



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 (11)

Le jeudi 21 novembre 1991 - No 66

Président : M. Jean-Pierre Saintonge

QUÉBEC

Débats de l'Assemblée nationale

Table des matières

Auditions	CI-2127
Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins du Québec	CI-2127
Association des courtiers d'assurances de la province de Québec (ACAPQ)	CI-2136
Association canadienne du marketing direct, chapitre de Montréal	CI-2142
Office des professions du Québec	CI-2151
Commission d'accès à l'information	CI-2160
Conclusions	CI-2170
M. Michel Bourdon	CI-2170
M. Lawrence Cannon	CI-2171

Autres Intervenants

M. Claude Dauphin, président
M. Réal Gauvin, président suppléant

- * M. Alban D'Amours, Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins du Québec
 - * M. Yves Morency, idem
 - * Mme Guylaine Fortier, idem
 - * M. Gérard Groulx, ACAPQ
 - * M. Jean R. Lachance, idem
 - * M. Luc Grégoire, idem
 - * M. Mario Lebrun, idem
 - * Mme Barbara Winters-Robins, Association canadienne du marketing direct, chapitre de Montréal
 - * M. Paul Poulin, idem
 - * M. Bernard Poirier, idem
 - * M. Louis Roy, Office des professions du Québec
 - * Mme Maryse Beaumont, idem
 - * M. Paul-André Comeau, Commission d'accès à l'information
 - * M. André Ouimet, idem
 - * M. Clarence White, idem
- * 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

Courier de deuxième classe - Enregistrement no 1762

Dépôt légal
Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Le jeudi 21 novembre 1991

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

(Neuf heures trente-huit minutes)

Le Président (M. Dauphin): Je déclare la séance de la commission des institutions ouverte. 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 a des remplacements?

La Secrétaire: Oui, M. le Président. M. Lafrenière (Gatineau) remplace M. Maciocia (Viger), M. Brouillette (Champlain) remplace M. Fradet (Vimont) et M. Bourdon (Pointe-aux-Trembles) remplace Mme Harel (Hochelaga-Maisonneuve).

Le Président (M. Dauphin): Merci beaucoup. Je vais maintenant vous faire état de l'ordre du jour. Tout d'abord, nous commençons ce matin avec les représentants de la Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins du Québec. Ensuite, à 10 h 30, nous poursuivons avec les représentants de l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec. Ensuite, à 11 h 30, nous entendrons les représentants de l'Association canadienne du marketing direct, chapitre de Montréal. Suspension pour l'heure du dîner, pour reprendre cet après-midi à 15 h 30 avec les représentants de l'Office des professions du Québec; à 16 h 30, les représentants de la Commission d'accès à l'information et, à 17 h 30, nous entendrons les remarques finales du ministre et du porte-parole de l'Opposition. Est-ce que l'ordre du jour est adopté?

Une voix: Adopté.

Auditions

Le Président (M. Dauphin): Adopté. J'aimerais souhaiter la bienvenue aux représentants de la Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins du Québec. M. D'Amours en est le premier vice-président et chef du développement et de la vérification. M. D'Amours, si vous voulez nous présenter les personnes qui vous accompagnent et, ensuite, procéder à votre exposé d'une durée de 20 minutes. Bienvenue.

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

M. D'Amours (Alban): Merci, M. le Président. Comme vous le souhaitez, je vais vous

présenter ceux qui m'accompagnent. À ma gauche, Mme Guylaine Fortier, avocate à la direction des affaires juridiques et au secrétariat général de la Confédération. Et, à ma droite, M. Yves Morency, vice-président, secteur planification, à la Confédération.

Je veux d'abord remercier les membres de cette commission de nous accueillir ici ce matin et de nous permettre de faire connaître les vues du Mouvement des caisses Desjardins sur l'importante question de la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. Pour le Mouvement des caisses Desjardins, il est de la plus haute importance que la protection des informations personnelles et confidentielles repose sur une responsabilité partagée entre les entreprises qui détiennent de telles informations, le gouvernement ainsi que les particuliers eux-mêmes, individuellement ou collectivement.

Cette responsabilité comporte à la fois des droits et obligations. Et, à titre d'exemple, soulignons que les institutions financières, en particulier, ont le droit d'obtenir un minimum d'information avant de consentir des prêts à leurs clients, mais sont tenues de respecter la confidentialité des informations personnelles ainsi obtenues. Les individus sont en droit de s'attendre à ce que toute information de nature confidentielle confiée à qui que ce soit doit le demeurer mais, en contrepartie, ceux-ci doivent se montrer vigilants et prudents lorsqu'ils transmettent des informations personnelles.

Le gouvernement se doit d'intervenir afin que chaque personne se sente suffisamment protégée et puisse obtenir réparation au besoin, mais il a aussi l'obligation de s'assurer d'un niveau de concurrence équitable et de maintenir des charges fiscales les moins lourdes possible tant pour le consommateur que pour les entreprises. Il ne s'agit pas pour Desjardins de vouloir limiter ses responsabilités, bien au contraire. On veut tout simplement qu'il soit bien compris que, pour nous, la solution optimale se veut celle qui tend vers le meilleur équilibre sans que, pour autant, personne ne se considère imputable et laisse le soin à d'autres de se préoccuper de cette importante question. Desjardins ne veut pas se dérober à ses obligations car ce n'est pas l'approche à laquelle le convient à la fois sa mission et ses valeurs partagées par ses membres, ses dirigeants et ses employés. C'est pourquoi nous voulons témoigner devant vous aujourd'hui de notre préoccupation profonde relativement à la protection de la vie privée, vous exposer nos pratiques à cet égard et porter à votre attention quelques réflexions et recommandations qui nous apparaissent les plus aptes à

tendre vers l'équilibre recherché.

Chez Desjardins, à l'instar des courants modernes, et compte tenu de l'évolution des communications et des développements technologiques, le souci de la confidentialité des informations que ses membres lui confient n'est pas nouveau. Plusieurs facteurs témoignent de cette constante préoccupation, d'autant plus qu'il ne faut pas oublier que le membre, chez Desjardins, est à la fois utilisateur de services financiers et propriétaire de son institution financière.

Parmi ces facteurs, il nous apparaît important de vous en signaler quelques-uns: ses valeurs coopératives, sa volonté de demeurer constamment à l'écoute de ses membres pour connaître leurs besoins, dont celui de la protection de leur vie privée, les lois qui le régissent, dont la Loi sur les caisses d'épargne et de crédit, tout comme celle des institutions financières à charte québécoise et des intermédiaires de marché, son code de déontologie, ses pratiques de saine gestion financière et celles en matière de traitement informatique des informations détenues de la cueillette à la destruction.

J'aimerais vous résumer brièvement les règles déontologiques que les caisses Desjardins se sont données à l'égard de l'information qu'elles détiennent sur leurs membres. Elles rejoignent et respectent l'esprit et la lettre des lignes directrices de l'OCDE, dont le droit pour le consommateur à la confidentialité, le droit à l'information, le droit au consentement, à la divulgation et le droit à la correction.

Tout renseignement sur un membre est confidentiel, sauf si le membre en autorise la divulgation, s'il est de notoriété publique ou requis par ordonnance d'un tribunal ou d'une loi. Tous les dirigeants et les employés s'engagent à respecter l'ensemble des règles déontologiques. L'accès aux renseignements est restreint aux personnes dont le travail l'exige. Toute personne a le droit de vérifier la nature et la teneur des renseignements recueillis par la caisse à son sujet et de demander rectification s'il y a lieu. Lorsqu'une caisse requiert des services auprès d'un tiers, elle doit s'assurer que les renseignements auxquels ce dernier a accès sont traités de façon confidentielle et utilisés aux seules fins du service en cause. Les documents doivent être gérés, conservés et détruits selon les normes et politiques de gestion documentaire de la Confédération.

Par ailleurs, le Mouvement des caisses Desjardins s'est doté au fil des ans de normes, politiques et procédés de sécurité favorisant la gestion adéquate et la confidentialité des données informatiques dans les caisses, les fédérations et à la Confédération, ainsi que de bases de données et de systèmes informatiques distincts à l'intérieur des autres composantes du Mouvement. Ainsi, lorsqu'une personne accepte de travailler chez Desjardins, elle convient de se soumettre

obligatoirement aux règles de confidentialité prescrites.

D'un autre côté, il existe un contrat de services pour le traitement informatique entre chaque caisse et la Confédération. Celle-ci s'engage à traiter de façon confidentielle les données de la caisse. Il n'est donc pas possible de rassembler sur une base centralisée des informations relatives à un membre qui utilise les services de plus d'une caisse ou d'une autre composante du Mouvement. En revanche, cette pratique n'a pas encore cours dans les autres institutions financières concurrentes, entre autres chez les banques, car leurs succursales ne constituent pas des entités indépendantes. Ainsi, les informations d'un client, peu importe l'endroit où il fait affaire et dans quelle succursale, ne forment qu'un tout indivis dans les fichiers centraux de l'institution en question.

Comme nous venons de vous le démontrer, la protection des renseignements personnels nous tient à coeur et est essentielle pour Desjardins. Cependant, nous aimerions mettre en garde les membres de la commission contre l'affaiblissement de la concurrence et l'abandon de la responsabilité personnelle qui pourraient résulter de l'implantation d'un système de protection trop étanche. En conséquence, il importe, à notre avis, d'évaluer le niveau optimal de protection souhaitable pour le consommateur et acceptable du point de vue des entreprises tout en prévoyant des mécanismes de recours en cas d'abus ou de situation préjudiciable. À cet effet, Desjardins incite les membres de la commission à prendre en considération les pratiques actuelles ou en cours d'implantation dans les entreprises exerçant leurs activités au Québec ainsi que la place de plus en plus importante accordée par le gouvernement à l'autoréglementation en cette matière.

D'autre part, le Mouvement des caisses Desjardins insiste pour que les mécanismes de réglementation envisagés lient toutes les entreprises ou organisations dispensant des services ou offrant des produits aux Québécois, quelle que soit leur provenance ou leur juridiction. Le Mouvement des caisses Desjardins insiste également pour que le gouvernement exerce son influence pour rallier tous les utilisateurs de renseignements et associations avec les consommateurs autour de mêmes règles et normes relatives à la confidentialité de ces informations. On ne saurait trop insister, à une époque où la concurrence est féroce, sur l'importance de préserver des règles du jeu équitables, à la fois pour les entreprises québécoises, canadiennes, américaines ou même internationales. Le moindre préjudice aux entreprises de chez nous, la possibilité pour certains de recourir aux tribunaux pour contester la constitutionnalité des lois, règles ou normes québécoises en matière de confidentialité dans le secteur privé et, par le fait même, d'en reporter l'application pour

eux pourraient éventuellement causer des torts sérieux à nos propres entreprises sans, pour autant, assurer à moyen et à long terme une protection adéquate à ceux qu'on voulait initialement protéger.

Dans le contexte budgétaire particulièrement délicat dans lequel nous vivons actuellement - et susceptible de demeurer le nôtre pour les années à venir - il faut limiter la création de nouveaux organismes gouvernementaux ou paragouvernementaux. Il faut, de plus, s'abstenir d'adopter des lois, règlements ou mesures risquant d'alourdir non seulement le fardeau fiscal des contribuables et des entreprises, mais également les dépenses administratives de ces dernières.

Toutes ces considérations ne doivent pas, pour autant, banaliser cette importante question. C'est pourquoi tous les intervenants, tant les consommateurs et leurs associations que le gouvernement et les membres de cette commission, les entreprises du secteur privé ainsi que d'autres organismes intéressés par la confidentialité des renseignements personnels, doivent mettre à profit leur compétence et leur imagination pour trouver une solution appropriée et acceptable pour tous.

C'est ainsi que, soucieux de la protection de ta vie privée, conscient des impératifs de l'environnement concurrentiel et militant d'un partage des responsabilités à ce chapitre, le Mouvement des caisses Desjardins recommande à la commission de s'inspirer des lignes directrices de l'OCDE dans toute politique visant la protection de la vie privée eu égard aux banques d'information détenues dans le secteur privé; d'éviter la création d'une loi additionnelle en établissant au sein du Code civil les droits fondamentaux des particuliers à l'égard des renseignements personnels détenus à leur sujet par les entreprises du secteur privé, les devoirs et obligations de ces entreprises en matière de cueillette, traitement et conservation de ces renseignements et, enfin, d'établir, par règlement exécuté en vertu du Code civil, les modalités d'application de ces droits, devoirs et obligations.

Voilà l'essentiel des commentaires et des recommandations que le Mouvement des caisses Desjardins voulait porter à l'attention des membres de cette commission. Nous sommes, mes collègues et moi, maintenant disposés à répondre à vos questions. Je vous remercie de votre attention.

