à notre avis, la plus importante. D'une part, c'est un sujet qui est extrêmement sérieux. C'est un sujet qui a des incidences économiques très, très, très importantes pour le Québec. C'est un sujet qui est d'une préoccupation primordiale sur le plan non seulement québécois, mais aussi national et international. Pour notre part, il nous fait plaisir de pouvoir y contribuer dans la mesure où vous le jugerez pour être capables de poursuivre votre recherche.

Nous n'avons pas l'intention, au niveau de ce débat pour la Corporation du groupe La Laurentienne, d'entrer dans la technicalité de l'assurance ou de la banque puisque les domaines spécifiques de l'assurance et bancaire ont été regroupés dans des associations sectorielles, que

ce soit l'Association des banquiers canadiens ou encore l'ACCAP au niveau de l'assurance, qui, j'en suis certain, vous ont présenté des mémoires plus qu'intéressants et **informatifs**, avec autant d'informations que l'Association des consommateurs, et qui, je pense, méritent d'être écoutés attentivement. Nous, au niveau de la Corporation, on voulait essentiellement vous sensibiliser au problème de la réalité aussi pour le commerçant dans le domaine des institutions financières, en tout cas, qu'est un domaine qui se voit segmenter à cause de la législation en place, que ce soit fédérale ou provinciale, et du concept même du client qui appartient à une bannière totale.

Et, peut-être en guise de conclusion, M. le Président, on a insisté beaucoup tantôt sur la question des consentements et du consentement. Il est important, je pense, et c'est certainement la thèse que l'on tient, qu'un consentement soit libre, volontaire et éclairé. Cependant, nous pensons que ce qui est important, c'est effectivement de donner au consommateur les ressources pour être capable d'avoir un consentement qui soit libre, volontaire et éclairé et de lui donner les outils pour qu'il puisse gérer effectivement tous les aspects de sa vie privée, que ce soit d'aller consulter ses dossiers, que ce soit d'aller rectifier ses dossiers et non pas simplement d'aller faire des annotations. Le Code civil, quant à nous, du moins les nouvelles dispositions, répond, du moins au niveau de ce qu'on connaît du projet de loi 125, à toutes ces exigences.

M. le Président, c'est tout ce qu'on avait à vraiment vous présenter ce matin.

Le Président (M. LeSage): Merci, M. Dubreuil. La parole est donc au ministre. M. le ministre.

M. Cannon: Oui, merci. Merci, M. Dubreuil, d'être ici avec nous ce matin pour présenter la Corporation du groupe La Laurentienne et son point de vue quant à cette consultation sur l'extension du droit à la vie privée ou la protection des renseignements sur la vie privée. Parmi les recommandations, il y a une chose qui me tracasse un peu ou, enfin, ça ne me tracasse pas, je cherche à avoir peut-être des éclaircissements. Vous avez indiqué, dans votre mémoire, qu'une intervention législative telle que le recommande le Comité interministériel serait, à toutes fins utiles, contre-productive compte tenu des développements rapides inhérents au sujet. Pourriez-vous nous dire en quoi une intervention serait contre-productive, à votre opinion?

M. Dubreuil: À notre avis, M. le ministre, on pense que c'est un sujet, toute cette question de la vie privée, qui évolue avec la notion d'ordre public. Ce qui est privé dans certaines circonstances ne l'est peut-être pas dans d'au-

tres, et il faut contrebalancer le droit à l'information avec cette notion de vie privée. Je vais vous donner un exemple très simple. Est-ce qu'on doit, sous la bannière de la sauvegarde des droits privés, empêcher de publier ou encore de donner accès au plumeau des cours criminelles ou des cours matrimoniales à qui veut bien? Ou encore, est-ce que c'est de l'information publique? Ce qu'on vous dit lorsqu'on dit que ça peut être contre-productif. C'est que d'arriver avec des normes statutaires très rigides à ce moment-ci, sans donner la chance à l'**autoréglementation** des industries et à l'**autoréglementation** de plusieurs intervenants, risque de vous amener à modifier votre loi à plus d'une reprise, d'autant plus que le Code civil, dans sa nouvelle formulation, permettra toute la flexibilité, quant à nous, de pouvoir adresser ces problèmes.

D'autre part, pour être productif, il faudrait s'assurer d'avoir l'entière juridiction sur le sujet et cette juridiction est, d'une part, prise, je pense, au Québec, mais elle est aussi ailleurs, et elle est ailleurs à deux niveaux: à un niveau qui échappe à la compétence constitutionnelle québécoise, c'est-à-dire l'article 91, et, d'autre part, à l'échelle internationale où il n'est pas du tout sûr qu'une loi normative québécoise puisse permettre au Québec de résoudre efficacement les problèmes alors que beaucoup de ces infractions qu'on allègue sont commises à l'extérieur du territoire québécois.

M. Cannon: Justement, M. Dubreuil, vous avez eu l'occasion d'écouter la présentation de Mme **Plamondon** et de Mme Ferland avant que vous nous fassiez part de vos commentaires. Elles sont assez sévères à l'égard de l'autoréglementation et non seulement sont-elles très sévères à l'égard de l'autoréglementation, elles ont été en mesure de nous présenter ce matin un certain nombre de cas, ce qui **fait** en sorte que cette autoréglementation qui est, **semble-t-il**, une voie privilégiée par plusieurs intervenants, notamment du secteur financier, et j'inclus les banques et le secteur de l'assurance, ne semble pas résister à cette critique. Est-ce que vous avez une opinion à formuler là-dessus?

M. Dubreuil: J'en ai même plusieurs, M. le ministre. D'abord, je ne suis pas certain que la critique soit entièrement méritée. Je pense que c'est une critique qui est valable et, avec tout le respect que je dois à Mme Plamondon, elle a certainement beaucoup d'autres exemples qui pourraient nous faire pleurer les uns comme les autres. Cependant, je pense qu'au niveau de l'autoréglementation il ne faut pas simplement dire: On va se replier et on va laisser les entreprises faire ce qu'elles veulent. Il existe des cadres à l'heure actuelle, des cadres normatifs, législatifs, qui permettent effectivement une autoréglementation efficace. Par exemple, dans la Loi sur les assurances du Québec, il existe des

comités de déontologie qui sont prévus pour les assureurs et, parmi les mandats ou le mandat général de tels comités de déontologie, il pourrait fort bien s'insérer une espèce de cadre ou un code de respect de la vie privée des assurés. Certainement que le surintendant des institutions financières ou encore le Surintendant des assurances ou l'Inspecteur général des institutions financières pourraient participer à une telle table ronde avec tous les assureurs québécois.

Au niveau fédéral, vous n'êtes pas sans savoir qu'à l'heure actuelle la réforme fédérale touche tous les secteurs des institutions financières, bancaires, caisses de crédit et autres. Et, encore là, le ministre Loiselle nous propose certaines normes réglementaires au niveau du respect de la vie privée.

Tout ça pour vous dire que, sur le plan sectoriel, il y a une concertation bancaire, et, c'est sûr et certain, qui dit concertation ne dit pas nécessairement une force de loi. Mais on ajoute à cela le fait que le nouveau Code civil, lui, donnera au consommateur l'outil nécessaire pour être capable de mettre en place la gestion. Or, quand on parle d'autoréglementation, c'est tout de même louable de voir qu'en l'absence de toute norme à l'heure actuelle l'industrie se dote et se prépare à être capable de respecter beaucoup des droits qui n'existent pas à l'heure actuelle en faveur des consommateurs. D'autre part, il faut aussi voir que c'est dur de concerter, et c'est tout de même assez récent comme phénomène, la concertation entre tous les intervenants au niveau des institutions financières. Et, là, j'ajouterai un point qui est fondamental. C'est que, quand on parle de la concertation au niveau de l'Association des banquiers, par exemple, bien, il ne faut pas oublier que la plus grosse institution banque-assurance au Québec, c'est tout de même la Caisse et la Caisse, bien, ne fait pas partie de l'Association des banquiers canadiens. Or, il faut trouver une autre façon d'être capable de concerter, et on ne concerte pas par la législation, M. le ministre, à notre avis. J'espère avoir répondu, là...

M. Cannon: Mais on peut converger tout le monde ensemble.

M. Dubreuil: Certainement.

M. Cannon: Merci.

Le Président (M. LeSage): Merci, M. le ministre. Mme la députée de Terrebonne.

Mme Caron: Oui, M. le Président. Vous comprendrez, évidemment, que nous ne sommes pas portés, non plus, à pleurer sur les gros efforts que l'industrie doit faire pour se doter de moyens, même s'il n'y a pas de législation à l'heure actuelle. Vous semblez vous en remettre

aux tribunaux. Le Code civil va régler tout. On passera par les tribunaux. Pour des dommages, le consommateur n'aura qu'à entreprendre des procédures légales. Donc, on encourage la judiciarisation. Mais est-ce que vous avez une idée des coûts pour le citoyen consommateur qui doit constamment se retrouver devant les tribunaux pour se défendre sur un sujet aussi vital que sa vie privée?

M. Dubreuil: Vous me permettez de vous répondre. D'abord, je vais placer tout de suite deux correctifs. Le premier, c'est que je ne propose pas la judiciarisation, comme vous le dites. Ce que je disais au début de mon exposé, c'est que nous sommes entièrement favorables à ce qu'une commission administrative favorise l'accès pour le consommateur à plusieurs de ces recours, entre autres le droit d'accès, le droit de rectification, le droit d'information. Ce que j'ai dit au niveau de la judiciarisation, Mme la députée, c'était essentiellement que, si un consommateur veut gérer son droit à la vie privée, comme il doit gérer tout autre droit qu'il a, bien, il devra passer, s'il pense que quelqu'un a fait une brèche à ce droit, par le forum qui est l'institution qu'on possède, à savoir les tribunaux, pour être capable d'avoir les dommages-intérêts, une fois qu'il aura démontré qu'effectivement sa vie a été brisée ou brimée par l'intervention d'un tiers. Je pense que, tout comme vous, si, à un moment donné, vous voulez exercer des droits que vous avez, que ce soit droits civils, matrimoniaux ou autres, ou commerciaux, vous devrez les exercer devant les tribunaux. Or, c'est tout ce que je dis.

Mme Caron: Pour exercer un droit, il faut connaître ce droit et il faut savoir ce qu'on a fait des renseignements sur notre vie privée. Est-ce que vous êtes d'accord pour confirmer, comme plusieurs mémoires nous l'ont démontré, que la grande majorité des consommateurs ne connaissent aucunement les données qui sont présentement fichées un peu partout à leur sujet?

M. Dubreuil: Vous avez sans doute raison.

Mme Caron: Comment pourraient-ils gérer et demander des modifications et corriger puisqu'ils ne savent même pas que ces données-là sont existantes, à quelque part, dans des fichiers?
(11 heures)

M. Dubreuil: Je pense... et là, écoutez, c'est un concours d'avis. Et je dois vous avouer que le vôtre est certainement aussi bon que le mien et que ça mériterait effectivement d'être étudié en détail, mais ma position est effectivement de leur donner, d'abord et avant tout, le droit de savoir où ils sont fichés, droit qu'ils n'ont pas tout à

fait clairement dans l'état du droit à l'heure actuelle, droit qu'ils auront effectivement avec la passation du Code civil. C'est la première chose. La deuxième chose, c'est qu'une fois qu'on aura passé le nouveau Code civil et les dispositions des articles 33 et suivants, à ce moment-là, peut-être que l'Office de la protection du consommateur ou encore tout autre office qui sera créé pour gérer ou aider les citoyens à gérer leur vie privé pourra leur donner des renseignements sur l'endroit où ils pensent que leur nom est, dans quelle base de données et quoi faire pour savoir exactement où ils sont au niveau de l'informatique générale, et peut-être aussi qu'on pourra se doter d'autres mécanismes, je ne le sais pas. Mais, au bout de la ligne, je pense que la priorité, c'est de donner au citoyen le droit d'être capable d'exercer les droits qu'on entend lui donner, et c'est la passation du Code civil.