Le Président (M. Dauphin): Merci beaucoup, M. D'Amours, pour votre exposé. Effectivement, nous allons débiter la période d'échanges et je vais tout d'abord reconnaître le ministre responsable du dossier, M. le ministre des Communications.

M. Cannon: Merci, M. le Président. À mon tour, permettez-moi, M. D'Amours, de vous

remercier d'avoir bien voulu collaborer et présenter le mémoire du Mouvement des caisses et aussi de souhaiter la bienvenue à votre collaborateur et à votre collaboratrice. Le Mouvement Desjardins a toujours contribué d'une façon très dynamique au progrès économique du Québec et, encore une fois, par les propos qui sont dans le mémoire, on voit le sérieux du propos qui y est tenu.

J'aurais quelques questions à vous poser sur la protection qui est offerte par le Mouvement, la protection offerte au consommateur. Est-ce que votre Mouvement fait affaire avec l'entreprise qui s'appelle **Équifax**?

M. D'Amours: Oui, au sens où nous requérons parfois d'eux des informations lorsque nous faisons l'évaluation de demandes de crédit.

M. Cannon: Est-ce que vous savez qu'il y a une procédure qui vise à corriger les renseignements, mais la responsabilité de correction des renseignements qui sont détenus dans les fichiers d'Équifax dépendent, évidemment, du consommateur. Le consommateur est tenu, quant à lui, de corriger les renseignements. Il ne le sait pas toujours qu'Équifax a tel type de renseignements qui le concernent. Dans votre cas précis à vous, est-ce qu'il y a une double vérification qui est faite lorsque je me présente à la caisse de Cap-Rouge pour aller chercher un prêt personnel ou faire une autre transaction ou même pour souscrire à une assurance qui est émise au nom de votre institution? Comment peut-on faire cette vérification pour s'assurer que les renseignements que vous avez sollicités chez Équifax sont justes et précis?

M. D'Amours: Ah, vous vous pouvez le demander au conseiller de la caisse qui a le devoir de vous transmettre les données qu'il a recueillies sur vous ou sur les personnes qui sollicitent un prêt. Et, si l'individu, le membre, se rend compte que les renseignements obtenus sont inexacts, il a donc la capacité de faire faire les corrections qui s'imposent.

M. Cannon: Ah, il a l'obligation de corriger. Mais, en souventes occasions - et je pense que ça nous a été démontré depuis quelques semaines maintenant - le consommateur a beaucoup de misère, d'une part, à corriger cette chose-là et aussi à obtenir des informations quant aux véritables raisons qui ont motivé son refus de prêt ou son refus d'un crédit supplémentaire qui pourrait lui être fourni.

Si on se tourne maintenant du côté des assurances, hier soir, on a eu, en tout cas, ce que je peux considérer une grande surprise quant à la transmission des renseignements concernant un éventuel bénéficiaire ou un éventuel client d'une compagnie d'assurances, notamment quant à la fourniture de renseignements médicaux. On a

appris, hier soir, que lorsque l'individu souscrit à une police d'assurance, il donne son consentement à l'entreprise ou à la compagnie d'assurances pour aller chercher des renseignements à caractère médical et toute autre forme d'information pertinente quant à l'offre d'une police d'assurance. Si, **ultimement**, dans son dossier médical, il y a une maladie quelconque qui est découverte, on informe l'individu et on lui suggère de se rendre auprès de son médecin et que ce médecin-là, lui, communiquera ces informations. Mais entre-temps, la personne qui a fait l'enquête sait précisément que l'individu en question souffre de telle maladie, qu'il a telle pathologie et ça m'apparaît un petit peu bizarre parce que, voici une tierce personne à qui j'ai volontairement fourni des renseignements ou enfin permis d'aller chercher des renseignements, qui connaît des choses sur ma personne mais qui n'a pas le droit de me les fournir et m'oblige à passer par une autre personne pour aller chercher ces renseignements.

Là où je veux en venir, c'est que je trouve qu'il y a pas mal d'informations qui sont regroupées, pas mal d'informations qui concernent la personne et c'est finalement la personne qui est toujours la dernière personne - excusez l'euphémisme - à être informée de ça. Quand vous dites dans votre document qu'il y a un souci d'assurer la confidentialité, ça me préoccupe, ça, moi, ça me dérange, ça. Je trouve que l'objectif en soi est bien mais je ne suis pas convaincu encore que la transmission des données à caractère personnel sur les individus soit complètement et totalement balisée. Êtes-vous capable de me rassurer là-dessus?

Le Président (M. Dauphin): M. D'Amours.

M. D'Amours: Dans le cas d'une assurance, s'il s'agit d'une assurance collective qu'un membre obtient à travers sa caisse, par exemple, une assurance-prêt, une assurance sur sa maison ou qui est accolée à une hypothèque, avant qu'il obtienne cette assurance, il y a des conditions minimales qu'il doit remplir. Donc, en termes d'assurabilité, l'agent de la caisse ou le conseiller de la caisse va faire compléter un formulaire simple de demande. Est-ce que le membre veut obtenir cette assurance? Si oui, il doit faire cette preuve d'assurabilité et, là, c'est en relation avec un spécialiste, une personne de la compagnie d'assurances que tout le traitement de l'information confidentielle se fait. C'est en relation directe avec sa compagnie d'assurances par la suite que tout ça se déroule. Lorsque le membre reçoit la réponse de la caisse, s'il est assuré ou non, l'agent de la caisse ne possède aucune information du dossier médical. L'agent de la caisse, la seule chose qu'il sait, c'est s'il est assurable ou non, s'il a son assurance ou non. Il ne connaît aucunement les raisons. Il faut que le membre retourne à la compagnie d'as-

surances et, à cette compagnie d'assurances, on va lui confirmer si oui ou non il est assurable. Mais, même là, la compagnie d'assurances ne donnera pas les raisons, il faut qu'il retourne au médecin. Tout ce que l'on sait à la compagnie d'assurances, c'est à partir de l'application d'une grille d'analyse, compte tenu des résultats obtenus de l'avis médical, s'il n'est pas assurable ou, s'il l'est, il l'est avec surprime. On n'est pas autorisés à transmettre cette information-là. Donc, il faut retourner au médecin.
(10 heures)

Je pense que ça, c'est extrêmement important, parce que cette information est une information spécialisée et, si elle est transmise par une tierce personne, on risque de la déformer. Je pense que c'est correct comme ça et on ne souhaite pas que ça change. Il y a un système de protection, à mon sens, auquel le consommateur est en droit de s'attendre et s'il n'existe pas, il devrait le réclamer.

M. Cannon: En tout cas, vous me permettez de ne pas nécessairement partager votre opinion **là-dessus**. C'est possible qu'il y ait des façons plus efficaces et plus efficaces pour protéger l'individu dans ce sens-là. Si j'étais un employé chez vous et que ma conjointe a fait un emprunt chez vous et que, finalement, elle s'est avérée insolvable pour x, y, z raisons, est-ce que vous croyez que c'est possible que ça puisse nuire à un avancement de ma part, à l'intérieur de l'institution, chez vous, qu'une personne de ma famille, ma conjointe, qui s'est vu refuser un prêt ou, finalement, qui a dû faire faillite, est-ce que ça peut nuire à mon avancement dans l'entreprise, chez vous? Est-ce que vous vous servez d'un croisement de renseignements ou d'informations lorsque vous faites faire une évaluation par le département des ressources humaines sur un individu à l'intérieur de votre institution?

M. D'Amours: Non, je ne crois pas. Cependant, dans le contexte de l'application de nos règles déontologiques, des exigences, en ce qui a trait aux personnes liées, s'appliquent aux dirigeants. Par rapport aux employés, je pense que l'information ne peut pas être utilisée dans ce **sens-là**. Il y a peut-être des informations complémentaires que pourrait fournir M. Morency.

M. Morency (Yves): Non, je ne pense pas, quand même, que, chez nous, les conditions de promotion soient liées à des conditions sur le plan financier d'un membre de la famille de nos ressources. Je pense quand même que le dossier est évalué sur sa propre valeur et aussi par rapport aux compétences de la personne qui, oui ou non, va obtenir une promotion. La même chose prévaut pour des gens qui sont engagés de l'extérieur. C'est sûr, quand même, qu'on peut

poser des questions sur des éléments de confidentialité ou de manque à la confidentialité de ces gens-là, mais ça demeure des questions très limitées. Il n'est nullement question de ne pas donner un emploi à quelqu'un compte tenu des antécédents de son épouse ou de sa parenté.

M. Cannon: À l'intérieur de votre fichier central de renseignements ou d'informations sur la personne, parce que vous en détenez beaucoup...

M. D'Amours: On n'a pas de fichier central.

M. Cannon: Vous avez accès à un fichier central, que ce soit au niveau de l'assurance, que ce soit au niveau des prêts financiers. Vous devez avoir...

M. D'Amours: On n'a pas de fichier central auquel on pourrait accéder ou auquel une personne dans le Mouvement pourrait accéder pour avoir de l'information sur un membre. Toute l'information à l'égard d'un membre est détenue dans la caisse. Il y a seulement la caisse qui est détentrice et la caisse ne transmet pas l'information à une autre caisse, ni même à sa fédération. Dans le contexte de contrats qui lient les échanges d'informations, ce type d'informations ne peut pas transiter de la caisse. Donc, il n'y a pas de fichier de ce type-là.

M. Cannon: Vous m'assurez qu'il n'y a pas de couplage. Que si, par exemple, je fais affaire avec la caisse de Cap-Rouge et que je décide d'aller à la caisse de Sainte-Ursule, à Sainte-Foy, les renseignements que je vais fournir à l'agent prêteur, à Sainte-Foy... je recommence à zéro le dossier avec lui.

M. D'Amours: Absolument.

M. Morency: À moins que vous ne disiez à votre gérant de l'une ou l'autre succursale ou caisse que vous avez un dossier à telle caisse et que vous l'autorisez à en prendre connaissance. Mais, au niveau de nos fichiers centraux, il est impossible pour la caisse d'avoir accès à de l'information sur un membre Desjardins, peu importe où il fait affaire, chez nous, soit dans une autre caisse ou dans une institution autre que les caisses ou encore dans les filiales de nos sociétés de portefeuille. Donc, c'est très hermétique, en termes d'informations. C'est pour ça qu'on vous dit dans notre mémoire que, comparativement aux institutions bancaires qui, elles, regroupent de façon centralisée l'information, que vous fassiez affaire avec une succursale, à Sainte-Foy, de la banque X et que vous vouliez faire affaire avec la même banque, mais dans une succursale à Charlesbourg, vos informations, cette fois-ci, sont fichées de façon centrale. Et,

là, le recoupage de l'information peut quand même se faire parce que, eux, détiennent de l'information centralisée à la maison mère. Ce qui n'est pas le cas pour les caisses.

M. Cannon: Une dernière question: Pensez-vous que le type de formule de consentement que vous utilisez pour la carte Visa, par exemple, favorise la responsabilisation et la vigilance individuelle, comme vous l'avez dit dans votre mémoire? Je rappelle, là, qu'on peut lire sur tous les relevés du compte Visa que le détenteur de la carte autorise Visa à recueillir et à échanger des renseignements sur lui, avec toute personne, lorsque cela est nécessaire.

M. D'Amours: Il y a de la place pour amélioration, là comme ailleurs. J'estime que jusqu'à maintenant ce type d'autorisation qui est donnée n'a pas causé d'ennuis, que l'on sache, à des consommateurs; a plutôt eu comme conséquence de les protéger et je vous avoue que, dans le contexte de la gestion des cartes de crédit, la vigilance de l'entreprise et des consommateurs doit être une vigilance partagée, parce que, comme vous le savez, l'usage abusif des cartes de crédit peut entraîner des pertes assez considérables à des entreprises de ce type. J'estime que, dans ce cas-là, on protège beaucoup le consommateur.

Un exemple, c'est les faillites que l'on note suite à l'usage de certaines cartes de crédit, qui sont très faciles à faire et, s'il n'y a pas un contact étroit de gardé entre l'entreprise et le consommateur, l'utilisateur de cette carte-là, les coûts sont partagés par les autres détenteurs.

M. Cannon: Merci.

Le Président (M. Dauphin): Merci, M. D'Amours.

M. Morency: Si vous me le permettez...

Le Président (M. Dauphin): M. Morency, vous voulez ajouter quelque chose?

M. Morency: Oui. M. le ministre, tout à l'heure, quand vous parliez soit d'Équifax ou encore, dans le cas d'assurances, on parle de MIB, il faut penser que l'information, quand on va la chercher au niveau de ces agences-là, ce n'est pas la seule information sur laquelle on base notre jugement pour accorder un prêt.

M. Cannon: J'ai compris ça.

M. Morency: On la compare à d'autres éléments.

Le Président (M. Dauphin): Merci, messieurs. Je vais maintenant reconnaître M. le député de Pointe-aux-Trembles.

M. Bourdon: Je voudrais d'abord remercier M. D'Amours, M. Morency et Mme Fortier du mémoire très bien fait qui nous a été déposé. En matière d'informatique, je sais que depuis plus d'une décennie le Mouvement Desjardins a toujours été en avance sur les autres institutions financières, pour ce qui est d'utiliser l'informatique dans ses opérations et, dans le fond, votre mémoire le reflète dans le sens que vous connaissez bien les problèmes et les difficultés que ça peut causer.

Ma première question concerne Équifax. Vous nous avez dit que vous obteniez des informations par l'entremise d'Équifax. Est-ce que, en plus d'en recevoir d'Équifax, vous donnez des renseignements à Équifax?

M. D'Amours: Non. Nous avons eu plusieurs demandes à l'effet de transmettre des bandes d'information à Équifax ou à toute autre entreprise de ce genre et nous avons refusé systématiquement et repoussé tout type de demandes de cette nature-là. C'est une politique de la Confédération, réaffirmée à chaque fois qu'on nous fait cette demande.

M. Bourdon: Je m'en réjouis parce que vous dites ne pas tenir un fichier central des membres des caisses Desjardins et, dans ce sens-là, vous respectez votre structure coopérative qui donne à chaque caisse son autonomie. Puis, quand vous nous disiez tout à l'heure qu'un membre peut demander que son dossier soit transmis à une autre caisse, vous rencontrez nos préoccupations dans le sens que, quant à nous, c'est ça qui devrait être la règle en matière de renseignements de nature privée, c'est-à-dire que ce soit la personne concernée qui autorise à transmettre des renseignements plutôt que la tendance qui est visible au croisement de données détenues par plusieurs sortes d'ordinateurs. Je pense que ce n'est pas de l'imaginaire, cette possibilité de croisement. La ressource technologique est là pour croiser un très grand nombre de renseignements sur un très grand nombre de personnes et, si c'est incontrôlé, ça peut constituer un danger.

Moi, ce qui me préoccupe, c'est que le fichier central de l'État et de l'entreprise privée maintenant, au Québec, c'est Équifax. Je ne doute ni des mobiles ni des pratiques de cette entreprise qui a trois sortes de dossiers sur à peu près 4 000 000 de Québécois: dossier de recouvrement de créance, dossier d'assurances et fiche de crédit. Mais, à l'heure actuelle, il n'y a aucune législation qui réglemente la façon dont toutes ces données-là peuvent être utilisées. C'est pour ça que, d'une certaine manière, il m'apparaît impensable qu'on reste comme ça longtemps dans le vide juridique parce que c'est de ça, dans le fond, qu'il s'agit. Il y a même des intervenants qui sont venus ici nous dire que les renseignements de nature confidentielle que le secteur public ne peut obtenir en son sein en

vertu de la loi d'accès, eh bien, il fait appel au privé pour les avoir et il les obtient parce qu'il y a un secteur réglementé et un secteur qui ne l'est pas.

Alors, dans ce sens-là, j'aimerais savoir... À la fin de vos recommandations, vous suggérez d'établir par règlement édicté en vertu du Code civil les modalités d'application des droits, devoirs et obligations en matière de protection de la vie privée. **Est-ce** à dire que vous seriez d'accord que les dispositions des articles 35 et 41 du Code civil, auxquels mon groupe parlementaire va essayer d'apporter certains amendements, couplées à un règlement, seraient suffisantes pour protéger les renseignements de nature privée?

M. D'Amours: Nous le croyons. Me Fortier, peut-être que vous pourriez ajouter?

Mme Fortier (Guylaine): Il y aurait peut-être amélioration à apporter ou certaines précisions à apporter aux articles que la réforme du Code civil propose. La réforme du Code civil nous offre maintenant la possibilité d'adopter des règlements en vertu du Code civil, ce qui n'était pas - le cas antérieurement. Alors, en disposant des principes au sein du Code civil et en adoptant par règlement les différentes dispositions d'application, je pense que ça nous éviterait, à un moindre coût, de créer une loi additionnelle tout en obtenant les mêmes résultats et en poursuivant le même but.

M. Bourdon: Me Fortier, d'une certaine façon, loi ou règlement, ce qui est posé, c'est la question du contrôle. Maintenant, dans cette voie-là que vous suggérez, est-ce que vous seriez d'accord pour que la personne qui s'estime lésée ait un recours autre que les tribunaux ordinaires avec les frais et les délais que ça comporte? Autrement dit, est-ce que vous seriez d'accord pour que la Commission d'accès ou un autre organisme fasse la promotion de l'éducation et les plaintes, si besoin est, pour et au nom du citoyen? Autrement dit, pensez-vous que le citoyen, dans la protection de sa vie privée, devrait avoir un recours comparable à celui que le consommateur a à l'Office quand il s'estime lésé comme consommateur?

Mme Fortier: Là-dessus, je pense que Desjardins n'a sûrement pas d'objection à ce que le consommateur ou la personne qui se sent lésée ait un recours, que ce soit par la voie du Code civil ou par la voie d'une commission quelconque ou d'un autre tribunal.
(10 h 15)

M. D'Amours: Sauf que ce que nous disons, c'est qu'il y a sûrement des façons d'être efficace **là-dedans** tout en minimisant les coûts à l'entreprise et au consommateur, à la fin de tout ça, dans ce sens-là et aussi dans un souci

d'équité. Parce qu'au Québec, on sait qu'il y a des institutions financières qui sont à la fois sous charte fédérale et sous charte québécoise. Pour l'instant, on sait fort bien qu'il y a des pratiques de certaines institutions concurrentes qui ne sont pas soumises à nos lois québécoises, qui jouent la concurrence d'une façon qui, à la fois, est peut-être défavorable au consommateur et aux institutions à charte québécoise. Alors, on pourrait citer des cas de pratiques de crédit qui ne rencontrent pas l'esprit ni même la lettre de la Loi sur la protection du consommateur et que Desjardins, forcément, pratique, respecte dans le but de protéger le consommateur.

M. Bourdon: À cet égard-là, vous êtes sans doute au courant que le **parti** politique auquel j'appartiens propose une solution finale à ce problème de double juridiction. Mais, en attendant, vous avez raison de réclamer un traitement égal aux différents joueurs dans cette matière-là parce que des législations qui créeraient des contrôles et des obligations disparates, il est certain que, dans le milieu hautement concurrentiel où vous évoluez, ce serait préjudiciable à certaines entreprises.

Maintenant, ce que je pensais vous demander, c'est: Est-ce que vous pourriez nous parler un peu de l'expérience en 1989 du système de gestion des fonds non compensés et des leçons que vous en avez tirées?

M. D'Amours: Oh, quelle expérience! Dans son désir de bien servir le membre, Desjardins avait imaginé, depuis fort longtemps, de faciliter l'accès à ses guichets automatiques et à son service intercaisses. Imaginez qu'un membre, avec la technologie de maintenant, se présente dans un guichet automatique et veut avoir accès à ses fonds; s'il a des difficultés à accéder à son compte et à ses fonds, on considère qu'il est plus ou moins bien servi. Il est davantage moins bien servi que plus. C'est la même chose en intercaisses alors qu'il se présente dans une caisse voisine où il n'est pas membre, et donc n'est pas connu, il pourrait avoir des difficultés à faire des transactions, à échanger un chèque ou à retirer des sommes.

Alors, on a imaginé un système qui ferait en sorte qu'on libéralise, si on veut, les transactions selon des critères ou des limites qui seraient imposés pour chaque membre, en fonction, finalement, de l'expérience des transactions qu'effectue ce membre à sa caisse. On a mis sur pied ce système qui reconnaît, pour chaque membre, ce que l'on appelle un transit autorisé, une autorisation de faire une transaction en guichet ou en intercaisses. En deçà de cette somme ou de cette limite, toutes les transactions sont possibles. Ce qui s'est produit, évidemment, c'est que, dans l'implantation de ce système-là, les caisses qui sont, elles, autonomes n'ont pas établi au même niveau ou à des niveaux com-

parables, relativement comparables, ces limites de transaction autorisées et, dans certaines caisses, certains membres se sont vu refuser un service comme celui d'échanger un chèque au comptoir de leur propre caisse parce que la machine a pris le dessus, dans un premier temps. Il faut bien dire que nous avons réagi **promptement**, dans les jours qui ont suivi ou même les heures qui ont suivi; nous avons remis aux agents au comptoir de chacune des caisses la responsabilité qu'ils avaient toujours exercée et dont il fallait qu'ils restent responsables à l'égard du travail et des décisions qu'ils ont prises jusqu'à maintenant et qu'ils pouvaient continuer de prendre et considérer le système comme un outil. Depuis ce temps-là, on a donc implanté des mesures qui facilitent l'usage, l'accès à ce système-là.

Il y a encore, de temps à autre, quelques difficultés qui surgissent mais, lorsqu'elles surgissent, c'est parce que le membre n'est pas allé à la caisse ou la caisse a négligé de contacter le membre pour l'informer davantage sur le système et sur les bénéfices que ça lui procure. Nous n'avons plus maintenant pratiquement aucune plainte de ce type-là et je pense que le système sert bien les membres.

M. Bourdon: Dans le fond, l'un des aspects de la question à l'étude qui ressort toujours, c'est que les citoyennes et les citoyens ignorent ce qu'on sait d'eux ou d'elles. Je pense que, par exemple, les bureaux de crédit donnent les renseignements qu'ils ont. En vertu de la Loi sur la protection du consommateur, une personne a le droit de demander sa fiche de crédit et puis elle a le droit de demander une correction. Sauf qu'Équifax nous disait que, pour plusieurs millions de dossiers, elle reçoit quelque chose comme 2500 demandes par mois. Cette entreprise-là a un souci légitime de ne pas alourdir son opération si l'État, par un règlement ou par une loi, lui impose d'envoyer son dossier à chaque consommateur, par exemple. À cet égard-là, je défends depuis le début des audiences la thèse que ça devrait être plutôt l'utilisateur qui informe le sociétaire ou le client, selon la nature de l'information qu'il a sur cette personne-là. Ce que je veux dire par là, c'est que ça **m'apparaîtrait** moins tatillon, moins bureaucratique et plus efficace et ça permettrait - je le sais, et vous le dites dans votre mémoire, que vous le fournissez sur demande... Ma thèse, c'est que ça pourrait être automatique.

Par exemple, je fais mes emprunts par une caisse populaire et, après que c'est conclu, on m'envoie par la poste le contrat que j'ai signé, approuvé, pour que j'aie, en dossier, exactement l'engagement que j'ai pris. Si, **par** hypothèse, ma caisse a obtenu une fiche de crédit à mon sujet, elle pourrait la joindre et il me semble que ça ne serait pas compliqué. Est-ce que vous ne pensez pas que ça permettrait non seulement au citoyen d'être sécurisé sur l'information qu'on

détient à son sujet mais peut-être de rendre plus efficace le système de vérification et de solvabilité - il a besoin de ça pour les besoins des institutions financières - vu que les erreurs seraient rapportées, par hypothèse? Sur quelques millions de dossiers, c'est impossible qu'il n'y ait pas un certain nombre d'erreurs.

M. D'Amours: Forcément, si on adopte un système semblable, c'est des coûts additionnels, c'est sûr, et c'est forcément des coûts d'administration et des coûts d'opération: production de formulaires, livraison de ces formulaires, peut-être le développement d'un système interne à la caisse pour mécaniser tout ça. Je ne pense pas qu'on serve mieux le membre de cette façon-là parce que le membre a toujours accès. Selon nos codes et nos pratiques, si le membre désire avoir de l'information, il est mieux à ce moment-là de rencontrer la conseillère ou le conseiller de la caisse et de se faire expliquer. Cette information financière qui paraît sous forme de ratio, il faut qu'elle soit décodée ou qu'elle soit mieux comprise peut-être par le consommateur moyen qui a besoin d'explication.

M. Bourdon: Mais j'ai l'impression qu'on ne comprend pas la même chose. Dans ma tête à moi, si la caisse obtient d'Équifax, par exemple, la fiche de crédit du ou de la sociétaire et que cette personne-là n'est jamais allée dans un bureau de crédit se faire communiquer, comme elle en a le droit, sa fiche de crédit, ce que je dis simplement, c'est qu'à l'occasion d'une correspondance avec le sociétaire, si la caisse l'a demandé et obtenu - parce qu'il y a beaucoup de caisses populaires qui, avec des clients qui sont là depuis longtemps, ne se **bad** rent pas de demander des choses comme ça...