Mme Caron: La majorité des mémoires qu'on a reçus considèrent que les articles 35 et suivants du Code civil sont insuffisants. Donc, on doit légiférer. Vous nous dites, dans vos recommandations, que vous préférez l'intervention non juridique. Vous recommandez l'autoréglementation, qu'elle soit entièrement contrôlée par l'entreprise concernée sans participation des consommateurs autour d'une table sectorielle. Pourquoi éviter d'avoir des consommateurs à une table si l'entreprise n'a que le seul but d'aider les consommateurs dans ce sujet-là?

M. Dubreuil: Écoutez, je vais vous répéter ce que je disais un peu plus tôt, Mme la députée. Quant à moi, il me semble que la passation du Code civil répond amplement au cadre législatif, c'est-à-dire à l'intervention étatique. Par la suite, ce qu'il faut faire, c'est de l'éducation et, au niveau de l'éducation, je pense que ça se fait; si on regarde, dans les écoles, les programmes d'éducation des enfants, au niveau de la violence contre les enfants, ce sont des formes d'éducation et ça, je pense qu'il faudra en faire. D'autre part, je pense aussi, et peut-être de façon plus pratique à votre question, au niveau sectoriel; effectivement, les consommateurs, une fois qu'ils auront les droits bien ancrés dans le Code civil, pourront exercer ces droits-là dans la mesure où on permettra à un organisme gouvernemental de leur donner de l'information.

Mme Caron: Pourquoi ne pas leur permettre d'être à votre table sectorielle?

M. Dubreuil: Moi, personnellement - vous poserez la question à l'Association des banquiers canadiens ou à l'ACCAP - moi, au niveau de la Corporation du groupe La Laurentienne, ça me ferait même plaisir. Je pense...

Mme Caron: Ce n'est pas ce qui est indiqué

dans votre mémoire.

M. Dubreuil: Ce qu'on a dit, référez-moi à la bonne page et je vais essayer de vous repiloter.

Mme Caron: C'est votre troisième recommandation.

M. Dubreuil: À quelle page?

Mme Caron: Attendez un petit peu. C'est parce que, nous, on s'est fait des résumés. Autoréglementation: Que l'autoréglementation soit entièrement contrôlée par l'entreprise concernée sans participation des consommateurs autour d'une table sectorielle.

M. Dubreuil: Ça ne me donne pas exactement mon texte.

Mme Caron: C'est à la page 6.

M. Dubreuil: À la page 6. Écoutez, je peux me permettre, M. le Président, de vous lire ce qu'on avait recommandé. Alors, c'est dans une intervention non juridique, qui était le thème, et on dit ceci à la page 6: "L'intervention non juridique nous semble de beaucoup préférable à l'heure actuelle ne serait-ce que pour fins d'harmonisation des notions de droit privé ainsi que des modes de contrôle des systèmes d'autoréglementation mis en vigueur dans les différentes industries concernées. De façon pratique, compte tenu de l'importance qu'accordent les individus à la protection de leur vie privée, l'industrie toute entière devra s'adapter afin de mieux servir sa clientèle." Puis là, je poursuis en vous disant ceci: "De façon pratique, compte tenu de l'importance qu'accordent les individus à [...] leur vie privée, l'industrie toute entière devra s'adapter afin de mieux servir sa clientèle", et on poursuit en disant: "Il ne faut tout de même pas oublier que, pour l'entreprise, la clientèle constitue un actif des plus précieux. Que l'autoréglementation se fasse par comité de déontologie au sein de la compagnie, code de déontologie sectoriel, nous croyons qu'il s'agit là de moyens et que c'est à l'entreprise de déterminer quel moyen elle veut prendre" pour s'autoréglementer. On n'a jamais exclu, en tout cas, dans les recommandations qu'on a écrites, la participation des citoyens ou même la participation des groupes, tels ceux que représente Mme Plamondon.

Mme Caron: Vous nous dites également, en page 5, qu'il ressort que vous avez l'obligation, par l'article 37, si le Code civil est adopté, de moyens afin de prévenir l'accessibilité indésirée aux données privées. Dans votre organisme, quels sont les moyens concrets que vous avez déjà mis de l'avant pour protéger les renseignements

privés?

M. Dubreuil: Il en existe plusieurs. D'abord, nonobstant le fait que l'on traite notre clientèle comme étant la clientèle de l'ensemble de l'entreprise, les données sont toutes traitées dans un centre de données avec des cloisons bien étanches, c'est-à-dire ce qu'on appelle des "Chinese walls". La seule information qui circule, c'est le nom d'une personne et ça, c'est fait ordinairement à sa demande et avec son consentement, où on dit, que ce soit au niveau de l'assureur ou que ce soit au niveau bancaire: Êtes-vous intéressé à recevoir de la littérature ou d'autres produits? Et la personne nous dit oui ou non.

Le Président (M. LeSage): Ça va, Mme la députée de Terrebonne?

Mme Caron: Merci, M. le Président. Je vais laisser du temps à mon collègue d'Ungava.

Le Président (M. LeSage): M. le député, nous allons respecter l'alternance, si vous voulez. Alors, je cède la parole au député de Chapleau.

M. Kehoe: Merci, M. le Président. Entre le droit à la protection de la vie privée et le droit à l'information, il faut trouver un équilibre. Je pense que c'est le but que l'on recherche dans cet exercice en entendant des groupes comme le vôtre et comme celui de Mme Plamondon juste avant vous. Elle a pris position concernant le consentement, vous l'avez entendue, je vous ai vu, vous étiez ici dans la salle. Dans votre mémoire, vous dites, et je cite: "Il faut cependant accepter une interprétation large tant du consentement que de l'autorisation légale. Quant au premier, il existe plusieurs niveaux de consentement, du consentement implicite au consentement spécifique. Ainsi, l'entreprise a le consentement implicite de son client à utiliser l'information cueillie pour ses propres fins." Je pense que c'est bien évident, c'est une position opposée complètement à celle proposée par Mme Plamondon. Quand elle a dit que la solution qu'elle préconise ou son groupe, l'organisme qu'elle représente, c'est tout simplement que ce soit un consentement à chaque acte, que ce soit pour l'assurance, que ce soit pour un crédit, et ainsi de suite, dans le quotidien, j'aimerais entendre vos commentaires sur ça. Vous autres, c'est bien sûr que ce n'est pas votre position, mais j'aimerais entendre vos commentaires.

M. Dubreuil: M. le député, je pense qu'il va de soi que, du point de vue de l'intervention de l'entreprise, un consentement par action, c'est-à-dire par chacun des gestes ou pour chacun des gestes devient une procédure administrative ou ne peut plus coûteuse. Je pense - et c'est le discours qu'on a tenu, en tout cas, au niveau du

groupe La Laurentienne - qu'il est temps que l'on devienne beaucoup plus productifs, beaucoup plus compétitifs et, à ce moment-là, je pense qu'il nous faut faire attention de ne pas augmenter les coûts d'opération des entreprises alors que ce n'est pas foncièrement essentiel de le faire. Si les assureurs québécois, comme on l'a dit dans une autre commission parlementaire dans la même salle, sont pour survivre, eh bien, ils vont devoir devenir beaucoup plus compétitifs, et si les banques, comme la Banque Laurentienne qui est une petite banque, doivent survivre, encore là elles devront devenir encore beaucoup plus compétitives qu'elles ne le sont.

Or, imposer des consentements pour chacune des opérations, c'est, au fond, je pense, d'une part, desservir le consommateur et ce n'est peut-être pas ce qu'il y a de raisonnable. À notre avis, ce qu'il y a de raisonnable - et la notion de "raisonnabilité", c'est nécessairement élastique - pour nous, ce serait de donner au consommateur un droit fondamental de casser son consentement en tout temps et non pas de lui faire consentir à chacun des gestes. Or, sur la question du consentement, il nous semble, par exemple, que quelqu'un qui ouvre un compte bancaire et à qui le compte est expliqué, que ce soit par de la littérature ou par des mots de la caissière ou autre, implicitement, consent à plusieurs opérations qui vont s'effectuer dans ce compte-là. Je pense que, s'il ne veut pas recevoir d'autres littératures sur d'autres comptes qui pourraient peut-être être à son avantage - parce qu'il y a des nouveaux produits qui sortent quotidiennement, si ce n'est pas mensuellement, dans ce monde de la compétition - s'il veut se couper, lui, des opportunités de connaître de nouveaux services qui sont disponibles ou qui sont à sa disposition, bien, à ce moment-là, tout ce qu'il a à faire, c'est dire: Je ne veux pas recevoir aucune littérature et je ne veux rien savoir d'autres que l'opération de mon compte, à moins que je vous donne un consentement exprès.

M. Kehoe: Vous parlez de prix à payer. Il y a un prix à payer pour tout; pour la protection de la vie privée, il y a un prix à payer, pour le droit à l'information. Quand vous parlez de prix à payer, dans le concret, est-ce que ce serait plutôt le "paperwork" à chaque acte? Est-ce un prix exorbitant à payer? Quand vous parlez de prix à payer, concrètement, il s'agit de quoi?

M. Dubreuil: M. le député, je vous dirais que c'est difficile pour moi de le quantifier et je pense que les banques et les compagnies d'assurances qui, elles, manipulent leurs données propres à chacune de leurs opérations ont certainement fait des études. Je vous dirai, cependant, que l'ampleur, a priori tout au moins, des coûts serait non seulement en effectifs humains, mais en "paperwork", ça en est cer-

tainement un autre, en informatique, ça en est certainement un autre. Je pense qu'au bout de la ligne vous avez des procédures administratives coûteuses non seulement, pour l'instant, à mettre en place, mais à élaborer foncièrement.

M. Kehoe: Mais de là à dire l'exemple cité par Mme **Plamondon**, à l'effet que l'**assurance-vie** Desjardins, lorsqu'ils demandent l'assurance après qu'une personne soit hospitalisée, le consentement général et large, qu'ils peuvent aller prendre des renseignements auprès de toute institution donnant des renseignements à son sujet, l'assurance-vie Desjardins ou ses assureurs, est-ce que vous iriez aussi loin que ça quand vous parlez de consentement implicite et de consentement qui a pu être... Le fait que j'ouvre un compte chez vous ou que je prenne une assurance, l'"implicité" du consentement à ce moment-là, ça peut aller jusqu'où?

M. Dubreuil: Écoutez, je vais vous répondre simplement, mais peut-être aussi de façon bien naïve, ça va aller aussi loin que je pense qu'on doit aller pour être capables de faire le travail qu'on a à faire. Comme vous le savez, les formules stéréotypées, entre autres celles préparées par Desjardins ou par d'autres, sont préparées par des avocats et d'autres juristes qui préfèrent en mettre beaucoup plus que moins. Je pense que, dans la mesure où cette information est utilisée dans le domaine du raisonnable par l'entreprise et dans la mesure où, effectivement, le consommateur a un droit fondamental de vous dire: Je ne vous donne pas cette **information-là**, bien, à ce moment-là, on a réglé beaucoup de problèmes.

Deuxièmement, je ne voudrais pas commenter sur un formulaire que, d'abord, je n'ai pas vu et dont je ne connais pas la portée au niveau des tenants et aboutissants. Vous voyez qu'il serait bien, bien, bien difficile, en tout cas pour moi, de vous donner un avis sur «whether or not» ils ont besoin de toute cette information-là.