M. D'Amours: Absolument.

M. Bourdon: Ce que je préconise, c'est que, si l'institution financière juge bon de demander un renseignement à un tiers, elle le communique au client ou au sociétaire selon le cas. Je ne voulais pas dire que c'était l'ensemble du dossier, parce que je suis d'accord qu'une rencontre avec un conseiller ou une conseillère ça permet de faire plus facilement le tour. Et quand je parlais de correction, c'est à l'égard des tiers qui détiennent des renseignements. Dans le fond, on peut avoir, sur mon compte, dans une fiche de crédit, un renseignement erroné qui va me suivre pendant 20 ans. Si je n'engage pas la procédure pour aller chercher ma fiche, je ne le saurai jamais. Et je vous souligne tout de suite là-dessus que probablement que ma caisse populaire, qui a lu le renseignement erroné, par exemple, n'en a tenu aucun compte. Mais vis-à-vis de quelqu'un d'autre, à un moment donné, ça pourrait poser une difficulté. Et ce pourquoi je mets ça de l'avant, c'est pour éviter que l'État

n'intervienne pour dire: Vous allez faire telle chose spécifiquement, et si ça ne coûte pas cher et qu'il n'y a pas beaucoup de fonctionnaires pour s'en occuper, donc, ça ne sera pas bon. C'est juste que je dis que le droit de savoir pourrait être simplifié en disant: Quand on obtient, sur une personne, un renseignement d'un tiers - et c'est une fiche généralement, c'est moins sorcier qu'on l'imagine - bien, à l'occasion d'un lien postal avec la personne, on lui en donne une copie pour ce que ça vaut, dans le fond.

M. D'Amours: Je reconnais que la suggestion a beaucoup de mérite.

M. Bourdon: Je vais juste vous donner mon expérience personnelle et pas avec le Mouvement Desjardins. Depuis que je suis abonné à **Time Magazine** et que j'ai une carte American Express, on m'a écrit au moins 150 fois. Et si ceux qui ont émis la carte de crédit avaient ma fiche de crédit, ils auraient pu me la transmettre en même temps qu'une sollicitation à **m'acheter** une malette ou une coutellerie en argent ou un réveille-matin ou une machine à café réveille-matin, ou en tout cas...

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Bourdon: C'est juste que je dis que dans le flot... Ma thèse est simplement que, dans le flot de sollicitations non désirées qu'on reçoit, on pourrait recevoir un renseignement utile.

M. D'Amours: Non, mais je reconnais les mérites de cette suggestion. De toute évidence, cette information est disponible à la caisse. Cependant, si les coûts d'une systématisation ne sont pas très élevés ou trop élevés, nous allons la considérer.

M. Bourdon: D'accord. Je vous remercie beaucoup de votre témoignage et j'espère qu'on pourra bientôt faire de la rétroaction avec vous une fois que le gouvernement aura mis en marche les projets qu'il entretient.

Le Président (M. Dauphin): Merci, M. le député. Nous retournons au ministre.

M. Cannon: Merci, M. le Président. Vous indiquez dans les recommandations d'éviter la création d'une loi additionnelle en établissant, au sein même du Code civil: les droits fondamentaux des particuliers à l'égard des renseignements personnels détenus à leur sujet par les entreprises du secteur privé; les devoirs et obligations, etc. On a eu l'Association des banquiers canadiens qui est venue nous rencontrer et qui nous a dit: Écoutez, de toute façon, nous on favorise l'**autoréglementation** et, de toute façon, **ultimement**, compte tenu du fait que nous sommes des

institutions financières qui relèvent ou, enfin, dont la naissance est due à une charte fédérale, on *pourrait* déclarer ultra vires toute démarche qui pourrait venir nous toucher.

Je vous pose la question dans une perspective, évidemment, de charte fédérale. Est-ce que vous croyez qu'une loi qui serait à part ou même, comme vous le suggérez, intégrée au Code civil pourrait avoir un effet sur ce que je viens de vous décrire, à savoir la charte fédérale qui régit nos institutions financières? Mme Fortier.

Mme Fortier: Vous savez, c'est une bien grande question que vous posez là. Ha, ha, ha! Je ne crois pas que personne actuellement n'a la réponse à cette question-là. Cependant, à partir du moment où beaucoup qui ont écrit à la commission se sont référés au document "L'identité piratée", je pense que ce document-là est très exhaustif sur la question. Et il reste qu'on retrouve, dans toutes les études qui ont été faites, l'élément que c'est le droit de la personne qu'on touche, c'est le droit civil de la personne qu'on touche, c'est les renseignements qui la concernent. Et je pense que, partant de là, c'est effectivement de compétence provinciale, que ce soit inséré au sein du Code civil ou que ce soit inséré dans une loi particulière. Je pense qu'effectivement c'est la personne dans son intégrité qu'on touche. Évidemment, lorsqu'il est question de dire comment traiter ces renseignements-là, ça peut être plus discutable, mais je pense que la finalité demeure la même et l'objectif poursuivi demeure le même.

M. Cannon: Vous n'avez pas encore plaidé devant la Cour suprême.

Mme Fortier: Non, pas encore.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Cannon: Vous avez peut-être une bonne carrière. Vous annoncez également, à l'intérieur des recommandations, d'établir par règlement édicté en vertu du Code civil les modalités d'application de ces droits, devoirs et obligations. Qu'est-ce que vous prévoyez comme sanction? Est-ce que vous avez pu réfléchir un peu à cela?

Mme Fortier: Non. Soyons francs. Non, je pense que par règlement il y a possibilité d'émettre beaucoup de dispositions d'application. On pariait tantôt de recours possibles. Il serait pensable, effectivement, de voir à des recours possibles au sein même du Code civil et avec des dispositions qui, par le règlement d'application, viendraient nous dire comment se servir et comment utiliser ces recours-là.

M. Cannon: Comme recours possible, est-ce que vous voyez un système qui soit très léger,

très facile d'accès ou est-ce que vous croyez que c'est quelque chose d'autre qui pourrait être employé?

Mme Fortier: Je pense que le député de Pointe-aux-Trembles, tout à l'heure, le disait.

M. Cannon: Oui, c'est ça.

Mme Fortier: Il est évident que les tribunaux, comme on les connaît actuellement, sont non pas difficiles d'accès, mais sûrement longs d'accès, sinon difficiles. C'est sûr que je pense qu'on se doit de préconiser quelque chose qui est facile. C'est sûr que pour Desjardins, chez nous, on a déjà un mécanisme de plaintes, on a déjà une loi qui nous donne des moyens et donne des moyens à nos membres pour démontrer leur insatisfaction. C'est effectivement un moyen très simple, très facile et pas coûteux et je pense que c'est sûrement ce à quoi on doit tendre.

M. Cannon: Je suis presque tenté de vous demander, en conclusion de cette question-là, quelle serait la capacité de recours réelle pour un consommateur, dans une optique d'autoréglementation, et, par après, la même question à l'intérieur d'un règlement avec le Code civil. Autrement dit, c'est quoi le recours du consommateur si, évidemment, il s'en tient à l'autoréglementation et le recours d'un consommateur si c'est le Code civil qui régit?

Mme Fortier: En fait, le premier recours et le premier droit sera sûrement le droit à la correction, le droit à réparation. Évidemment, le droit au dommage ou le recours qui pourra donner lieu au dommage, le dommage pourra être réclamé, mais, comme pour tout autre dommage créé, il faut le prouver et il faut faire la relation de cause à effet. À partir du moment où un consommateur sera en mesure de nous démontrer que l'erreur que nous avons commise lui a causé un préjudice, je pense que partant de là tout recours au dommage est pensable.

M. Cannon: O.K. D'accord. Merci.

Le Président (M. Dauphin): Merci. C'est tout le temps qui nous était dévolu. Au nom de tous les membres de la commission, nous tenons à remercier la Confédération des caisses populaires et d'économie Desjardins du Québec et ses représentants pour avoir bien voulu témoigner devant notre commission. Merci. Bon retour.

M. D'Amours: Merci, M. le Président.

Le Président (M. Dauphin): La commission suspend quelques instants pour permettre à l'autre groupe de s'avancer vers l'avant.

(Suspension de la séance à 10 h 34)

(Reprise à 10 h 37)

Le **Président (M. Dauphin)**: Nous reprenons nos travaux et c'est avec plaisir que nous accueillons le deuxième groupe ce matin, c'est-à-dire l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec, représenté, notamment, par son président, M. **Gérald Groulx**. Alors, M. le président, si vous voulez bien nous présenter les personnes qui vous accompagnent et ensuite procéder à votre exposé d'une durée maximale de 20 minutes.

ACAPQ

M. Groulx (Gérald): Merci, M. le Président. J'aimerais vous présenter, à ma gauche, le président du conseil de l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec, M. Jean Lachance, et, à ma droite, M. Luc Grégoire, premier vice-président à l'Association des courtiers.

Le Président (M. Dauphin): Bonjour.

M. Groulx: J'aimerais remercier la commission de nous permettre de nous présenter devant elle afin de faire valoir nos opinions relativement à la protection de la vie privée.

L'Association des courtiers de la province de Québec a été créée depuis plus de 77 ans. L'Association des courtiers de la province de Québec est l'une des plus anciennes corporations du secteur des assurances. La loi 134 lui fixe comme mission principale d'assurer la protection du public par le maintien de la discipline de ses sociétaires. Les courtiers d'assurances, dans l'exercice quotidien de leurs fonctions, sont essentiellement les mandataires de l'assuré. Aussi, l'Association entend-elle faire valoir auprès de cette commission les droits et les intérêts du grand public.

L'Association des courtiers compte 5500 membres regroupés en 2000 cabinets environ, répartis dans toutes les régions du Québec. Il s'agit là du plus puissant réseau de distribution de produits d'assurance de la province. À l'heure où les entreprises financières se fusionnent en de grands ensembles, ces cabinets de courtage restent la meilleure garantie d'accès à un service humain et à des conseils personnalisés.

Nos membres ont vécu avec intensité les transformations rapides et profondes qui, depuis 1985, ont marqué l'industrie financière au Québec. Si certains défauts de fonctionnement ont été corrigés avec le temps, ces multiples refontes ont engendré des carences graves. C'est maintenant le cas en ce qui regarde la constitution des fichiers personnels et des banques de données ainsi que leur utilisation dans le secteur financier. Par son mémoire, l'Association des courtiers d'assurances veut contribuer à corriger la situation. Notre position est claire. L'Associa-

tion des courtiers d'assurances de la province de Québec demande du gouvernement du Québec qu'il étende aux institutions financières la législation qui régit déjà le secteur du courtage de l'assurance de dommages quant à l'échange de renseignements personnels détenus dans les banques de données.

Compte tenu de l'informatisation poussée des institutions financières et du décloisonnement de leurs activités, cette législation est devenue essentielle à la protection des consommateurs contre toute ingérence dans leur vie privée. L'Association des courtiers lance aux parlementaires de la commission des institutions un véritable cri d'alarme: mettez fin à la règle du deux poids, deux mesures dans l'industrie financière.

L'Association des courtiers rappelle, en effet, à cette commission que la loi 134 impose déjà aux courtiers d'assurances, un code de déontologie et une législation qui régissent expressément la détention de renseignements privés sur la personne.

M. le ministre, posons la question franchement: Les consommateurs québécois sont-ils bien protégés par la loi 134 contre la divulgation et le commerce des informations personnelles contenues dans leur dossier? L'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec répond non, M. le ministre, parce que dans le monde de la finance tous les acteurs sont intimement liés. Chacun est un vase, mais tous les vases communiquent entre eux.

Les courtiers d'assurances ne sont que la porte d'entrée de l'information. À quoi sert-il de réglementer la porte d'entrée si le reste du circuit ne l'est pas? La protection des consommateurs ne sera donc pas assurée tant que les autres intervenants ne seront pas réglementés eux aussi. Nous allons même plus loin. Si la législation que nous réclamons n'est pas adoptée, on peut se demander si les articles de la loi 134 sur la protection des renseignements confidentiels deviendront futiles et sans effet. Non seulement les institutions financières pourront-elles créer des entorses à la confidentialité des renseignements obtenus des courtiers, mais elles pourront utiliser entre elles ces précieuses informations. L'Association tient à rappeler que le véritable problème de l'an 2000 sera le commerce, la vente, le marchandage et l'échange des informations confidentielles sur la clientèle. La solution à une protection solide ne doit pas et surtout ne peut pas venir uniquement du consentement du consommateur puisqu'il est impuissant vis-à-vis de l'ampleur et de la complexité du problème.

M. le ministre, l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec recommande au gouvernement du Québec que la législation réclamée pour les institutions financières soit mise en place rapidement afin d'encadrer l'échange d'informations entre institutions

financières et de protéger le consommateur contre tout conflit d'intérêts. L'Association des courtiers exige aussi que le dépôt du projet de loi soit suivi d'un débat public pour s'assurer que la future loi protégera efficacement et adéquatement les consommateurs. Voilà, M. le ministre, l'essentiel du message de l'Association des courtiers de la province de Québec. Merci.
(10 h 45)

Le Président (M. Dauphin): Alors, merci beaucoup, M. Groulx, pour votre exposé. Nous allons maintenant débiter la période d'échanges et nous commençons par le ministre des Communications.

M. Cannon: Merci, M. le Président. M. Groulx, bienvenue et merci d'être là avec M. Lachance et M. Grégoire et d'autres personnes que je salue. Je pense que votre exposé est clair, bref, précis; je vais essayer de m'organiser pour que les questions que je vais vous poser soient claires, brèves et précises.

Vous dites non à une nouvelle loi. Vous nous dites: Étendez la loi 134 actuellement qui vous touche et qui gouverne votre comportement dans le marché. Au niveau des règles qui protègent les renseignements personnels qui sont édictées dans la loi 134, dites-moi, est-ce qu'elles ont occasionné des frais supplémentaires ou importants aux cabinets de courtiers?

M. Groulx: M. le ministre, lorsque vous me posez cette question-là, je regarde au niveau des coûts. Comme vous le savez, la nouvelle loi 134 est toute récente. Elle est débutée depuis le 1er septembre 1991 et je crois qu'au niveau de la déontologie et des règles l'Association des courtiers, qui existe depuis 77 ans comme je le mentionnais dans mon exposé, s'occupe déjà de la protection du public par un code de déontologie et d'éthique au niveau de ses membres. Nous le faisons déjà depuis très longtemps. Avec la nouvelle loi 134, ce mandat nous a été reconfirmé par le législateur. Donc, au niveau des coûts, nous sommes au même point au niveau de la déontologie et des règles administrées auprès des membres courtiers d'assurances maintenant intermédiaires de marché.

M. Cannon: Vous êtes familier, M. le président, avec les dispositions du Code civil, les articles 35 à 41, qui touchent, notamment, les renseignements personnels ou l'accès à la vie privée, etc. Est-ce que vous me dites oui pour les articles 35 à 41 du Code civil, et non à une loi et l'extension de 134 partout dans votre secteur?

M. Groulx: Ce que nous voulons, M. le ministre, c'est une loi particulière qui va légiférer l'information personnelle du public consommateur ici au Québec de la même façon que les intermédiaires de marché actuellement sont

légiférés au niveau de l'information personnelle qu'ils reçoivent de leurs clients. C'est là où nous disons qu'il y a, actuellement, une situation de deux poids, deux mesures, étant donné que nous sommes légiférés par la loi 134 et, par contre, une fois que ces informations-là sont transmises à nos fournisseurs, donc institutions financières, il n'y a pas de législation. C'est là que nous pensons que le public n'est pas protégé et nous voulons une loi particulière qui s'appliquerait spécifiquement à ce genre d'information.

M. Cannon: Je présume que vous voulez que nous puissions inclure là-dedans la possibilité de recours et de sanctions. Je ne suis pas familier avec la loi 134, vous m'excuserez. Je suis un petit peu plus familier avec les lois de mon ministère, mais je présume que dans la loi 134 il n'y a pas non plus la possibilité de recours ou de sanctions devant les tribunaux pour le consommateur qui se voit lésé quant à...

M. Groulx: M. le ministre, permettez-moi de demander à mon président de conseil de donner peut-être plus de détails...

M. Cannon: Sûrement.

M. Groulx: ...concernant un peu la loi 134. Je pense que ça va éclairer plusieurs personnes.

M. Cannon: On est là pour ça.

M. Groulx: Merci.

Le Président (M. Dauphin): M. Lachance.

M. Lachance (Jean R.): Merci, M. le Président. M. le ministre, quelques précisions. La loi 134 est une loi qui touche les intermédiaires de marché qui sont les courtiers, les agents et les experts en sinistre. Nous avons déjà une loi qui datait de 1964. Elle a été reconfirmée plus récemment, et avec cette nouvelle loi, étendue cette fois-ci à d'autres secteurs, d'autres intermédiaires. Nous avons un code de déontologie. Effectivement, il y a des sanctions à partir de ça pour les courtiers et les membres du personnel de leur cabinet à cet égard-là. Donc, il existe une législation, la 134, qui voit déjà à cet aspect-là.

Nous, ce qu'on vous demande ce matin... c'est le fait que les membres du personnel d'institutions financières ne sont pas légiférés comme nous. Nous sommes la porte d'entrée. Les consommateurs nous confient des informations que nous devons divulguer à des institutions financières à leur demande. Jusque-là, il y a une loi qui protège cet aspect de la confidentialité des données. Une fois que les informations sont transmises, il n'y a pas de législation qui touche cet aspect-là. Alors, nous, nous avons déjà une loi qui touche ça, les courtiers et les membres

du personnel de nos différents cabinets. Je ne sais pas si ça vous éclaircit.

M. Cannon: Vous me dites: Nous, on est touchés par une loi alors que, dans d'autres circonstances, il n'y a pas de loi qui régit le comportement et nous voudrions que les mêmes règles s'appliquent à tout le monde.

M. Lachance: Effectivement, c'est ça.

M. Cannon: Il y a une chose qui m'a frappé un peu dans votre exposé, M. Groulx. Vous avez mentionné que les échanges sur les personnes vont devenir un commerce de plus en plus important. Là-dessus, je pense qu'on n'a pas besoin de faire la démonstration ici autour de la table. Nous en sommes de plus en plus convaincus. J'aimerais vous entendre puisque vous avez une expérience très pratique d'exemples de concertation ou de concentration, pardon, des renseignements personnels par les institutions financières et les échanges possiblement qu'ils peuvent faire entre eux au niveau de ces renseignements-là.

M. Lachance: C'est une question très pertinente, M. le ministre. Je crois que vous touchez un point extrêmement délicat, justement, dans le débat que nous avons aujourd'hui. Des exemples, il y en a des multitudes et, comme vous le dites, nous sommes dans le champ de pratique tous les jours et nous voyons 1000 situations se produire. Si vous me permettez, je demanderais à notre premier vice-président, il a sûrement beaucoup d'exemples à vous mentionner là-dessus.

Le Président (M. Dauphin): M. Grégoire.

M. Grégoire (Luc): Merci. M. le ministre, je n'ai pas nécessairement beaucoup d'exemples, mais, effectivement, il y en a. Je pense qu'il faut voir ça dans l'esprit que ce n'est pas nécessairement entre des institutions financières. Ça peut être ça aussi, mais ça peut être à l'intérieur d'une institution financière qui offre plus d'un service financier.

Je vous donne un simple exemple qui nous a été rapporté par des collègues à l'effet que leurs clients avaient pu être sollicités à leur insu pour de l'assurance-habitation après avoir fourni une copie de leur police actuelle à une institution financière où on faisait mention d'un créancier hypothécaire. Alors, on se devait de leur donner une copie de cette police-là pour que l'institution soit assurée que son prêt était bien protégé. Alors, par la suite, le consommateur s'est trouvé sollicité à son insu pour un autre type de service financier qui était une assurance-habitation par la même institution financière.

Alors, c'est un cas patent dans le champ, dans la pratique, qui démontre bien qu'à l'heure

actuelle, au niveau des institutions financières, les renseignements privés concernant le consommateur se déplacent et puis il n'y a rien qui vient légiférer et empêcher ce phénomène-là.

M. Groulx: M. le Président, si vous me permettez, cette situation-là m'est arrivée personnellement, et c'est curieux que vous posiez la question aujourd'hui. Il y a très peu longtemps, j'avais, comme tout le monde, une créance sur ma résidence et, un hasard, un soir, je reçois un téléphone. Une institution bancaire me demande si, étant au courant de ma créance, je serais intéressé à ce qu'on assure également ma propriété, étant donné qu'ils étaient déjà créanciers sur la mienne. Alors, j'ai dit: Savez-vous à qui vous parlez? J'ai l'impression que cette personne-là ne connaissait pas mon métier, ma profession.

Ce sont des situations multiples qui se produisent tous les jours et c'est là où l'association des courtiers, dans sa mission de protection du public... Je pense que c'est sacré, cette information-là. Le public ne peut pas être dérangé en tout temps, chez lui, par des institutions financières qui veulent vendre des produits particuliers ou, par leurs vases communicants, procéder à des ventes additionnelles.

Je crois que cette information-là a été donnée comme exemple. Mon information, chez nous, a été donnée à ma firme de courtage et c'est confidentiel, mais, la minute que c'est sorti de chez nous pour aller à l'institution financière, c'est public. C'est là qu'on veut que ça cesse. Ça ne peut pas continuer de cette façon-là.

M. Cannon: Je pense que c'est un exemple qui est bien considéré. Écoutez, depuis maintenant quelques semaines, j'entends beaucoup de personnes de l'entreprise privée, notamment des assureurs ou des banquiers ou, bref, des gens qui militent dans ce secteur-là, me dire qu'ils ont des codes de déontologie, qu'ils ont également un fort penchant à l'égard de l'autoréglementation, qu'ils ont un comportement au-delà de tout, je ne dirais pas soupçon, mais au-delà de tout doute quant à leur engagement de respecter les renseignements personnels qui leur sont transmis. Ce matin vous me dites: écoutez, c'est bien possible qu'ils vous aient dit ça, M. le ministre, mais dans le fond des choses lorsqu'il s'agit d'une possibilité de vendre une police d'assurance additionnelle ou de faire un petit peu plus d'argent pour l'entreprise, youp! tout à coup, le code de déontologie, le comportement autoréglementaire, il prend le bord. Est-ce que ma lecture des choses c'est bel et bien cela?

M. Groulx: M. le ministre, votre lecture est exacte; elle ne peut pas être plus juste au moment où on se parle. Nous pensons que l'autoréglementation n'est pas suffisante. Les tentations seront trop grandes et la commer-

cialisation de tout ça également va être définitivement trop grande et l'enjeu financier est immense. Ce sont des conglomérats très puissants. De quelle façon le consommateur sera-t-il en mesure de se défendre face à tout ça? C'est incroyable!

M. Cannon: Merci.

Le Président (M. Dauphin): Merci, M. le ministre. Maintenant au tour du député de Pointe-aux-Trembles.

M. Bourdon: M. Groulx, M. Grégoire, M. Lachance, d'abord, je veux vous remercier de votre mémoire. Dans le fond, je trouve que vous rejoignez nos interlocuteurs d'avant du Mouvement Desjardins qui disaient: S'il y a des règles, on veut qu'elles s'appliquent à tout le monde, sinon, on nous fait une concurrence induue. Eux donnaient, évidemment, l'exemple des banques à charte qui dépendent du gouvernement fédéral.

Je pense que dans votre cas la logique est la même et, d'une certaine façon, il y a quelque chose qui est insupportable dans le fait de dire que les professionnels qui gardent la porte d'entrée au système d'assurance sont assujettis à des règles de confidentialité, mais sont obligés, bien sûr, parce qu'ils servent d'intermédiaires, de transmettre les renseignements qu'ils détiennent à d'autres entreprises qui, elles, ne sont assujetties à aucune règle. Quand vous dites que ce qui va se développer c'est le commerce des renseignements, le décloisonnement fait qu'un conglomérat qui détient plusieurs types de renseignements pour plusieurs types de profits a naturellement tendance à essayer d'en tirer un avantage commercial parce qu'il ne peut pas ignorer ce qu'il sait. Il le sait, puis il s'en sert pour cibler.

Maintenant au plan des solutions, vous dites d'étendre aux autres la loi qui vous régit. Personnellement, je pense que c'est l'obligation qui devrait être imposée à d'autres, je ne sais pas comment au plan législatif, sauf que vous avez raison de dire que ça n'a pas de sens d'avoir des partenaires concurrents, si je peux les appeler comme ça, qui peuvent utiliser des moyens que votre loi constitutive vous empêche d'utiliser.

À cet égard-là, moi, je suis entièrement d'accord avec ce que vous dites, et on revient toujours à la notion que la personne devrait autoriser la transmission d'un renseignement la concernant à une autre. D'une certaine façon, je pense qu'on dévie un peu le débat, du côté des institutions financières, entre autres, quand on dit: N'ayez crainte, on ne donne pas les renseignements qu'on détient à n'importe qui. J'ai tendance à les croire. Mais, quand elles les utilisent elles-mêmes, les institutions, les renseignements, c'est bien sûr qu'elles vont en être jalouses, parce que, si c'est un avantage concu-

rentiel, pourquoi donneraient-elles à la concurrence un renseignement qui peut leur être utile, dans le fond?

Dans le fond, je pense qu'une loi de portée générale devrait avoir pour effet - et ça, ça vous touche, mais ça touche aussi les institutions financières - qu'un consommateur qui fournit des renseignements pour une fin ne s'abonne pas à de la sollicitation pour telle et telle chose. Je le donne peut-être trop souvent. Mais moi, si je m'abonne à un magazine, c'est pour recevoir le magazine. Je sais qu'il y a des annonces dans le magazine, mais ce n'est pas pour recevoir deux livres par semaine de sollicitation pour toutes sortes d'autres produits et, d'une certaine manière, il y a la notion de contrat qui est comme faussée. Le contrat, moi, c'est que je paie tant et je reçois un service x. Mais, là, je suis sollicité pour toutes sortes d'autres services.