Le Président (M. LeSage): Ça va, M. le député de Chapleau? M. le député de d'Ungava.
(11 h 15)

M. Claveau: Oui, M. le Président. Il me fait plaisir de souhaiter la bienvenue devant cette commission au représentant de la Corporation du groupe La Laurentienne, avec son mémoire qui, soit dit en passant, défend très bien le point de vue d'une institution financière. Moi, quand on me dit que, dans une institution financière, le client... Comment on dit ça? On disait tout à l'heure que le client n'a pas toujours raison, mais est le meilleur de nos amis; oui, ça, c'est tant qu'il paye, et c'est tant qu'il a de l'argent pour payer, et c'est tant qu'il est rentable. Le jour où il ne l'est plus, il est loin d'être un "chum", je vous permets de le croire. Vous avez

juste à avoir une petite carte de crédit et là vous êtes extraordinaire et on vous envoie toutes sortes de choses. Vous sautez un mois, sans payer, parce qu'il y a une grève des postes, puis là tout le monde vous emmerde, puis, du jour au lendemain, on veut tout vous enlever, hein? C'est ça les "**chums**" dans les institutions financières.

Quand on **parle** de l'autorisation... Excusez-moi quand je parie comme ça, ce n'est pas vous que j'accuse, mais disons que c'est comme ça que ça se passe. Il faut parier des choses de la vraie vie. Le monde qui nous entend sait un peu comment ça se passe ou les gens qui vont avoir à nous lire, dans les mois et les années qui viennent, ils savent aussi comment ça se passe. Moi, je fais juste regarder actuellement comment... Je connais des gens qui sont pris avec des problèmes financiers. C'étaient les meilleurs amis du monde. Ils perdent leur job, ils n'ont plus d'ouvrage et là, bien là, les meilleurs amis, on leur enlève leur maison, on leur enlève leur voiture et on leur enlève tout. Ça n'en est plus, des amis, là. Alors, moi, on ne me charriera pas trop avec le principe de l'amitié dans les institutions financières.

Ceci étant dit, quand on parie de la protection des données, je veux bien que les données soient informatisées, je veux bien qu'il y ait des supermachines qui ont des contrôles de toutes sortes. Je suis d'accord avec ça. Sauf que, moi, quand je vais dans une institution financière et qu'on ouvre mon dossier, ce n'est pas la donnée informatisée qu'on me donne, et probablement que, des fois, sur l'espace d'une hypothèque de 15 ans, tu risques de passer quelque chose comme 18 employés sur ton dossier. C'est ça. Ah! monsieur, oui, oui, vous avez rempli telle formule; tiens, vous avez signé ça, la formule; oui, déclaration de maladie, tout est là. C'est comme ça que ça se passe dans la réalité. Les dossiers, les grandes feuilles à carreaux verts, et bleus, et turquoise, et tout ce qu'on peut remplir, qui nous demandent: Avez-vous déjà souffert du diabète? Votre père est-il mort du cancer? Avez-vous mal aux yeux? Avez-vous mal aux oreilles? Avez-vous mal aux dents? Et avez-vous mal aux ongles d'orteils? ces formules-là restent quelque part, elles sont dans des dossiers du genre un peu de la chemise que j'ai entre les mains. Puis c'est toutes sortes de gens qui peuvent avoir accès à ça. Quand on téléphone au sujet d'un dossier dans n'importe quelle institution financière - je fais affaire avec plusieurs institutions financières et c'est exactement toujours la même affaire - on répond: Ah! pardon, écoutez, notre agent, oui, il est parti en vacances; c'est quelqu'un d'autre qui va vous répondre. Le quelqu'un d'autre qui va répondre ramasse toute l'information de l'autre avec qui je suis habitué de faire affaire et qui est en vacances, il reprend mon dossier et il ouvre ça. Puis probablement que, sur deux ou trois ans, le quelqu'un d'autre va changer 20 fois. Mais l'information

demeure là, elle. Vous avez beau dire: Il y a juste un nom, oui, il y a juste un nom et: Il y a un système informatique en arrière de ça, oui, c'est vrai, mais il y a l'information qui reste là et qui est accessible à tout le monde.

Moi, j'imagine, par exemple... et je reviens encore sur la question des dossiers médicaux, peut-être parce que, dans mon milieu, c'est un paquet de problèmes, les gens de la CSST, il y a toutes sortes d'histoires et il y a beaucoup de choses semblables qui reviennent dans nos bureaux à l'occasion. Quand vous demandez à quelqu'un à savoir s'il est malade ou non, pourquoi vous lui faites une liste de 25 maladies? Ah! puis, après ça, on met un petit carreau où c'est marqué "autres" en bas. On a juste à lui demander s'il est malade ou non: Oui, je suis malade; médecin traitant, **Untel**, et j'autorise telle personne très spécifique à pouvoir consulter le médecin traitant en question pour savoir c'est quoi ma maladie. Moi, je n'ai pas l'intention que mon dossier médical traîne dans le bureau à travers un dossier de crédit pour que n'importe quelle personne, qui est un peu "lousse" en après-midi, qui est un peu tranquille et qui commence à regarder des dossiers pour vérifier s'il n'y aurait pas moyen de nous envoyer des documents pour nous permettre de nous augmenter notre marge de crédit, puisse avoir... Tiens, tiens, tiens! Ah! regarde donc, il est pris du diabète, lui, je ne savais pas ça. Bon!

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Claveau: C'est comme ça que ça se passe dans la vraie vie à travers le vrai monde. Puis on aura beau avoir les systèmes informatisés les plus complets possible et imaginables, c'est comme ça que ça se passe. Pourquoi ce besoin de nous décortiquer, de nous passer aux rayons X, de nous sortir la moindre petite fibre? À quoi ça sert? Pourquoi? C'est quoi l'importance de ça, là? J'aimerais bien avoir une réponse une fois pour toutes là-dedans. Pourquoi? Pourquoi sentir le besoin d'avoir le contrôle sur la moindre petite fibre nerveuse de chacun de vos clients?

M. Dubreuil: C'est la question que vous posez, M. le député?

M. Claveau: Oui, oui, oui. Oui, oui.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Dubreuil: C'est parce qu'il y en avait beaucoup dans votre question. Convenez avec moi, il y en avait beaucoup. D'abord, je ne suis pas sûr que votre dossier médical s'en va dans le dossier bancaire. C'est la première des choses. Écoutez - et je ne veux pas partir de débat personnalisé non plus - je peux vous dire cependant que, peut-être à un niveau un peu plus supérieur, il faudra peut-être s'entendre sur un

fait: c'est prêter beaucoup de mauvaise foi aux banques, aux institutions financières, que de leur dire qu'elles tripotent dans vos dossiers et qu'elles n'ont rien d'autre à faire que de regarder pour savoir si le député d'Ungava est malade ou pas. Première des choses. Deuxième des choses...

M. Claveau:...

M. Dubreuil: ...puis, encore là, il faudrait définir ce que c'est qu'être malade.

M. Claveau: Ha, ha, ha!

M. Dubreuil: Troisième des choses, dire à quelqu'un, à un moment donné: Es-tu malade? je vais vous dire qu'il y a plusieurs personnes qui peuvent l'interpréter de bien des façons. Quatrième des choses, il n'y a pas beaucoup de personnes qui le savent ou non, avant le fait, si elles sont malades ou pas.

Tout ça pour vous dire que, si vous me demandez, de façon théorique, pourquoi certaines informations médicales pourraient se retrouver dans un dossier d'hypothèque, je pourrais vous regarder en vous disant: Écoutez, peut-être qu'effectivement le candidat qui a pris le prêt hypothécaire était peut-être malade et qu'il voulait protéger sa famille, qu'il a demandé à son banquier ou, encore, que son banquier lui a offert de prendre une assurance-hypothèque, de telle sorte que, si jamais, à un moment donné, il était gravement malade et qu'il décédait, bien, sa famille ne serait pas effectivement dans la rue.

Or, c'est pour ça que, parfois, vous aurez peut-être certaines informations de nature, je dirais, d'assurance, mais encore faut-il, M. le député... et vous devez convenir avec moi que la tradition bancaire est riche en tradition de confidentialité. C'était une obligation qu'ils ont traditionnellement bien respectée.

M. Claveau: J'ai un exemple de ça, d'ailleurs; malheureusement, je n'ai pas la preuve avec moi, mais je l'amènerai au besoin. Donc, je ne donnerai pas le nom de l'institution. J'ai reçu, comme on en reçoit de plein d'institutions bancaires, des informations. Elles essaient de nous vendre des assurances à long terme, des assurances de voyage, d'avion et toutes sortes d'assurances. Alors, je reçois, dans mon courrier, une lettre d'une institution bancaire de renommée internationale, bien connue, qui est **supposément** à la fine pointe de tout ce qui s'appelle marché financier. J'ouvre l'enveloppe, la lettre ne s'adressait pas à moi. J'avais le dossier technique, si tu veux, du suivant dans l'ordre alphabétique de la liste des membres; le type a juste une différence d'une lettre ou deux dans son nom d'avec le mien. Donc, c'était le nom suivant dans l'ordre alphabétique, avec toutes ses coordonnées de crédit. J'ai la preuve à quelque

part, donc je ne donne pas de nom, mais, au besoin, je la déposerai devant la commission.

M. Dubreuil: M. le député, permettez-moi de répondre tout simplement que c'est regrettable que des erreurs comme ça se produisent et il y en aura toujours, des erreurs; l'erreur est humaine. Ce n'est pas, cependant, en mettant des normes très rigides ou des **lois-cadres** qu'on préviendra des erreurs. Il y a des erreurs partout. Il y en a dans le domaine médical, il y en a dans le domaine juridique. Je suis certain que l'institution financière qui vous a fait ça va vous envoyer ses excuses, à vous et à l'autre personne.

M. Claveau: Ce n'est pas des excuses que je veux, c'est... Des excuses, oui, mais j'imagine que l'intérêt, c'est que ça se produise le moins possible, d'où l'importance de suivre les choses. Parce que je me dis que, si ça arrive comme ça, ça peut arriver peut-être un peu plus souvent qu'on pense.

Écoutez, je suis obligé de vous dire bien honnêtement - disons que j'ai l'habitude de dire les choses comme je les pense - que l'histoire de l'**autoréglementation**, ça, c'est un peu comme la vitesse sur tes routes. On **s'autoréglemente** dans la mesure où on est capable d'évaluer comment on peut aller plus vite que la vitesse maximum sans se faire poigner. C'est juste là où l'aspect autoréglementaire apparaît. Si vous enlevez les vitesses maximales sur les routes, probablement que les moteurs ne seraient pas assez puissants pour propulser les bolides. C'est ça. Si tout le monde était capable de **s'autoréglementer** dans notre société, la police, on n'en aurait pas besoin et probablement qu'on pourrait diminuer substantiellement les déficits des gouvernements. On n'aurait pas besoin de légiférer tellement non plus; on n'aurait pas besoin d'un tas de choses, d'un tas de services dont on a besoin dans nos sociétés. On n'aurait éventuellement pas besoin de pénitenciers, de prisons et de toutes sortes de trucs semblables si les gens étaient capables de s'autoréglementer. Sauf que l'histoire veut et l'expérience du passé veut que l'autoréglementation, c'est un beau principe quand ça touche les autres, mais quand ça nous regarde nous-mêmes, on a tendance à user plus souvent de plus de laxisme envers nos propres actions qu'envers les actions des autres.