(11 heures)

Je comprends parfaitement votre inquiétude parce que, comme vous servez d'intermédiaire, l'absence de législation à l'endroit des institutions financières les ouvre à la tentation de vous faire disparaître aussi comme intermédiaire. Ce que je veux dire c'est qu'elles disent: On a l'information qu'il faut, l'intermédiaire nous l'a fournie et comme ce n'est pas réglementé, bien, dorénavant, l'information que l'intermédiaire nous a transmise, on l'utilise pour l'éliminer du décor. On a le nom, on a la personne, on a le produit, donc on va lui vendre directement en éliminant l'intermédiaire.

Là-dessus, je n'ai pas vraiment de questions à vous poser parce que je suis en accord dans le sens qu'il y a là une disproportion entre les restrictions que vous avez et que c'est tout à fait ouvert pour d'autres joueurs qui sont importants dans votre secteur.

M. Groulx: Me permettez-vous un commentaire additionnel...

Le Président (M. Dauphin): Oui, allez-y.

M. Groulx: ...toujours dans le même sens que vous, pour confirmer que vous visez juste, M. le député? Lorsqu'on regarde les réseaux de courtiers d'assurances au Québec, que nous sommes représentés dans toutes les régions de la province de Québec, nous avons quand même 80 % des produits d'assurances IARD, donc automobile, résidentiel, commercial et professionnel, qui se transigent par le réseau des courtiers d'assurances depuis fort longtemps, ce qui confirme que le consommateur se sent très à l'aise dans ce domaine, dans ce secteur particulier, chez les courtiers d'assurances puisque nous avons cette loi qui nous légifère depuis très longtemps. Il se sent très en sécurité de transiger avec les courtiers d'assurances, étant donné qu'ils ont une association vouée à la protection du public, donc, eux-mêmes. Alors, c'est tout à

fait naturel pour eux de privilégier ce genre de conseils professionnels par le biais d'un réseau de courtage au Québec.

Le Président (M. Dauphin): Merci, M. Groulx. M. le ministre?

M. Cannon: Oui, Merci, M. le Président. Vous avez indiqué que la loi 134, Loi sur les intermédiaires de marché, impose aux courtiers d'assurances un code de déontologie et des dispositions qui régissent expressément la détention de renseignements privés sur la personne. Donc, ça régit le comportement de votre industrie, qui s'applique directement à vous. Je vous ai posé comme première question tout à l'heure... Je vous ai demandé: Les règles de protection des renseignements personnels édictés par la loi 134 ont-elles occasionné des frais importants aux courtiers? **Là-dessus**, vous m'avez dit que c'était peut-être prématuré pour l'instant d'évaluer ça. Toujours avec la loi 134, puisqu'il y a un effet qui touche votre industrie, moi, ma préoccupation, c'est: Est-ce que la loi 134 protège le consommateur?

M. Groulx: M. le ministre, je vous dis oui. Également, si on regarde le mémoire à la page 7, nous confirmons, et, si vous permettez, je vais citer: "**Le** paragraphe 8 de l'article 60 du règlement de l'Association des courtiers de la province de Québec, partie intégrante de la Loi sur les intermédiaires de marché, stipule qu'un membre doit s'abstenir de faire usage de renseignements personnels ou confidentiels au préjudice d'un client ou en vue d'obtenir, directement ou indirectement, un avantage pour lui-même ou pour autrui. Le paragraphe 9 du même article précise qu'un membre doit garder secret ce qui lui est confié dans l'exercice de ses activités, sauf du consentement écrit du client et de toute autre personne qui y a un intérêt." Donc, dans notre **esprit**, c'est clair, M. le ministre, le consommateur est très bien protégé par les articles de nos règlements.

M. Cannon: Et, si jamais il ne l'est pas, c'est quoi son recours?

M. Groulx: À ce moment-là, je demanderais à mon président de conseil de vous donner plus d'informations techniques là-dessus.

Le Président (M. Dauphin): M. Lachance?

M. Lachance: Merci, M. le Président. Effectivement, advenant le cas où il y avait un abus ou une erreur qui se commettait, le recours, c'est qu'il existe, en vertu de notre loi, un comité de surveillance ainsi qu'un comité de discipline. Si un consommateur ou un courtier ou quelqu'un se plaint à l'égard de quelque chose qui est survenu, le comité de surveillance va s'y

pencher. S'il juge qu'il y a matière à discipline, le comité de discipline va rencontrer les parties impliquées, etc., et après ça, si la personne est reconnue coupable, il y a des sanctions qui vont de réprimande à amende, suspension et expulsion. Le cabinet est également visé, puisqu'il est membre de l'Association, et le cabinet est visé par la loi. Alors, ce n'est pas juste le courtier, c'est le cabinet de courtage également qui est visé.

M. Cannon: Est-ce que vous avez eu, par le passé, l'occasion de vous servir de ce comité-là? Est-ce qu'il y a des cas que vous pouvez nous transmettre ce matin?

M. Groulx: M. le Président, si vous me permettez, je peux vous confirmer que le comité de discipline, de déontologie, siège sur une base régulière, chaque mois, et il a plusieurs causes devant lui. Je n'aimerais pas qu'on **parle** de cas spécifiques, si vous me permettez, puisqu'on parle d'individus et, justement, d'informations personnelles de la vie des gens.

Maintenant, il n'en demeure pas moins qu'il y a beaucoup de situations qui nous sont rapportées par la clientèle, le consommateur, et sa façon de s'exprimer est par la voix de la l'Association des courtiers. Nous recueillons l'information du public lorsqu'il se sent lésé. Nous en faisons l'analyse et nous avons ce comité de discipline qui est, d'ailleurs, maintenant dirigé, présidé par un avocat de plus de 10 ans de pratique et entouré de nos pairs qui complètent le comité de discipline. Je peux vous dire avec expérience que depuis que je milite à l'Association des courtiers il y a eu, chaque année, des centaines et des centaines de causes où des courtiers d'assurances ont été réprimandés, suspendus, ont eu des amendes et même, dans certains cas, on a enlevé complètement le droit de pratique. Alors, nous avons fait notre rôle assez bien, très bien même, à tel point que le gouvernement a reconfirmé notre mandat dans la **loi 134** effective depuis le 1^{er} septembre.

M. Cannon: Ne trouvez-vous pas ça anormal qu'il y ait autant de cas, comme vous le dites? Moi, j'étais sous l'impression que **peut-être** il y avait très peu de cas, que c'était exceptionnel. Vous m'indiquez aujourd'hui que, mensuellement, votre comité de discipline siège, que c'est plusieurs, voire des centaines de cas qui, annuellement, sont présentés devant le comité de discipline. Je comprends aussi que pour des raisons de protection de la vie privée... Je ne veux pas que vous me relatiez le nominatif des individus qui sont en cause, mais êtes-vous capable de me dire, de façon générale, les plaintes qui sont déposées ou qui sont entendues par votre comité traitent particulièrement de quels sujets à l'intérieur de votre industrie?

M. Groulx: M. le ministre, j'aimerais quand même situer des choses dans le temps pour vous dire que le comité de discipline de l'Association des courtiers a été paralysé parce que, légalement, il y avait quelques problèmes. Je ne suis pas avocat. Je ne veux pas me lancer dans ce débat-là. Mais ça a été paralysé pendant au moins une année. Alors, on a eu des causes de retardées et c'est pour ça que, depuis dernièrement, je vous parle d'une centaine de causes qui ont été entendues. Je ne dis pas non plus que chacune des causes apportées par le consommateur était justifiée. Il y a ce côté-là, mais, par contre, au moins l'organisme existe pour écouter la plainte du consommateur. Donc, il a justice devant ce comité de discipline.

Des causes qui reviennent souvent sont, d'après nos communiqués, également, que nous faisons régulièrement à nos membres dans le but d'améliorer leur pratique, le fait que les crédits, comme exemple, sont retardés à l'émission lorsque le client annule une protection, souvent à cause de paperasse allongée entre l'institution financière et le courtier. Il y a des délais que le consommateur trouve trop longs pour récupérer son argent. Alors, ce sont des plaintes de ce genre qui se produisent ou bien ça peut être des erreurs administratives à l'intérieur des dossiers que nous manipulons, où il y a eu un oubli qui est tout à fait humain qui peut se produire, et il y a eu peut-être une réclamation à ce moment-là. Alors, ce sont des causes qui peuvent revenir à l'occasion, mais il faut s'entendre, nous avons quand même 5600 membres qui regroupent 80 % des 3 300 000 \$ de primes d'assurances écrites au Québec.

M. Cannon: Avant qu'un consommateur ou un assuré chez vous soit inscrit ou dont la cause peut potentiellement être entendue devant ce comité-là, quel est le délai? Quel est le temps qui court entre le moment où, effectivement, il a dit à son courtier: Écoutez, vous me devez, en fonction de telle réclamation - prenons hypothétiquement 1000 \$ - et ça fait huit mois que j'attends après le paiement... Qu'est-ce que je peux faire pour avoir gain de cause? Je ne veux pas aller devant les tribunaux. Le courtier dit: Effectivement, vous pouvez aller devant le comité de discipline. Alors, la personne se rend devant le comité de discipline.

Je ne voudrais pas que le comité de discipline soit le lieu de dernier recours pour que la personne puisse aller chercher les montants d'argent qui, normalement, lui sont dus et que, compte tenu d'un contexte peut-être un petit peu plus difficile que d'autres, on décide d'attendre que le comité de discipline soit le dernier lieu où la personne peut aller chercher son argent. Est-ce que je me trompe ou est-ce que c'est... Je suis frappé un peu par le nombre et la fréquence de demandes qui sont adressées. Je peux comprendre que, l'an passé, il y a eu un "backlog",

mais, quand même, vous me décrivez ça comme étant une pratique qui est assez courante.

M. Groulx: M. le ministre, ça dépend. Je vais demander à mon président de conseil de compléter ma réponse, si vous me permettez. Ici, je vous ai parlé d'une centaine. Maintenant, ça peut être 50, ça peut être 75. J'ai, dans la salle, présent, mon directeur général qui sera en mesure de me donner plus de précisions sur le nombre exact, si vous voulez ce nombre exact, sauf qu'il faut quand même mettre ce chiffre-là dans des contextes de transactions. Même si on parle de 100, comparativement à un nombre de transactions journalier dans l'ensemble de tous les cabinets de courtage, c'est comme inexistant lorsque l'on compare au nombre de transactions que nous faisons. Mais je demanderais quand même à mon président de conseil, vous permettez, de compléter.

Le Président (M. Dauphin): M. Lachance.

M. Lachance: M. le Président, M. le ministre, peut-être quelques précisions. On s'attache ici particulièrement à l'aspect retour de primes ou argent ou crédit, etc. Moi, j'aimerais vous rassurer à cet égard-là que c'est un très très très petit pourcentage. Ça fait sept ans que je siège à l'Association. Je peux vous confirmer ça. M. Groulx vous a mentionné tantôt un "backlog". C'est effectivement vrai. Notre bureau de discipline a été paralysé pendant plus d'un an, à cause d'un jugement rendu par une cour du Québec et, effectivement, il y a eu un "backlog". Je peux vous rassurer aussi qu'il y a habituellement une quinzaine de raisons différentes pour lesquelles un comité de surveillance enverrait un cas au bureau de discipline. Ça peut être un cas de publicité, ça peut être, j'ai noté ici, les primes de tantôt, ça peut être les garanties qui sont mal comprises, etc. Il y a une foule de raisons. Il faut comprendre qu'avant même que ça arrive à un bureau de discipline il y a une personne qui enquête à l'Association.

Vous avez demandé tantôt les délais. Moi, je vous confirme que les délais sont très courts. Normalement, trois mois, c'est réglé. J'exclus ici le cas d'une faillite ou chose semblable, qui pourrait peut-être être relativement plus grave. Mais les cas que je vous ai mentionnés tantôt, normalement, lorsque ça arrive au bureau du comité de surveillance, et le syndic le regarde, normalement après échange entre le courtier et le client, il y a bien des éléments qui se règlent de cette façon-là. Ceux qui sont jugés pertinents vont au comité de surveillance. Le comité de surveillance analyse et fait une recommandation au bureau de discipline pour que les parties soient entendues. Normalement, on vous parle généralement... À part les cas extrêmes, comme je le mentionnais tantôt, une faillite qu'il pourrait y avoir à l'occasion, on parle d'environ

trois mois.

M. Cannon: Vous avez parlé que sur ce tribunal-là ou, enfin, ce comité, je m'excuse, il y a un avocat d'une réputation d'une dizaine d'années qui se spécialise et qui dirige les travaux du comité. Les autres membres du comité sont des courtiers, je présume?