Moi, je n'y crois pas, je suis obligé de vous dire que je n'y crois pas, pas plus dans les institutions financières qu'ailleurs. Je ne crois pas à l'autoréglementation parce qu'à ce moment-là... Ah! c'est certain qu'il y a des codes d'éthique, c'est certain qu'il y a probablement une majorité des gens qui vont suivre le code d'éthique, qui vont suivre les normes qui vont être prescrites, qu'on va s'être données, mais il y aura toujours, quelque part, quelqu'un qui ne les suivra pas et, s'il n'y a

législative quelque part pour empêcher cet individu-là de sortir du cadre de l'autoréglementation, eh bien, à ce moment-là, il y aura fuite et il y aura impossibilité d'appliquer l'autoréglementation. C'est un peu le principe de la fissure dans un barrage. Pour qu'un niveau d'eau baisse derrière un barrage, pas besoin de faire partir tout le barrage au complet, il y a juste à avoir une petite fissure qui fait en sorte qu'il y a de l'eau qui s'écoule continuellement et, finalement, votre barrage, à toutes fins pratiques, ne remplit pas son rôle et n'a pas sa valeur, parce qu'il y a eu une fuite quelque part. Alors, il faut trouver des moyens de colmater cette fuite-là. Du côté de l'ensemble de la gestion d'une société, le moyen de colmater les fuites, c'est de réglementer de façon globale tout en souhaitant qu'il y ait de l'autoréglementation ou de l'autodiscipline à l'interne.

Alors, moi, je suis obligé de vous dire que votre principe, tout en étant très louable, en étant éventuellement ce vers quoi on devrait tous aspirer comme citoyen dans le monde imparfait dans lequel on vit, j'ai énormément de difficultés à y croire. C'est un commentaire, si vous voulez le compléter, libre à vous.

M. Dubreuil: Je ne sais pas si je vais le compléter d'un côté ou de l'autre, tout ce que je vais vous dire, c'est que vous avez entièrement raison sur un principe à l'effet que l'autoréglementation, ce n'est pas la solution unique. Tout ce qu'on vous dit, nous, c'est que l'adoption des nouvelles normes du Code civil liée à une facilité d'accès à une commission, telles la Commission d'accès ou d'autres, qui permette aux citoyens d'exercer effectivement les droits que le Code civil leur donne, ce sont autant de mesures qui vont améliorer le système, M. le député. Quant à nous, on est entièrement favorables à une meilleure réglementation; on n'est pas du tout sûrs qu'une loi-cadre va effectivement mieux réglementer.

M. Claveau: Merci.

Le Président (M. LeSage): Merci, M. Dubreuil. La parole est donc maintenant au ministre. M. le ministre.

M. Cannon: Oui, merci, M. le Président. Je suis heureux de constater que mon collègue d'Ungava a réalisé qu'on n'était pas ici pour débattre du principe de l'amitié dans les institutions financières, mais bien des questions concernant la protection de la vie privée eu égard aux renseignements personnels détenus dans le secteur privé.

Peut-être une dernière question, M. Dubreuil. Pensez-vous que la Commission d'accès à l'information pourrait être l'organisme qui se verrait attribuer le mandat d'aider les personnes dans l'exercice administratif de leurs droits, tel

que vous le proposez dans votre mémoire? Et, d'ailleurs, qu'est-ce que vous entendez par "exercice administratif d'un droit"?

M. Dubreuil: D'abord, pour répondre à votre question, c'est oui, M. le ministre, on pense que cette commission-là a déjà, d'abord, l'expérience et tout ce que j'appelle une tradition qu'elle a tout de même mise en place depuis plusieurs années au niveau de l'accès à l'information et aussi au niveau de déterminer ce qui est à caractère privé et ce qui ne l'est pas à l'intérieur de la loi habilitante, à l'heure actuelle.

Deuxièmement, là où je vois le rôle de cette commission, c'est que, si un citoyen, à un moment donné, essaie d'exercer un des droits qu'il a en vertu du nouveau Code civil, exemple un droit à l'information, et que celui qui a cette information refuse de la lui donner, c'est sûr et certain que ce n'est pas les tribunaux qui sont le meilleur forum, ce n'est pas efficace. Or, la Commission pourrait fort bien jouer un rôle pour épauler et pourrait avoir des mesures pénales pour le faire. Même chose pour le droit d'accès à son dossier, dans la mesure où un citoyen n'a pas accès à son dossier parce qu'il y a une résistance de la part de quelqu'un. Même chose et particulièrement au niveau du droit de correction ou de rectification de son dossier si un bureau de crédit ne veut pas rectifier. Mais ce que je vous suggère, M. le ministre, contrairement à Mme Plamondon et avec tout le respect que je dois aux consommateurs, c'est que, si une information au bureau de crédit est erronée, ce n'est pas nécessairement au bureau de crédit à courir après cette information-là, et la solution sage, c'est peut-être de permettre et de favoriser que le consommateur puisse avoir accès à son dossier pour le corriger en temps utile, et c'est ça qui est efficace.

M. Cannon: Mais vous n'excluez pas, dans votre principe d'autoréglementation - je reviens à ça - le principe des recours et des sanctions.

M. Dubreuil: Absolument pas, M. le ministre.

M. Cannon: D'accord. Moi, ça va.

Le Président (M. LeSage): Ceci met fin à la période qui vous avait été allouée. M. le ministre, avez-vous certaines remarques?

M. Cannon: Oui, simplement en terminant, M. le Président, j'aimerais remercier M. Dubreuil d'avoir pris de son temps pour venir communiquer et échanger avec nous sur cette importante question. Alors, merci.

Mme Caron: Au nom de l'Opposition officielle, je tiens à vous remercier. C'est important d'entendre tous les points de vue.

Le Président (M. LeSage): Alors, merci, M. Dubreuil, pour la présentation de votre mémoire. Je suspends les travaux temporairement, pour quelques minutes, afin de permettre à l'Association des compagnies de téléphone du Québec inc. de prendre place.

(Suspension de la séance à 11 h 31)

(Reprise à 11 h 32)

Le Président (M. LeSage): À l'ordre, s'il vous plaît! La commission reprend ses travaux. Nous allons entendre maintenant l'Association des compagnies de téléphone du Québec inc., représentée par Mme Monique Forbes. Je vous rappelle, Mme Forbes, que vous avez 20 minutes pour faire votre présentation et que nous aurons 40 minutes avec les parlementaires pour échanger avec vous. Mme Forbes, bienvenue chez nous.

Association des compagnies de téléphone du Québec inc.

Mme Forbes (Monique): Bien, M. le Président. Je vous remercie. Alors, M. le Président, mesdames et messieurs, je vais vous présenter l'Association, pour commencer.

L'Association des compagnies de téléphone du Québec regroupe 16 compagnies de téléphone sous juridiction québécoise, qui desservent environ 70 % du territoire habité au Québec. Depuis sa fondation en 1948, l'Association a toujours eu comme objectifs principaux le développement et l'amélioration des intérêts de ses membres, tout en assurant la coordination avec les divers organismes du monde des télécommunications. De plus, elle favorise l'échange des connaissances et le partage des expériences respectives.

L'Association des compagnies de téléphone du Québec a présenté à la Régie des télécommunications, le 15 janvier de cette année, un mémoire intitulé "Protection de la vie privée dans les télécommunications". Ce mémoire traitait des nouveaux services, des avantages et des inconvénients associés à ces nouveaux services relativement toujours à la protection de la vie privée. C'est de ces services-là que je vous entretiendrai aujourd'hui.

Avant de commencer toutefois, je dois dire que l'Association des compagnies de téléphone est consciente du fait que l'évolution technologique nécessitera de nouvelles mesures de contrôle pour assurer la protection de la vie privée des clients de ses compagnies membres. Les compagnies de téléphone du Québec sont toutes d'accord pour se plier aux nouvelles législations et adapter leurs procédures afin de répondre aux nouvelles normes en matière de protection de la vie privée.

Si on passe aux services de gestion des appels qui sont les nouveaux services qui sont

peut-être le sujet aujourd'hui, l'Association des compagnies de téléphone favorise une approche ponctuelle associée à une politique générale. L'approche ponctuelle nous semble préférable parce que le marché des télécommunications évolue rapidement et que nous ne connaissons pas toutes les répercussions, avantages ou inconvénients des services futurs. Il pourrait arriver que le développement et la mise en marché de services encore plus sophistiqués viennent annuler les aspects négatifs de certains services actuels. Une simple modification de logiciel peut quelquefois corriger plusieurs problèmes.

Bien que nous soyons d'accord pour que les nouveaux produits ou services soient entourés de lois et/ou de règles pour prévenir les abus dès leur introduction sur le marché, nous pensons aussi qu'il est difficile parfois de prévoir les réactions du grand public.

Pour les besoins de l'étude, nous allons concentrer nos observations sur les services de gestion des appels qu'on appelle les SGA. Nous croyons que cet ensemble de services est le plus fréquemment contesté lorsqu'il est question de protection de la vie privée. Nous croyons également que les SGA ont soulevé le plus grand nombre d'interrogations.

Prenons d'abord un portrait des quatre principales fonctions des services de gestion des appels. Il y a le dépisteur. Le dépisteur permet à l'abonné de faire dépister et enregistrer l'origine d'appels importuns. Le **mémorisateur** permet à l'abonné de recomposer automatiquement le numéro de la dernière communication reçue. Le sélecteur, lui, permet à l'abonné de sélectionner et de faire acheminer à un enregistrement les appels provenant de certains numéros, avec un maximum présentement de 12 numéros. Finalement, le dernier, l'afficheur, permet à l'abonné d'identifier le numéro d'où provient l'appel. Il peut, à ce moment, décider d'y répondre ou pas. Ces services ont été conçus pour répondre à des besoins clairement identifiés, comme la prévention d'appels importuns, pour le dépisteur, ou pour éviter la perte d'une communication importante, dans le cas du mémorisateur, ou simplement pour permettre à un usager de choisir à quel moment il veut recevoir des appels d'un numéro particulier, dans le cas de l'afficheur et du sélecteur.

En principe, rien ne devrait porter atteinte à la vie privée dans le fonctionnement normal de ces services, sauf qu'un usager peut en faire une utilisation abusive et porter préjudice à d'autres usagers. Il ne faudrait donc pas ignorer non plus, particulièrement dans le cas de l'afficheur, le préjudice que cette fonction peut causer à certaines catégories d'usagers si des mesures préventives ne sont pas mises en force immédiatement lors du lancement du service.

Il y a des avantages à avoir les SGA et ils ont largement été publicisés dans les médias. Ne

pourrait-on dire que leur but est de favoriser de meilleures communications entre les individus? Ce système facilite le dépistage d'appels indésirables et permet aux autorités policières de prendre action rapidement. Les avantages de ces services sont réels, voulus et désirés par les usagers.

D'un autre côté, il y a également des désavantages. Le premier désavantage qu'on y voit, c'est la perte de la possibilité d'avoir un numéro confidentiel qui puisse demeurer confidentiel. En effet, l'usager dont le numéro est confidentiel aura son numéro clairement affiché sur l'appareil de l'usager appelé si ce dernier a souscrit au service de l'afficheur. Ceci pose particulièrement un problème pour les professionnels ou autres usagers ayant à retourner ou à faire des appels de leur numéro personnel, qui est un numéro confidentiel. On cite également les cas des endroits tels que les centres d'hébergement pour femmes violentées où l'afficheur de l'abonné appelé fera connaître le numéro confidentiel de ces refuges lorsqu'une personne originera un appel de ces endroits.