M. Lachance: Oui, M. le ministre, ce sont des courtiers. Il y a trois personnes qui siègent. Il y a l'avocat qui est le président et effectivement deux courtiers, qui sont là à titre de conseil.

M. Cannon: Il n'y a pas de représentant de consommateurs ou, enfin, d'usagers chez vous?

M. Lachance: Non. Pas à l'heure actuelle. Non.

M. Cannon: Dites-moi, sur le nombre de cas qui sont soumis à ce comité-là annuellement, le consommateur a gain de cause dans quel pourcentage?

M. Lachance: Je ne saurais pas vous répondre, M. le ministre, là-dessus. Il faudrait faire une vérification puis vous transmettre cette information-là mais, comme ça, je ne suis pas en mesure.

M. Cannon: Peut-être le directeur général que je vois là, derrière?

M. Groulx: Si vous voulez, on demanderait au directeur général...

M. Cannon: Alors, le directeur général s'engage à nous transmettre des renseignements.

M. Lebrun (Mario): Oui, si vous le permettez, ça va me faire plaisir de vous les transmettre, M. le ministre.

M. Cannon: C'est bien.

Le Président (M. Dauphin): D'ici à demain matin.

M. Cannon: On peut se fier au directeur général, on le connaît.

Une voix: Oui, oui. C'est ça.

M. Lachance: D'ailleurs, j'aimerais peut-être, si vous le permettez, M. le ministre, apporter une précision. Nos rapports annuels... On doit faire rapport à nos membres annuellement. On publie annuellement... Le comité de discipline doit grosso modo, sans parier des parties impliquées, donner le nombre de causes qui sont passées devant le bureau de discipline

et donner une idée de la nature des causes. Alors, ce sont des informations qui sont publiées annuellement dans notre rapport annuel au mois de mai.

J'aimerais aussi ajouter, M. le ministre, que lorsqu'une personne, un courtier ou un cabinet est trouvé coupable, cette information-là est transmise publiquement pour que le gens soient informés pour la protection du public. Alors, nous avons un véhicule qui transmet cette information-là.

M. Cannon: D'accord. Merci.

Le Président (M. Dauphin): Alors, s'il n'y a pas d'autre demande d'intervention, je n'ai qu'à remercier, au nom des membres de la commission des institutions, l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec pour avoir bien voulu témoigner à notre commission. Merci et bon retour.

Des voix: Merci beaucoup.

Le Président (M. Dauphin): Nous allons suspendre quelques minutes pour permettre à l'autre groupe de prendre place à la table des invités.

(Suspension de la séance à 11 h 16)

(Reprise à 11 h 23)

Le Président (M. Dauphin): Nous allons reprendre nos travaux, et c'est avec plaisir que nous accueillons cette fois-ci l'Association canadienne du marketing direct, chapitre de Montréal, représenté au centre, je crois, par Mme Barbara Winters-Robins, qui est conseillère juridique. Alors, Mme Robins, si vous voulez présenter les personnes qui vous accompagnent et, ensuite de ça, procéder à votre exposé.

Association canadienne du marketing direct, chapitre de Montréal

Mme Winters-Robins (Barbara): Oui, Merci. M. le Président, M. le ministre, membres de cette honorable commission, je vous présente à ma gauche M. Paul Poulin, qui est le président de l'Association, chapitre de Montréal, et aussi président de la compagnie CICOMA, cabinet expert en marketing direct. À ma droite, je présente M. Bernard Poirier, aussi membre de l'Association, et vice-président et directeur du marketing de la compagnie Sélection du Reader's Digest Itée.

Le Président (M. Dauphin): Bienvenue.

Mme Winters-Robins: Merci beaucoup. Tel que souligné dans notre mémoire, l'Association du

marketing direct saisit cette occasion d'applaudir tous les efforts raisonnables déployés par le gouvernement du Québec pour protéger la vie privée de ses citoyens. Qu'il existe des problèmes graves dans certains secteurs, personne ne le nie. Cependant, il faut éviter l'adoption de lois générales qui mettraient les cas graves et les pratiques commerciales et bénignes dans le même sac. Nous sommes persuadés qu'une analyse réaliste et factuelle, telle qu'elle va être présentée par M. Poulin et M. Poirier, aura pour effet de dissiper les incompréhensions et malentendus qui pourraient exister à l'égard des activités de ceux qui oeuvrent dans le domaine du marketing direct, de sorte qu'il faut conclure que le marketing direct n'est pas l'ennemi du droit de la vie privée.

M. Poulin (Paul) Distingués membres de la commission, le chapitre de Montréal de l'Association canadienne du marketing direct représente 160 compagnies québécoises, représentant des maisons d'édition, des entreprises du secteur de l'alimentation, des transports, pharmaceutiques et autres. Nous estimons que ces entreprises constituent approximativement 50 % des entreprises et organismes québécois qui génèrent une partie plus ou moins importante de leurs revenus par le marketing direct.

Une recherche, commanditée par notre association et effectuée en juin 1991 par une étudiante des HEC dans le cadre de sa thèse de maîtrise en administration, révèle les points suivants. Les utilisateurs de techniques de marketing direct se retrouvent dans tous les secteurs de l'activité économique québécoise: 29,9 % des répondants appartiennent au secteur manufacturier; 29,9 %, au secteur de la distribution; 19,7 %, au secteur du détail; **11,8**, dans le domaine financier; 6,3 %, dans les services professionnels; 3,1 %, dans le transport; 10,2 %, dans les loisirs; et 9,5 % dans les autres secteurs.

Le secteur "autres" comprend, par exemple, les organismes de charité, les sociétés sans but lucratif voués à la santé, à l'éducation, à l'écologie, aux oeuvres sociales, aux arts et à la culture. Une liste partielle constituée en partie des membres de notre association et de données publiques compte 45 organismes québécois reconnus utilisateurs de marketing direct et voués à la santé et au bien-être qui dépendent de cette forme de commercialisation pour générer quelque 75 000 000 \$ lors de leurs campagnes de levée de fonds nécessaires à assurer leur existence.

L'Université du Québec à Montréal, l'Université de Montréal, l'École des hautes études commerciales, l'Université McGill, pour ne nommer que celles-ci, ont toutes une fondation qui dépend du marketing direct pour générer une partie importante de leurs revenus. Les fondations et sociétés vouées à la culture et aux arts

ont aussi recours au marketing direct pour lever les fonds qui leur servent à combler les déficits inévitables. Pensons, par exemple, à l'Orchestre **symphonique** de Montréal, les Grands Ballets canadiens, les Amis du musée et combien d'autres.

Tous les partis politiques oeuvrant tant à l'échelle provinciale qu'à l'échelle fédérale utilisent le marketing direct pour fidéliser et renouveler leurs membres. Et que dire de leurs campagnes de levée de fonds. De nombreux organismes voués à la défense des droits ou préoccupations des consommateurs, telles la Fondation québécoise en environnement, la Fondation canadienne de la faune, la Fondation Greenpeace et autres, dépendent eux aussi du marketing direct pour accomplir leur mission.

Le succès des campagnes de levée de fonds est directement lié à la capacité de ces organismes de rejoindre les individus qui peuvent s'identifier à leur cause. Ils dépendent donc de la disponibilité de listes ciblées pour assurer un ratio coût-revenu acceptable. En ce sens, les organismes sans but lucratif sont similaires aux entreprises du secteur privé, aux ministères et aux organismes publics qui, pour vendre leurs produits ou leurs services, doivent découvrir une niche dans un marché fortement concurrentiel.

L'ère du marketing de masse est d'ores et déjà passée. Aujourd'hui toutes les actions en marketing doivent être dirigées vers des clientèles cibles qui présentent la plus grande affinité avec l'offre. La compétition, l'individualisation des consommateurs et l'accroissement des coûts de mise en marché nous ont forcé à entrer rapidement dans l'ère du marketing de niche, donc de cibler les segments de marché, ce qui ne pourrait se faire sans les bases de données marketing. C'est pourquoi l'Association canadienne du marketing direct est très inquiète de la teneur de la recommandation 4.1 ou le principe général du consentement. Le consentement spécifique donné ou confirmé par écrit est impraticable et engendrerait des coûts que l'industrie devrait repasser au consommateur.

Prenons le cas hypothétique d'une firme dont la liste est composée de 50 000 clients. Pour obtenir leur consentement écrit et les maintenir sur des fichiers de clients, la firme devrait engager quelque 25 500 \$ pour sa première tentative d'obtenir un consentement écrit, soit 0,51 \$ par envoi. Puisque le consommateur n'aura que peu d'empressément à répondre, nous avons évalué à 1 % le taux de réponses anticipées. Donc, 500 réponses seront obtenues pour un coût supplémentaire de 420 \$, représentant 0,84 \$ de frais de poste préaffranchis. Le coût direct engagé pour obtenir le consentement d'un individu serait alors de 51,84 \$, si on inclut, bien entendu, la TPS et la TVQ.

À raison d'un taux de réponses constant de 1 % par envoi, toute entreprise ou tout organisme de charité possédant un petit fichier de

50 000 noms devrait investir la somme de 1 309 480 \$ pour obtenir le consentement écrit de 25 750 de ces membres ou individus. C'est un coût que peu d'entreprises ou organismes seraient en mesure de supporter, compte tenu que 66,9 % des entreprises du Québec impliquées en marketing direct sont des PME. Même si elles pouvaient passer au consommateur la totalité des coûts reliés aux recommandations 3.3.1b), 3.3.4f), 4.1a), 4.3.1a), elles deviendraient non compétitives au chapitre des prix face aux entreprises des autres provinces et des États-Unis. De plus, la difficulté d'obtenir des listes appropriées pour un ciblage adéquat aurait pour effet de réduire de façon significative le rendement des actions en marketing, d'augmenter substantiellement les coûts, d'augmenter de façon importante le nombre de publipostages et de téléphones non pertinents. Bref, le consentement exprès pour la collecte, la divulgation, le traitement, le transfert et l'usage des données est une mesure qui placerait toutes les entreprises du Québec dans un état d'infériorité concurrentielle face aux entreprises hors Québec.

J'insiste ici pour inclure toutes les entreprises du Québec du fait qu'elles doivent toutes cibler leur clientèle pour survivre et prospérer dans un marché de niche marketing. 1 % de taux de réponse peut sembler faible à certains d'entre vous. Il n'en est rien. En effet, 17 municipalités du Québec ont adopté un règlement interdisant la livraison de circulaires aux portes et aux boîtes aux lettres munies d'un pictogramme. Or, pour l'ensemble de ces municipalités regroupant un total de 611 925 foyers et 1 449 930 Québécois, seulement 6251 portes étaient munies d'un pictogramme au 11 novembre 1991, ce qui représente un taux d'utilisation de 1,02 %.

Il faut de plus souligner que la préoccupation des consommateurs pour que leur perron de porte ne soit pas pollué par un amoncellement de papiers est probablement plus grande que pour ce qui leur est adressé personnellement, et ils ont raison. En 1990, 13 000 000 000 de pièces publicitaires non adressées ont été livrées au domicile des Canadiens contre 1 300 000 000 de pièces ou publipostages adressés. Si on accorde au Québec sa juste part, soit 26,5 %, on constate que les Québécois ont reçu, la même année, 3 400 000 000 de pièces non adressées, soit 1462 pièces par foyer en moyenne ou 28 pièces en moyenne par semaine contre 2,8 publipostages adressés en moyenne par semaine ou 146 par année.

L'Association canadienne de marketing direct ne peut être en accord avec la recommandation 7.2, qui a trait à l'obligation, pour les intermédiaires, de détenir un permis. Nous considérons qu'une telle obligation est une ingérence malvenue qui limiterait le nombre de listes en circulation et, par conséquent, limiterait les possibilités de ciblage, seul moyen de réduire la pollution dans les boîtes aux lettres et dans vos

appareils téléphoniques.

Le Président (M. Dauphin): M. Poirier.

M. Poirier (Bernard): La société que je représente, Sélection du Reader's Digest (Canada) ltée, comme vous le savez, est très active dans le marketing direct et, plus précisément, dans le publipostage. Sélection du Reader's Digest a, au Canada et au Québec, les tirages des magazines les plus importants. En fait, le **Reader's Digest** de langue anglaise est tiré à 1 300 000 exemplaires; quant à celui de langue française, il a un tirage d'au-delà de 315 000. En plus d'être une maison d'édition de magazines, nous sommes aussi une maison d'édition de livres et de musique enregistrée de très grande envergure. Je dois vous assurer, vous, membres de cette commission, qu'il n'y a aucun renseignement intime utilisé dans le cheminement de nos mailings. En fait, les seules données que nous détenons sont obtenues à même l'historique de promotion et d'achat de nos clients, naturellement, en plus du nom et de l'adresse de ces personnes.