La solution mise en place par Québec-Téléphone, où l'usager aurait à signaler un code avant de composer le numéro désiré pour empêcher l'affichage sur l'appareil appelé, nous paraît adéquate. En effet, cette solution nous semble la réponse exacte à ces problèmes de confidentialité. L'utilisation du service du téléphoniste pour acheminer l'appel et éviter l'affichage est une solution pour un usager qui veut faire des appels sans affichage, et ce, de façon sporadique.

On note un autre désavantage, soit la perte de la possibilité de faire des appels sans être reconnu qui constitue un premier pas vers une atteinte à la vie privée des usagers et du public en général. En effet, des ordinateurs pourraient être reliés aux lignes téléphoniques et, avec l'aide de bases de données, fournir d'autres informations à caractère plus personnel, comme le numéro d'assurance sociale, la performance de l'individu dans le crédit, et j'en passe.

Une solution à ceci: il n'y en a pas tellement. Ceci est un problème réel où le législateur et la réglementation doivent intervenir. Il faut énoncer des normes ou des règles régissant le raccordement de ces équipements. Évidemment, on ne pourra empêcher complètement l'usage frauduleux, mais, au moins, on aura des règles permettant de restreindre ces pratiques ou de les rendre plus compliquées.

Finalement, un autre désavantage que nous voyons, c'est la sollicitation par téléphone qui pourrait être faite à la suite d'un appel reçu par un usager qui aurait simplement voulu s'enquérir du prix ou de la disponibilité de tel ou tel produit. L'entreprise recevant l'appel voit afficher le numéro de téléphone du requérant sur son appareil, en prend note et rappelle plus tard ce même requérant. Il n'y a pas de solution, encore là. C'est l'usage abusif qui doit être

réprimé.

L'utilisateur, en étant responsable de son service, doit cependant être informé que son numéro pourra apparaître sur l'appareil d'un autre usager qu'il aura appelé. C'est à lui d'être prudent s'il a des restrictions personnelles à donner son numéro à un correspondant.

On se rend compte, à l'analyse de ces situations et de ces cas problèmes, que ce n'est pas la conversation entre les deux usagers qui perd son caractère confidentiel. C'est seulement la partie concernant le raccordement des deux lignes téléphoniques qui est mise en cause.

Pour les services comme le téléphone sans fil, où tout le voisinage pourrait capter les communications et même placer des appels en utilisant le numéro d'un autre abonné possédant également un appareil sans fil, c'est passablement plus grave.

Le téléphone cellulaire, dans sa version analogique, est aussi dans cette catégorie où non seulement la communication n'est pas fiable au point de vue de la confidentialité, mais aussi tout le réseau peut servir d'antenne.

Ça fait qu'en résumé, à long terme, les besoins du marché finiront par être satisfaits si la confidentialité du numéro de téléphone personnel est un besoin, voire même une nécessité absolue. Des équipements seront conçus et des logiciels seront développés pour permettre la satisfaction de ce besoin.

À notre avis, si le régulateur décidait d'intervenir chaque fois qu'un nouveau service est prêt à être lancé, ce régulateur finirait par mettre un frein au développement futur et à l'innovation. Voilà pourquoi nous recommandons une approche ponctuelle qui est de loin préférable à une politique globale qui essaierait de tout englober, même l'inconnu. L'aspect financier, autant pour les entreprises de téléphone que pour les usagers et même pour les gouvernements, doit être analysé sérieusement. Il ne faut pas ignorer l'évaluation de la portée économique de toute décision sur les entreprises, en particulier dans le cas des PME en télécommunications. Ceci conclut mon exposé, monsieur.

Le Président (M. LeSage): Merci, Mme Forbes. M. le ministre.

M. Cannon: Merci, Mme Forbes, de votre présentation au nom de l'Association des compagnies de téléphone du Québec. Vous avez sans doute suivi les délibérations de la commission jusqu'à ce jour. Vous savez comme moi - d'ailleurs, vous l'avez relevé dans votre mémoire - que quelques associations de consommateurs, dont l'ACEF et la FNACQ, sont venues nous parler de leurs préoccupations quant à l'afficheur. Elles ont demandé, d'une façon très précise, que l'utilisateur de systèmes de télécommunications puisse en tout temps bloquer gratuitement l'affichage de renseignements nominatifs

ou personnels le concernant. J'aurais donc quelques questions à vous poser à cet égard. **Dites-moi** si, à votre avis, l'industrie des télécommunications présente une position uniforme sur les modalités de blocage de l'affichage du numéro appelant.

Mme Forbes: Dans le moment, à titre de directrice générale de l'Association des compagnies de téléphone, nos entreprises, nos compagnies membres, à part Québec-Téléphone qui a lancé ses produits, n'ont pas fait la mise en marché des SGA. Par contre, on regarde vraiment ce qui se passe chez Québec-Téléphone, parce que toutes les revendications qui ont été faites concernant la protection de la vie privée intéressent les autres compagnies. Définitivement, il y aura des mécanismes mis en place pour que les consommateurs puissent se munir d'options qui leur permettront de ne pas avoir à passer par ces services-là. Seront-ils gratuits? Je ne le sais pas à ce moment-ci, compte tenu du début des études.

M. Cannon: Mais l'industrie a la capacité technologique de les rendre gratuits.

Mme Forbes: Je ne pourrais pas vous répondre là-dessus de façon claire, à savoir si on peut les rendre gratuits. D'accord? Les commutateurs numériques nous permettent beaucoup d'options. Quelques-unes sont à des coûts négligeables, d'autres engendrent des coûts. Quand on parle de logiciels, vous savez comme moi que les coûts des logiciels, dans le moment, sont plus souvent plus élevés que les coûts de quincaillerie dans ce domaine-là. Je ne sais pas si les logiciels en place permettront de l'offrir gratuitement. Dans le moment, les mises en marché n'ont pas été faites, mise à part Québec-Téléphone. Alors, eux sont peut-être les premiers à avoir fait la mise en marché et à avoir vu à solutionner certains problèmes.

Quels ont été les coûts dans leurs analyses et qu'est-ce qu'ils ont découvert ou qu'est-ce qu'ils utilisent comme logiciel pour freiner cet affichage-là? Je regrette, je ne pourrais pas vous répondre de façon claire aujourd'hui. De plus, le blocage qu'ils ont fait pour les cas, entre autres, des maisons d'hébergement, je ne sais pas s'il y a des coûts associés.

M. Cannon: Il y a quelque temps, j'ai demandé à la commission, c'est-à-dire à la Régie québécoise des télécommunications de nous fournir un avis là-dessus. Je ne crois pas que les coûts étaient justement un empêchement au développement technologique. C'est que, technologiquement, cette capacité-là existait. Je voudrais vous entendre sur un autre problème. Vous avez fait l'énumération des avantages et des inconvénients...

(11 h 45)

Mme Forbes: Oui.

M. Cannon: ...de l'afficheur. J'aimerais vous entendre sur les avantages et les inconvénients d'un blocage gratuit de l'appelant. Est-ce que vous avez eu l'occasion de penser à ça?

Mme Forbes: Non. Mais, définitivement, les avantages d'un blocage gratuit, je les vois très bien dans le cas, entre autres, notamment des maisons d'hébergement. D'autre part, je ne le vois pas gratuit partout. Vous savez comme moi que bon nombre d'abonnés ont des numéros confidentiels. Maintenant, les raisons pour avoir un numéro confidentiel sont nombreuses et variées. Quand on travaille au service à la clientèle d'une entreprise de téléphone, on entend de toutes les sortes pour avoir un numéro confidentiel. Ça peut passer des problèmes personnels à tout simplement penser qu'avec un numéro confidentiel vous ne recevez pas d'appels de fournisseurs qui veulent vous vendre le journal, et tout et tout, ce qui n'est malheureusement pas le cas. Ça fait qu'il y a bien des gens qui ont des numéros confidentiels et puis qui, finalement, dans le moment, paient le gros prix pour avoir un numéro confidentiel qui, à toutes fins pratiques, ne leur donne rien. S'il y avait du blocage qui se faisait, il y aurait un avantage marqué à faire le blocage gratuitement pour les endroits où c'est vraiment nécessaire, des maisons ou des endroits publics où il y a vraiment un besoin de confidentialité. Dans le grand public, bien, je ne sais pas ce que les compagnies de téléphone décideraient.

M. Cannon: Est-ce que vous pensez que... C'est important, là, d'avoir l'opinion des compagnies de téléphone. Est-ce que, vous croyez que si le service de blocage était gratuit, qu'il existait, ça causerait un empêchement au déploiement des systèmes de gestion des appels sur le territoire?

Mme Forbes: Oui, définitivement.

M. Cannon: Dans quel sens?

Mme Forbes: Bien, écoutez, si vous offrez un service pour lequel vous chargez quand même un gros prix - ce n'est pas donné, ces nouveaux services là - et qu'en contrepartie vous offrez du blocage gratuitement, bien, vous êtes en train... On se mettrait des bâtons dans nos propres roues. Je ne vois pas vraiment comment faire de la mise en marché en disant: D'une part, on va vous vendre des services d'affichage, de dépistage, on va vous charger x nombre de dollars par mois. En contrepartie, si vous voulez avoir un service de blocage, on va vous le donner. Je ne peux pas le voir vraiment d'un côté marketing. Ça prendrait des bons vendeurs pour vendre les produits.

M. Cannon: Dans l'hypothèse d'une option de blocage qui serait à nouveau gratuite, est-ce qu'on devrait prévoir le droit, pour l'abonné appelé, de refuser tout appel pour lequel l'affichage du numéro serait bloqué par l'abonné appelant?

Mme Forbes: Encore là, si on charge pour l'afficheur, on charge pour le blocage, c'est celui qui va payer qui va avoir le service. Vous pourriez très bien avoir le service de l'afficheur chez vous et le blocage pour vos numéros, si vous vouliez le payer. Finalement, ce qu'on disait dans notre mémoire, c'est que ces nouveaux services sont destinés à améliorer les télécommunications. Par contre, il faut vraiment qu'on prévoie pour ne pas léser, pour ne pas biaiser personne. Mais ce sont des services qui rapportent, qui génèrent des revenus dans les entreprises de téléphone. N'oubliez pas que ce sont ces options-là qui, à un moment donné, dans l'entreprise téléphonique, font que le coût du service de base n'augmente pas, parce qu'à un certain point, quand on a moussé la publicité autour d'options telles que ces services-là, c'est tous ces services optionnels qui font que les revenus entrent et qu'on maintient un service de base qui est accessible. Là, il ne faudrait pas se mettre les bâtons dans des roues.

M. Cannon: Pourtant, les grandes compagnies sont moins réticentes ou, enfin, peut-être pas moins réticentes mais moins anxieuses de déréglementer des tarifs interurbains.

Mme Forbes: Peut-être.

M. Cannon: Oui. Ça va. Merci.

Le Président (M. LeSage): Ça va, M. le ministre?

Mme Forbes: Il va falloir s'en trouver, des revenus, à un moment donné.

Le Président (M. LeSage): Mme la députée de Terrebonne.

Mme Caron: Oui. Merci, M. le Président. Je vous remercie infiniment, Mme Forbes, pour votre présentation et pour le dépôt du mémoire. Je pense que ce que j'apprécie le plus, c'est votre franchise. Vous présentez les avantages et les inconvénients, et ça, ce n'est pas toujours facile de le faire. On a rarement des exemples où on va présenter vraiment les deux points de vue, et j'apprécie énormément.

Vous êtes très franche aussi en disant que, finalement, le but premier de toutes ces technologies-là, c'est des revenus pour les entreprises. Il ne faut pas se le cacher. Lorsque vous parliez du principe que ce serait un petit peu compliqué, la gratuité pour le blocage, que ce

serait difficile à vendre, je pense que c'est le même principe au niveau des consommateurs qui ont un numéro confidentiel et qui accepteraient mal justement d'avoir payé pour un service particulier, avoir un numéro confidentiel, et de se retrouver à payer à nouveau pour le blocage, pour une nouvelle technologie qui arrive. C'est le même, même principe que tantôt, que vous placiez au niveau de l'entreprise, finalement, pour votre vente. Qu'est-ce que vous en pensez?

Mme Forbes: Je comprends votre principe dans ce domaine-là, effectivement. Celui qui paie pour avoir un numéro confidentiel, oui, il va commencer à être vraiment vexé, à un moment donné. Il va se sentir frustré à outrance d'avoir à repayer pour ne pas que son numéro soit affiché. C'est peut-être les considérations qui vont être prises dans les entreprises de téléphone.

Mme Caron: Est-ce que ce n'est pas, par ces nouvelles technologies, finalement encourager les consommateurs qui sont dans une société de superconsommation au détriment du consommateur qui, lui, est prêt à se contenter d'un service très ordinaire et qui n'a pas d'autres besoins?

Mme Forbes: C'est malheureusement la société de consommation qui veut ça, vous savez.

Mme Caron: Mais est-ce qu'on doit vraiment l'encourager?

Mme Forbes: Bien, est-ce qu'on l'arrête ailleurs? Malheureusement, ça dépend du point de vue où on se place.

Mme Caron: Vous nous parlez, mais très, très brièvement, à la page 10 de votre mémoire - et j'aimerais vous entendre un petit peu plus sur ces services-là, on va peut-être apprendre le futur réseau - de Pointel et Télépoint. J'aimerais un peu vous entendre là-dessus. Vous nous dites: "...quiconque le désirera pourra écouter les conversations." J'avoue que c'est drôlement inquiétant.

Mme Forbes: Le mémoire qui a été soumis à la Régie des télécommunications, en janvier 1991, avait été préparé par mon prédécesseur. Maintenant, quand, moi, je suis arrivée à l'Association, en avril, je n'avais jamais pris connaissance de ce mémoire-là parce que ce n'était pas nécessaire. Je vous avoue mon ignorance dans Télépoint et Pointel. C'est d'ailleurs pourquoi, ce matin, je ne l'ai pas relevé. Je ne serais pas en mesure de vous revenir avec ça. Disons que c'est des systèmes qui sont quand même assez spécialisés. Puis, je ne voudrais pas vous induire en erreur. D'ailleurs, c'est la raison pour laquelle je n'en parlais pas ce matin.

Mme Caron: Vous confirmez encore ce que je disais en tout début, votre franchise, et j'apprécie énormément. Dans cette même page, vous parlez de services comme le téléphone sans fil, qui, effectivement, pose problème pour la confidentialité, et le téléphone cellulaire. Est-ce qu'il y a eu des solutions envisagées sur ces deux points?

Mme Forbes: Bien, présentement, nos compagnies de téléphone ne sont pas distributrices de téléphone sans fil parce que, comme vous savez, le téléphone sans fil commence et le cellulaire, c'est la même chose. Le cellulaire, vous avez deux transporteurs présentement et ce ne sont pas des transporteurs qui sont nos compagnies de téléphone. Donc, je ne peux pas parler pour eux. On les citait à titre de référence parce que c'est un fait, mais, en tant que représentante de l'Association des compagnies de téléphone du Québec sous juridiction québécoise, on ne dessert pas ces services-là, on ne fournit pas ces services-là, comme vous le savez.

Mme Caron: Vous pariez d'une approche plutôt ponctuelle.

Mme Forbes: Oui.

Mme Caron: Est-ce que, quand même, il ne devrait pas y avoir une politique générale qui, elle, toucherait des principes directeurs qui seraient appliqués en tout temps, peu importe le type de service, quitte à ouvrir avec une approche ponctuelle s'il y a développement au niveau de la technologie? Est-ce qu'il n'y a pas des principes de base qui pourraient s'appliquer quand même? Et, selon vous, qui devrait administrer une législation?

Mme Forbes: Écoutez, on propose, nous autres, des interventions ponctuelles parce que, lorsque les chercheurs qui travaillent dans les commutateurs numériques arrivent avec de nouvelles possibilités, c'est toujours dans un but très, très, très honorable, comme la bombe atomique. Ha, ha, ha! Bien, c'est toujours dans un but lucratif, mais c'est toujours une évolution. Ça peut être un gadget, à un moment donné, mais c'est offert aux consommateurs qui peuvent le payer.

Maintenant, ces services-là, et c'est ce qu'on dit dans le mémoire, on ne peut pas prévoir l'utilisation bien des fois qui en sera faite. C'est lors de la mise en marché qu'il y a des génies un peu partout qui s'en servent pour leurs fins. Or...

Mme Caron: Mais si nous avons des principes vraiment directeurs qu'on ne peut pas passer, outrepasser...

Mme Forbes: Vous essaieriez d'avoir des

principes, comme on vous le dit, pour gérer l'inconnu. Le développement technologique est tel, dans le moment, surtout avec l'informatisation des données, la numérisation des données, que c'est illimité. Donc, ce que nous croyons, c'est qu'on est mieux d'avoir des interventions ponctuelles et de dire: Attention! il peut y avoir telle chose, et de trouver les solutions par la suite. Parce que ces services-là, même quand ils sortent... puis vous allez prendre les services de gestion des appels qui, présentement, sont au coeur de notre discussion. Il ne faut pas se le cacher, ces services-là fonctionnent de façon très, très locale, présentement. Ils ne fonctionnent que si vous avez des commutateurs numériques, ce qui n'est pas le cas pour toutes les compagnies et pour tous les échanges dans les grandes villes. Dans la région de Québec, je ne sais pas dans combien d'échanges vous pouvez avoir ces services-là, mais c'est encore très restreint. De plus, si vous appelez un numéro, si je vous appelle de Montréal à Québec, même si vous avez des SGA chez vous pour lesquels vous payez, ce que vous allez avoir sur votre afficheur, c'est "interurbain". Non, vous n'en avez pas! Ha, ha, ha! Si jamais vous en aviez, ce serait "interurbain" qui serait affiché. Vous n'avez pas le numéro qui provient, s'il touche le réseau interurbain. L'application est quand même très primitive dans le moment, ce qui donne le temps - et c'est d'ailleurs la raison pour laquelle on dit des interventions ponctuelles - de réagir parce qu'on ne le met pas sur une large échelle et ce n'est pas demain la veille.

Mme Caron: Je vous remercie.

Le Président (M. LeSage): Ça va, Mme la députée de Terrebonne. M. le député de Chapeau.

M. Kehoe: Merci, M. le Président. Madame, la position clé de votre Association, c'est que vous êtes d'accord avec les recommandations du Comité interministériel à l'effet qu'il devra y avoir une intervention par le gouvernement, une intervention législative. Mais l'approche est différente dans le cas de votre Association. Vous autres, vous préconisez que ce soit une intervention ponctuelle, secteur par secteur - Mme la députée de Terrebonne a mentionné cette affaire-là - à la place d'une intervention globale. C'est quasiment contradictoire quand vous dites que vous êtes d'accord avec les recommandations du Comité interministériel et, après ça, que vous voulez avoir une intervention ponctuelle. (12 heures)

Mme Forbes: Non, pas vraiment. Ce qu'on dit dans le mémoire, c'est que, oui, on est d'accord, après avoir pris connaissance du rapport du comité d'étude, avec les recommandations. On se pliera à toute législation, aux normes qui vont être établies.

Par contre, quand il y aura de nouveaux services, ce qu'on dit, c'est une intervention ponctuelle. Nous, par contre, s'il y a des normes d'établies, on est prêts à les suivre. C'est ce qu'on dit.

M. Kehoe: Mais quand vous parlez d'une intervention ponctuelle, est-ce seulement pour les membres de votre Association? Quand vous parlez de secteur par secteur, parlez-vous de l'ensemble, dans le domaine de la santé, dans le domaine du crédit?

Mme Forbes: Non. Je parle strictement pour l'Association des compagnies de téléphone.

M. Kehoe: Ça veut dire que, chaque fois qu'il y aura un nouveau système, une nouvelle invention ou une nouvelle approche, vous préconisez, à ce moment-là, une intervention législative qui affectera les membres de votre Association.

Mme Forbes: Non, pas nécessairement, monsieur. Ce qu'on dit, c'est que les nouveaux produits qui pourraient être mis en marché, si vraiment ils ne répondaient pas aux normes... Ce qu'on dit c'est qu'on est prêts à se plier aux normes qui seraient mises en vigueur au Québec. Si, toutefois, ils répondent aux normes, qu'il n'y a rien, on les mettra en marché, mais, au moment où on s'apercevra que la vie privée peut être brimée, on est prêts à accepter une intervention ponctuelle et à dire: On prend un temps d'arrêt et on pose un geste. C'est un peu dans ce sens-là qu'on parle d'intervention ponctuelle.

M. Kehoe: D'accord. Deuxièmement, une conclusion que votre Association préconise, c'est: "À long terme, les besoins du marché finiront par être satisfaits. Si la confidentialité du numéro de téléphone personnel est un besoin, voire même une nécessité absolue, des équipements seront conçus et des logiciels seront développés pour permettre la satisfaction de ce besoin." C'est-à-dire que, dans l'ensemble, si je comprends bien l'approche que vous préconisez, c'est l'**autoréglementation** dans ce domaine-là aussi.

Mme Forbes: Non, pas vraiment. Quand on...

M. Kehoe: Mais quand vous pariez que des logiciels seront développés pour permettre de satisfaire ce besoin...

Mme Forbes: Ce qu'on dit, c'est que, pour satisfaire à la confidentialité et si c'est le voeu, d'accord? de nos législateurs, qu'on satisfasse à la confidentialité des numéros de téléphone, définitivement, la technologie répondra à ce **besoin-là**. C'est ce qu'on dit en bout de ligne.

M. Kehoe: Mais ce sera seulement après qu'une législation sera adoptée par le gouvernement.

Mme Forbes: Je n'irais pas jusqu'à dire qu'on a besoin d'une législation. Je pense que, lorsque nos abonnés ou les consommateurs disent qu'il y a un problème réel, bien, les compagnies de téléphone du Québec regardent le côté du consommateur et sont prêtes à lui donner raison lorsque c'est nécessaire et qu'il y a vraiment un danger.

M. Kehoe: Dans votre mémoire, vous mentionnez aussi qu'il est impérieux de sensibiliser tous les milieux impliqués au besoin de protection de la vie privée des individus, sans pour autant mettre un frein au développement futur et à l'innovation. Je pense que c'est deux concepts qui viennent en conflit, quasiment. Comment vous conciliez les deux?

Mme Forbes: Effectivement, c'est un peu en conflit. C'est que, d'une part, on ne peut pas arrêter le développement et l'innovation parce que je pense qu'on en a besoin. Si on s'arrête, à un moment donné, dans la vie, on régresse. Donc, il faut avancer. Toutefois, tout en avançant, ce qu'on dit, c'est que, oui, il faut être soucieux de la vie privée des gens et qu'il ne faut pas, au nom de nouveaux services, brimer ces gens-là ou atteindre à leur vie privée. Ça, on est parfaitement d'accord avec ça, mais on ne peut pas arrêter le développement, il va falloir trouver... Quand le développement fonctionne... Ce n'est pas les compagnies de téléphone comme telles qui développent ces produits-là. Elles en font la mise en marché parce que, souvent, elles sont capables de le faire; bien souvent, elles ne sont pas capables. Il reste qu'on conserve un souci constant de la vie privée des gens, mais il va falloir trouver des solutions pour marier les deux. C'est un peu ce qu'on dit.

M. Kehoe: Oui.

Mme Forbes: Ce n'est pas à donner, ce domaine-là.

M. Kehoe: Oui. Mais quand vous dites qu'il est impérieux de sensibiliser...

Mme Forbes: Oui.

M. Kehoe:... à ce moment-là, est-ce que votre Association a l'intention d'avoir un programme ou un mode pour le faire ou avez-vous prévu de dépenser des fonds pour le faire?

Mme Forbes: Non. Comme je disais tout à l'heure, nos compagnies de téléphone membres, mise à part Québec-Téléphone, ne fournissent pas ces services-là présentement. D'accord?

M. Kehoe: Oui.

Mme Forbes: Or, il n'y a pas d'investissement de prévu pour faire un plan d'action. Toutefois, il y a des communications qui sont très étroites entre les compagnies. Il y a des rencontres régionales où on les informe, où il y a des échanges entre les compagnies de téléphone. C'est dans le cadre de ces rencontres-là qu'on sensibilise nos membres.

M. Kehoe: Sensibiliser vos membres mais pas le consommateur, c'est dans ce sens-là que je vous pose des questions.

Mme Forbes: Ah! Excusez-moi, je ne vous ai pas compris dans ce cas-là.

M. Kehoe: Est-ce que le consommateur, avez-vous un programme... Quand vous dites qu'il est impérieux de sensibiliser tous les milieux impliqués, c'est les milieux et non le consommateur que vous avez l'intention de sensibiliser. C'est ça?

Mme Forbes: Quand je parle des milieux, c'est tous les milieux associés aux télécommunications.

M. Kehoe: D'accord.

Mme Forbes: D'accord. Je ne parlais pas du consommateur, à ce moment-là, c'étaient plutôt les milieux associés aux télécommunications.

M. Kehoe: D'accord. Merci.

Le Président (M. LeSage): Ça va, M. le député de Chapleau. M. le député d'Ungava.

M. Claveau: Oui, M. le Président. Mme Forbes, bonjour.

Mme Forbes: Bonjour, monsieur.

M. Claveau: Je vois que vous avez un sacré problème sur les bras. Ha, ha, ha! Ce n'est pas évident du tout, votre... Il ne faudrait pas que vous présentiez ça à une compagnie d'assurances...

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Claveau: Écoutez, moi, il y a quand même quelque chose là-dedans qui me semble un peu anachronique ou, enfin, un peu bizarre, une contradiction fondamentale, c'est qu'on a développé un système de téléphonie qui, normalement, devait nous amener vers une certaine utilisation confidentielle de cette téléphonie-là, sinon on aurait mieux fait de rester avec les anciens systèmes: deux longs, trois courts et trois longs, quatre courts, avec 25 abonnés sur la même

ligne, au moins on savait qu'il y avait juste ces 25 abonnés-là qui pouvaient avoir accès à la conversation. Là, c'est...

Mme Forbes: Plus leurs amis.

M. Claveau: Là, c'est à peu près toute la planète qui peut y avoir accès sans qu'on n'en ait connaissance. Au moins, on pouvait les identifier. On savait que Mme Unetelle était peut-être un peu plus placoteuse qu'une autre, alors on attendait qu'elle ne soit plus dans la maison avant de téléphoner. Elle partait faire son épicerie... Mais là, aujourd'hui, sous prétexte d'avoir amélioré les choses, dans le fond, on a presque tout détruit la confidentialité. Je vous écoutais et je vous assure que ça me fait peur. Savez-vous que je vais être probablement beaucoup moins enclin à utiliser le téléphone, à partir de maintenant. Vous venez de perdre un bon client sur les longues distances.

Mais je pense qu'il y a une double approche là-dedans, il y a deux choses: d'abord, les services qui ne sont peut-être pas nécessairement confidentiels mais que l'on achète en pleine connaissance de cause. Par exemple, un téléphone sans fil. Moi, si je décide de prendre un téléphone sans fil, je peux être sûr n'importe quel réseau de n'importe quelle de vos compagnies associées. Si je décide d'avoir un téléphone sans fil, je peux acheter un téléphone sans fil, mais là je le sais que c'est... Bon. Éventuellement, le voisin peut me prendre sur sa radio et l'autre va me prendre sur son téléphone, mais ça fait partie des risques que j'achète, en sachant que j'achète ces risques-là. La même chose avec un téléphone cellulaire. Je suis conscient des risques. N'importe quel petit voyou dans le coin peut avoir un "scanner" qu'il va payer 250 \$ chez Radio Shack et il va être capable de m'intercepter; la même chose, il va intercepter les ondes de la police et des pompiers et de tout le monde. Sachant ça, j'utilise le cellulaire de ma propre volonté.

Disons que ce n'est pas nécessairement là qu'est mon problème. Le problème, c'est quand tu n'es pas supposé et qu'ils te prennent pareil ou bien la petite madame, par exemple, qui vient de vivre un divorce, qui est harcelée par son ex, comme on dit, qui décide de se faire poser un numéro confidentiel et qui, finalement, pour une information, appelle la soeur de son ex; son numéro de téléphone reste gravé sur la machine, puis là ça s'en va à son ex. Bon. Elle paie pourquoi, la confidentialité? C'est là que j'ai un problème. J'aimerais savoir vraiment c'est quoi, la démarche de l'industrie, au-delà de la technologie comme telle. Je veux bien croire qu'on peut ajouter un bidule et une puce savante, plein de choses qu'il va falloir payer encore et, évidemment, qu'on ne finira jamais plus de payer, mais il doit y avoir une espèce de conscience, quelque part dans l'industrie, qui fait en sorte

qu'un jour ou l'autre il va falloir arrêter, pour reprendre un peu l'exemple de la bombe atomique dont vous me pariez tout à l'heure vous-même. Un jour ou l'autre, il va falloir arrêter, même si le nucléaire peut être bon. Jusqu'où l'industrie va se rendre, c'est ça, et c'est quoi les garanties qui font en sorte que, finalement, on va pouvoir utiliser encore le téléphone sans être convaincu et sans savoir au départ qu'on va nous entendre jusque sur la lune?

Mme Forbes: Je n'irais pas si loin que ça, mais disons que, comme je répondais tout à l'heure, oui, c'est un fait que, si vous avez un numéro non publié, un numéro confidentiel pour lequel vous payez un tarif mensuel, c'est peut-être un peu frustrant si vous avez à payer en plus pour avoir la confidentialité du numéro jusqu'aux services de gestion des appels. Je suis entièrement d'accord avec vous. Toutefois, aujourd'hui, au moment où on se parle, et c'est ce que je dis, les services existent, mais, pour les groupes de compagnies que je représente, ils n'ont commencé à être installés que dans une des 16 compagnies. D'accord?

M. Claveau: Oui.

Mme Forbes: Maintenant, ces problèmes sont réels. Ce que vous me dites, ce que vous m'énoncez comme souci, c'est réel, c'est un fait. Vous avez payé pour un service. Vous voulez le conserver confidentiel, votre numéro. Il faut qu'on trouve une solution à ça. Moi, ce que je vous dis et ce que je peux vous dire aujourd'hui, c'est que j'enregistre ce dont vous me parlez et que je trouve absolument acceptable; je l'enregistre et j'en fais part à mes compagnies. Mais n'oublions pas une chose, c'est que ces services-là ne sont pas présentement en vigueur dans le Québec, dans les compagnies indépendantes au Québec. D'accord?

De plus, il y a une autre chose que j'ai remarquée, parce que j'ai quand même lu récemment beaucoup de représentations qui ont été faites, notamment au CRTC parce que c'est peut-être Bell Canada qui fournit le plus ces services-là, c'est qu'il y a une réticence au changement; elle est là et on le voit dans les énoncés qui sont apportés dans les documents dont j'ai pris connaissance. On va très loin dans les hypothèses qu'on émet. Je ne vous dis pas qu'il y a des craintes qui ne sont pas fondées, mais il y en a d'autres qui sont très, très farfelues. Ça, en ce qui me concerne, ça devient de la réticence naturelle au changement, à tout ce qui est nouveau. Il faut faire attention de ne pas devenir paranoïaque là-dedans, et c'est un peu ce qu'on dit dans notre mémoire. Quand il y a un problème, il va y avoir une solution. Il y a toujours une solution. La technologie, telle qu'elle est aujourd'hui, devrait répondre à ces problèmes et leur donner des solutions. Mais,

dans le cas des appels confidentiels sur lequel on revient, oui, je suis d'accord avec vous.

M. Claveau: Il y a quand même un problème qui me semble un peu un problème d'escalade de la terreur dans la mesure où, d'une part, on a, au niveau de vos chercheurs et de vos spécialistes, des gens qui vont rechercher de nouveaux produits et où d'un autre côté, on va chercher à contrer l'effet de ces produits-là, et là on va trouver une autre machine pour contrer l'effet de l'effet du produit. Est-ce que c'est vraiment une dynamique qui se retrouve actuellement dans l'entreprise, un peu comme ITT qui faisait des sous-marins allemands et des détecteurs de sous-marins américains?

Mme Forbes: On n'est pas rendu là encore.

Des voix: Ha, ha, ha!

Mme Forbes: Si vous voulez le traiter comme une escalade, oui, je pense que c'est ça, le développement.

Une voix: C'est ça.
(12 h 15)

Mme Forbes: Si vous regardez juste le monde des ordinateurs, on a commencé avec des petits ordinateurs de 128 k, et puis, aujourd'hui, avec la même boîte, on a 20 fois, 100 fois plus de puissance. Où s'arrête-t-on? Je ne sais pas. Mais il reste une chose: oui, c'est ça, le développement. C'est d'innover, finalement, quand on développe et qu'on fait de la recherche et qu'on fait du développement.

M. Claveau: On dit que les premiers hommes sont allés sur la lune avec un 64 k. Ha, ha, ha!

Mme Forbes: Ha, ha, ha!

M. Claveau: Il me semble que c'est vrai. J'avais une autre question, mais là je l'ai perdue. Pourtant, elle me semblait importante.

Le Président (M. LeSage): Si on a le temps, M. le député d'Ungava, on y reviendra. Pour le moment, je cède la parole au député de Montmagny-L'Islet.

M. Gauvin: Merci, M. le Président. Évidemment, j'avais retenu quelques commentaires ou questions pour Mme Forbes, mais mes collègues les ont déjà abordés. J'aimerais tout simplement mentionner, à ce moment-ci, que je pense qu'il va devenir inévitable que nos compagnies de téléphone qui exploitent des services au Québec suivent, en Amérique du Nord, ne serait-ce que sur le plan mondial, une technologie que la clientèle va avoir vue, ou dont elle va avoir

entendu parler, ou s'être servie dans d'autres pays pour revenir ici et souhaiter l'avoir, finalement.

C'est un peu à ça qu'on fait face, ne serait-ce qu'on soit quelques années en retard sur la technologie, technologie qui, comme on le mentionne depuis quelques jours ici, en observation, peut être inquiétante pour la vie privée des gens. C'est un peu ça, mon observation. C'est: **Êtes-vous** d'accord qu'en 1991, ici, au Québec, on va être entraîné, avec cette nouvelle technologie, par le besoin du consommateur en rapport à ce qu'il voit comme services évoluer ailleurs?

Mme Forbes: Oui, effectivement. On va être entraîné. La seule chose, c'est que, compte tenu de la taille de nos entreprises, on a toujours un peu de retard sur les grosses entreprises, ce qui nous donne le temps d'apporter des correctifs qu'eux n'ont pas eu le temps d'apporter. Puis c'est peut-être là que ça va être bénéfique pour nos consommateurs québécois.

M. Gauvin: Je veux tout simplement ajouter, M. le Président, que, comme d'autres collègues l'ont mentionné, ce qu'on doit retenir de votre présentation, c'est que vous n'avez pas essayé de détourner les questions. Vous avez présenté ça de façon très claire, avec une franchise qui m'apparaît remarquable, de toute façon. On va vous féliciter. Merci, M. le Président.

Le Président (M. LeSage): Merci, M. le député de Montmagny-L'Islet. Mme la députée de Terrebonne.

Mme Caron: Merci, M. le Président. Vous savez, dans la recherche, dans les innovations, on peut toujours aller dans les deux sens. Et, là, je m'explique. C'est-à-dire que j'ai toujours dit qu'on peut utiliser notre intelligence à faire le bien ou à faire le mal. Certains sont extrêmement intelligents et se spécialisent à perfectionner de bonnes choses pour la société, alors que d'autres, avec la même intelligence, vont se spécialiser à aller frauder ou essayer de profiter d'un système.

Je pense qu'au niveau des innovations c'est la même chose. On peut inventer des produits qui vont améliorer la qualité de vie des gens, qui vont respecter la confidentialité et on peut aussi aller dans l'autre sens en créant des produits qui sont utiles peut-être plus à certaines catégories, plus aux entreprises, peut-être parce que c'est plus payant de ce côté de créer ces produits, mais on a quand même le choix. L'exemple auquel je pense, c'est qu'on aurait pu sortir, au lieu de l'afficheur, un moyen - comme vous l'avez mentionné, à un moment donné, dans votre présentation - de protéger les consommateurs contre la sollicitation téléphonique qui est pénible et qu'on doit vivre et subir. Et même si

on a un numéro confidentiel, on se fait harceler au téléphone par de la sollicitation. Et ça, je pense que les consommateurs auraient été prêts à même un surplus pour bloquer ce type de téléphones là. Et c'est une façon de faire de la recherche puis de l'innovation qui amènent une qualité de vie. Et ça, est-ce que ce ne serait pas possible?

Mme Forbes: Finalement, vous savez, dans la recherche puis le développement, quand on cherche à innover, c'est toujours pour améliorer notre sort.

Mme Caron: Le sort de la compagnie?

Mme Forbes: Oui. C'est toujours pour améliorer notre sort. Là où ça se gâte, normalement, ce n'est pas dans la recherche et dans le développement, c'est dans l'application.

Mme Caron: Mais pourquoi ne pas commencer par des produits qui amènent une qualité de vie tout de suite plutôt que par les autres?

Mme Forbes: Les quatre produits dont je vous ai parlé amenaient une qualité de vie. Vous savez qu'à ce jour l'afficheur, entre autres, a permis à des personnes qui recevaient des appels importuns, la nuit, de les régler et de les régler rapidement. Ça a amélioré effectivement la qualité de vie. Mais, comme je vous dis, on ne peut pas prévoir l'utilisation qui va en être faite.

Je vous parlais - voyons, j'ai perdu son nom à lui... Le mémorisateur est conçu pour permettre de recomposer automatiquement un numéro. Vous avez à quitter votre bureau et vous partez pour quelques instants. La secrétaire n'y est pas. Le numéro va s'enregistrer, vous pouvez rappeler. C'est à ces fins-là que le développement est fait. Quand ça arrive sur le marché... Comme je vous l'ai dit, avec les génies qui traînent les rues, on ne peut jamais prévoir ce qui va arriver. Et ça, c'est seulement la pointe de l'iceberg. Il va y avoir d'autres utilisations qui vont être faites de ces services-là. Alors, quoi que vous fassiez, il y aura toujours une contrepartie. Je badinais peut-être, tout à l'heure, mais c'est vraiment dans l'application que ça se gâte. Ordinairement, ce n'est pas la théorie qui est mauvaise, c'est l'application. C'est là que ça change.

Mme Caron: Par contre, quand on a eu des mémoires qui ont été déposés au CRTC et qu'on a parlé beaucoup de l'afficheur, beaucoup de groupes avaient déjà dénoncé ce qui était pour arriver, avaient quand même informé des dangers par rapport à la confidentialité. C'était déjà là. On l'avait prévu. On l'avait dit immédiatement, mais ça n'a pas empêché le CRTC de donner

l'autorisation.

Mme Forbes: Ça, je le sais. Et malheureusement, une fois que le CRTC a donné l'autorisation, il y a une grande partie du pays qui profite de ces services-là.

Mme Caron: J'espère...

Mme Forbes: Donc, la demande du consommateur augmente.

Mme Caron: Oui, il y a ça également.

Mme Forbes: C'est l'enchaînement, là.

Mme Caron: C'est de convaincre le consommateur finalement qu'il a besoin de ce gadget, entre guillemets, pour améliorer sa vie. C'est sûr que... Moi, j'ai un principe, je me demande toujours, quand je fais un achat: Qu'est-ce que ça va changer vraiment dans ma vie? Je vous avoue que je ne suis pas très, très portée sur les gadgets téléphoniques. Et ça va même plus loin parce que, parfois, on nous installe... Comme ici, au parlement, les afficheurs, on les a et je ne peux pas vous dire que j'en veux vraiment. Et on l'a sur notre système téléphonique.

Mme Forbes: Oui, parce que vous avez un standard privé, au parlement, qui vous permet l'affichage.

Mme Caron: Oui et...

Mme Forbes: Et vous avez des appareils téléphoniques qui permettent l'affichage.

Mme Caron:... je vous avoue que je n'en veux pas. Je vis avec.

Mme Forbes: Bien oui. Ça faisait partie de l'emballage. Ha, ha, ha!

Mme Caron: L'emballage-cadeau.

Le Président (M. LeSage): Ça va, Mme la députée de Terrebonne?

Mme Caron: Merci.

Le Président (M. LeSage): M. le ministre.

M. Cannon: M. le Président, peut-être quelques petites observations. Simplement, on est en train de discuter de la décision du CRTC. Pour le bénéfice des membres de la commission, on sait que cette décision-là est en appel à la suite des démarches qui ont été faites par la Ligue des droits et la FNACQ. Alors, c'était peut-être important de le mentionner. Et il y a peut-être une autre perception que l'on a ici. C'est que nous sommes à la remorque non pas

nécessairement de la technologie puisqu'on est, comme société, assez avant-gardiste dans le développement de la recherche et des produits technologiquement forts. Dans le secteur des télécommunications, il y a des investissements considérables qui ont été consentis depuis plusieurs années et qui font que les entreprises québécoises et canadiennes sont pas mal avant-gardistes de ce côté-là. Là où il y a des problèmes, et je pense que c'est la raison pour laquelle on se réunit ici, c'est qu'on voudrait finalement que, dans le secteur de la téléphonie ou dans le secteur des télécommunications, de façon générale, il y ait davantage ce souci de la protection de la vie privée des clients. C'est peut-être ça qui nous apparaît un peu une lacune de la part de ceux et celles qui développent ces technologies-là. Je voulais simplement faire cette observation-là parce que, si cette préoccupation-là avait toujours été à l'avant-garde, je ne crois pas que nous serions ici, tout au moins à débattre la question des afficheurs et d'autres dispositions ou applications dans le secteur technologique. C'est ce que je voulais ajouter, M. le Président.

Le Président (M. LeSage): Merci, M. le ministre. M. le député d'Ungava.

M. Claveau: Une petite réflexion et une couple de questions. D'ailleurs, effectivement, je pense qu'il faut faire la différence entre l'innovation technologique qui modifie le cours des choses, qui modifie les comportements, qui améliore substantiellement ou sensiblement les conditions de travail et l'innovation technologique gadget qui, finalement, amène une dépense de plus. À titre d'exemple, je prendrai quelque chose qui, moi, m'a toujours un peu émerveillé, toujours, ça ne fait pas longtemps que c'est sur le marché, mais en tout cas: les "transformeurs", les jouets d'enfants, "transformeurs-robots", voitures, "bicycles à gaz". J'imagine tout ce qu'il y a de technologie là-dedans, tout ce qu'il y a de conceptualisation, de matière grise pour faire un bidule finalement qui coûte une fortune et dont, après trois jours, les enfants ont arraché à peu près tous les morceaux. Je ne trouve pas que c'est une innovation technologique au sens de l'innovation technologique.

Par contre, je vous dirai en contrepartie qu'à mon sens la plus grande invention de l'homme après l'allumette, ça a été le fax, qui est vraiment une innovation technologique extraordinaire. En tout cas, pour un gars comme moi dans le Nord, je vais vous assurer d'une affaire, ça facilite drôlement les choses, même s'il y a des dangers probablement de se faire taper de temps en temps.

Ceci étant dit, j'aimerais poser peut-être une dernière question, à savoir, quand on a dit tout ça là, est-ce que c'est vraiment facile de taper une ligne, comme on dit, de piger de l'informa-

tion sur un réseau existant? Je sais, par exemple, qu'il y a des machines qui vont téléphoner en série, les téléphoneuses automatiques justement pour faire du harcèlement de vente, etc. En contrepartie aussi, on n'a pas développé l'anti-harceleur en série. Mais est-ce que c'est facile de taper une ligne? Est-ce que c'est facile d'aller chercher de l'information? Est-ce que les équipements technologiques existent sur le marché, sont disponibles, j'imagine, dans certains magasins en série ou bien non s'il faut être vraiment spécialisé et s'appeler GRC pour être capable d'y aller?

Mme Forbes: Disons qu'il y a des équipements qui existent effectivement, il ne faut pas se le cacher. Il reste que, nous, dans les compagnies de téléphone, il n'y a pas d'écoute qui se fait sur les lignes, à moins que ce ne soit fait de nos bureaux centraux, et ce, via un mandat des corps policiers. Maintenant, les nouveaux commutateurs, si l'on doute quelque chose du genre, font de l'autovérification. Alors, si la compagnie de téléphone est équipée d'un commutateur numérique, il y a des chances qu'elle puisse arriver à faire quelque chose pour détecter ce qui se passe sur une ligne. Ça ne veut pas dire qu'elle va réussir, mais il y a quand même une sortie qui n'était pas là avant, dans nos équipements "pas à pas" ou dans l'ancienne technologie dans la commutation. Ce n'est pas facile, comme vous dites, de taper ou de faire de l'écoute. Ça prend des gens qui s'y connaissent et qui s'y connaissent très bien.

Le Président (M. LeSage): Merci, Mme Forbes. Compte tenu de l'heure, nous nous devons de mettre fin à ces échanges. Alors, quelques mots pour la fin des travaux. M. le ministre.

M. Cannon: Oui. Merci beaucoup, madame, de votre présence. Je pense que votre mémoire nous a démontré, compte tenu de l'évolution rapide de la technologie - et on s'est engagé un peu dans ce questionnement - qu'une intervention gouvernementale devrait être souple et mesurée justement afin d'éviter d'être continuellement confronté à apporter des modifications à cette loi. Alors, merci de votre présence.

Le Président (M. LeSage): Merci, M. le ministre. Mme la députée de Terrebonne.

Mme Caron: Merci, M. le Président. Alors, moi aussi, Mme Forbes, je tiens vraiment à vous remercier pour la qualité de vos réponses, et soyez sûre qu'on apprécie beaucoup. Vous nous avez démontré qu'il y avait quand même moyen d'être objectif dans un sujet aussi difficile. Merci.

Mme Forbes: Bienvenue!

Le Président (M. LeSage): Alors, je remercie Mme Forbes de nous avoir présenté le mémoire de l'Association des compagnies de téléphone du Québec inc. La commission ayant complété son mandat, j'ajourne ces travaux sine die. Merci.

(Fin de la séance à 12 h 30)