C'est à même cet historique d'achat et de promotion et à des facteurs impersonnels tels que des données de recensement que nous pouvons effectuer nos ciblages, c'est-à-dire établir une présomption des goûts et des affinités. Sélection du Reader's Digest est très connue, au Québec et au Canada, comme étant un leader dans le domaine du marketing direct. Nous avons, par exemple, vendu, depuis deux ans, plus de 150 000 exemplaires, anglais et français, du "Guide des médicaments", et ceci sans aucune information médicale sur qui que ce soit. Le "Guide du bricolage", qui est un manuel bien connu au Canada, a dépassé les 500 000 exemplaires. Encore là, nous avons accompli cet exploit sans aucune information sur les bricoleurs dans le pays.

Sélection du Reader's Digest est une société engagée dans des produits culturels. Notre bureau-chef, qui est à Montréal, a au-delà de 500 employés au Québec. Nous contribuons aussi directement à l'emploi de plus de 2000 personnes à Montréal et dans la banlieue, chez nos fournisseurs. Cette proposition législative, telle que nous l'interprétons, nous placerait dans une position concurrentielle très défavorable vis-à-vis des maisons d'édition américaines et canadiennes hors Québec, qui n'auraient pas la même législation restrictive que vous êtes en train d'étudier. Je vous demande de ne pas mettre en péril l'existence même de notre société et sa contribution économique et culturelle à Montréal et au Québec.

Par exemple, demander la permission à nos clients, qui sont abonnés au magazine, de leur envoyer un mailing sur un livre tel que "La cuisine au micro-ondes" nous occasionnerait des frais exorbitants. Il faudrait, en fait, effectuer plus de deux mailings pour chaque mailing.

À tous les membres de cette commission, je demande d'étudier la possibilité d'exclure, dans vos réglementations, les entreprises commerciales telles que la nôtre qui utilisent le marketing direct et laisser continuer l'économie de marché libre pour nous permettre de concurrencer, en Amérique du Nord, les sociétés qui n'auraient pas à faire de frais semblables pour continuer à exister. Nous adhérons entièrement au code de déontologie de l'ACMD ainsi qu'à son opération Intégrité, qui consiste à offrir un service de retrait pour les noms de gens désireux de ne pas recevoir de publipostages et de **télémarketing**. Nous croyons que cela devrait être suffisant. Merci.

Le Président (M. Dauphin): Alors, merci... Excusez-moi. Vous voulez ajouter quelque chose.

Mme Winters-Robins: Oui monsieur. Merci. Alors, selon ces explications, nous sommes convaincus que le marketing direct n'est pas l'ennemi du droit de la vie privée. En premier, rappelons les types ou catégories de renseignements qui s'intéressent à ceux dans le domaine. S'agit-il des renseignements sensibles tels que définis par le législateur français ou par le Conseil d'Europe: l'origine raciale, les optiques politiques, les convictions religieuses, les données relatives à la santé ou à la vie sexuelle des personnes? Pas du tout, non, au contraire, il s'agit surtout des noms et des adresses des personnes, les renseignements que la Commission d'accès, à la page 5 de son mémoire, a qualifiés de "banalités déconcertantes". Ensuite, il s'agit surtout des renseignements qui ne permettent pas d'identifier ou de caractériser une personne dans ce qu'il y a de plus intime, mais plutôt d'établir des affinités ou des **goûts**. Le fait de savoir que Mme Unetelle est atteinte d'une grave maladie et le fait de savoir que cette dame préfère peut-être lire des romans plutôt que les disques ne sont pas du tout les mêmes en ce qui concerne le degré de leur intimité. Encore là, très souvent les renseignements ne sont même pas individualisés à ce point, mais s'appliquent plutôt à des groupes de personnes.

Ensuite, rappelons le but pour lequel ceux dans le domaine du marketing direct font la collecte des données. L'information est utilisée uniquement afin de réaliser des profils des acheteurs types pour leur offrir des produits et des services souvent désirés mais jamais obligatoires. Pour étirer l'exemple dans notre mémoire, pourquoi offrir une publicité pour une tondeuse à gazon à une personne qui habite au sixième étage d'un immeuble? Ce qui importe de garder à l'esprit est le fait que les renseignements ne visent pas à singulariser à des fins de coercition, de punition ou de privation. On n'est pas dans le domaine de priver des personnes des emplois ou d'aide, quoi que ce soit. Il n'y a pas de consé-

quences légales à nos gestes. Le marketing direct est un domaine qui ne s'intéresse pas à l'identité personnelle, mais plutôt à l'identité collective.

Bref, nous sommes d'avis et nous soumettons respectueusement que les pratiques des entreprises dans ce domaine ne sont pas une atteinte à la vie privée. D'ailleurs, les diktats des tribunaux confirment ce point. Dans l'affaire **Lamont** contre Commissioner of Motor Vehicles, nous lisons, sous la plume d'un juge américain: "Quelque désagréable que la publicité qu'elle contient puisse sembler aux juges et à d'autres personnes, une boîte aux lettres n'est pas une enclave que la Constitution doit défendre pour protéger la vie **privée**." Cependant, si après toutes les discussions et débats, cette honorable commission recommande l'adoption d'une loi-cadre, il faut, au moins en ce qui concerne l'entreprise du marketing direct, éviter toute exigence de confirmation de consentement pour les raisons d'ordre économique et pratique telles qu'exposées par mes deux collègues, et aussi pour des raisons d'ordre juridique et philosophique. Il faut reconnaître les autres droits, tels que la liberté commerciale d'expression ainsi que le droit à l'information. D'exiger une telle confirmation, avant d'être capable, par exemple, d'envoyer du courrier publicitaire à des gens, rend ces droits illusoirs. De toute façon, il existe d'autres solutions juridiques: le "opt out" ou le fameux retrait des noms. Le "**opt out**" est la solution favorisée par les Américains, tel que souligné par le Ambassador Bladley Holmes lors d'un discours à Genève, le 9 octobre de cette année.

De plus, nous sommes d'avis qu'à la fin des débats qui se passent, à l'heure actuelle, en Europe, la position en ce qui concerne le marketing direct sera aussi le "opt out". En effet, le président du European Parliament Committee sur les études légales, M. Honn, a dit que sa position était pour le "opt out" plutôt que le consentement positif ou la confirmation. On ne peut éviter d'examiner ce qui se passe autour de nous; l'exigence de la confirmation positive ou le consentement n'existe dans aucun pays, à l'heure actuelle, qui a une loi sur la protection de la vie privée. D'exiger un consentement dans des cas individuels, tels que le dévoilement d'un dossier médical ou des renseignements de nature financière, est une chose. De l'exiger pour les listes des 50 000 ou 60 000 personnes qui ne sont que des clients potentiels est tout autre.

Il faut ici envisager la loi avec une exemption qui s'applique à toutes les entreprises qui oeuvrent dans le domaine du marketing direct. Et pourquoi pas envisager même une exemption pour les industries culturelles: les livres, les disques, les vidéos, etc.? Il est de connaissance notoire que nos industries culturelles, ici au Québec et à travers le Canada, sont fragiles, réalité reflétée d'ailleurs dans diverses politiques

et lois. Prenez, par exemple, le célèbre contenu canadien de la politique du CRTC ainsi que la section 19 de la loi d'impôt qui ne permettent que les déductions de la publicité, les dépenses en ce qui concerne les périodiques et revues dits canadiens. Plusieurs de nos revues québécoises telles que **Châtelaine**, **Coup de pouce**, le magazine **Les affaires**, **Sélection** sont vendues et survivent sur la vente par le marketing direct; il n'est pas logique de les protéger par certaines mesures et de les menacer avec les autres.

Finalement, en ce qui concerne les autres usages, il faut être vigilants afin que la loi ne soit pas restrictive. Où est l'intérêt d'empêcher une compagnie de faire ce qu'on appelle la vente croisée ou le "cross saling", d'offrir d'autres produits à leur clients?

En guise de conclusion, soulignons que toutes les préoccupations de cette association n'ont pas pour effet de rendre illusoire notre respect pour les principes de l'OCDE. Au contraire, ce sont ces mêmes principes qui reconnaissent la possibilité et la nécessité de souplesse, et la protection de la vie privée peut être réalisée par diverses mesures. Merci, M. le Président.

Le Président (M. Dauphin): Merci beaucoup à vous trois pour vos exposés. Nous **alons** maintenant débiter la période d'échanges en reconnaissant M. le ministre.
(11 h 45)

M. Cannon: Merci, M. le Président. Mme Winters-Robins, merci d'être là; M. Poulin, M. Poirier, merci de votre témoignage. Je pense que c'est la première opportunité que nous avons, comme membres de la commission, de rencontrer quelqu'un ou un groupe qui, effectivement, est particulièrement spécialisé dans le domaine du marketing direct et c'est avec intérêt que j'ai pu écouter vos propos ce matin. Je tiens à vous rassurer immédiatement que ce n'est pas mon intention et je ne crois pas que ce soit l'intention des autres membres de la commission de mettre un terme à vos pratiques, de mettre un terme à l'existence même de ce phénomène-là.

Sauf qu'il y a une chose qui me préoccupe depuis le début des audiences. Les personnes sont fichées ou encore elles reçoivent du courrier non sollicité. On n'a pas obtenu leur autorisation pour stocker, pour traiter les informations sur elles. Mais, si ces personnes veulent s'assurer que la diffusion de ces renseignements-là ou des informations est exacte ou qu'elles ne veulent plus le recevoir, il leur appartient de communiquer avec vous afin d'enlever leur nom sur cette liste-là. Où est la liberté de choix de l'individu là-dedans, selon vous?

M. Poirier: Je crois que vous avez raison. C'est la même chose, on n'a pas nécessairement la liberté de dire à notre téléviseur de ne pas

nous envoyer le prochain message commercial.

M. Cannon: J'ai la liberté de le fermer.

M. Poirier: Vous avez la liberté de jeter le message publicitaire dans le panier. Les deux ne sont pas tellement menaçants à la vie privée.

M. Cannon: Bien, c'est-à-dire, pas menaçants à la vie **privée**... Je ne partage pas nécessairement votre opinion. Je pense que la liberté, la vie privée, ce sont des choses qui doivent être respectées, et chacune des encoches, chacune des entraves à cette expression-là devient un peu un problème pour faire respecter la vie privée. Je ne sais pas là, vous parliez tout à l'heure de la possibilité **d'"opting in"** ou **d'"opting out"**: j'aimerais vous entendre davantage là-dessus.

Mme Winters-Robins: Bon, peut-être que je peux commencer. De la façon dont nous lisons les recommandations et aussi selon plusieurs soumissions, des groupes ont dit - et d'ailleurs, comme je l'ai dit, on pense que c'est dans les documents - ils disent: Il faut avoir le consentement du consommateur, de l'individu ou de la personne en question pour faire de tels gestes, pour transférer le dossier, pour faire ou traiter des données en ce qui le concerne. Ça, c'est quelque chose de positif, qui doit venir du citoyen ou de la personne.

À part le "opting in" ou le consentement ou la confirmation du consentement, il existe d'autres solutions qui sont le contraire: le "opt out", le retrait; c'est-à-dire que votre nom est sur une liste tant et aussi longtemps que vous ne dites pas: Enlevez mon nom et mon adresse de cette liste-là. Alors, en effet, ce sont deux solutions à la même situation: l'une exige le consentement individualisé de chaque personne, l'autre, c'est que, si la personne ne veut pas, elle dit "non"; plutôt que de dire "oui", elle dit "non". Et comme je l'ai dit dans notre soumission, et en suivant les débats qui se passent autour de nous, le "opt out", c'est-à-dire le retrait des noms, semble être la situation certainement favorisée par les Américains, par les pays qui ont des lois dans le domaine de la vie privée à l'heure actuelle et nous soupçonnons que ça va être la solution en ce qui concerne le marketing direct en Europe.

M. Cannon: J'aimerais revenir à d'autres considérations. Moi, ce qui me fatigue profondément, c'est que quand j'ai besoin d'acheter un bien de consommation de mon propre chef, de mon choix personnel, je vais aller au centre commercial me procurer ce dont j'ai besoin. Mais il me semble, bon sang, que quand je suis chez mol et que - bon, déjà, si j'ai un téléphone maestro, je suis capable de savoir qui appelle ou la personne qui est l'appelant, on a fait tout ce discours-là - ou si j'ai opté pour avoir un

numéro de téléphone confidentiel, ce n'est plus respecté avec le service de gestion des appels présentement, à moins, évidemment, qu'il y ait un blocage systématique, et ça semble être possible. Je me fais appeler par le journal Le Soleil: Bon! On a un spécial, là; 52 semaines. Robert Normand offre un escompte extraordinaire pour le **Washington Post** de Québec. Est-ce que vous êtes intéressé, monsieur... Et puis là on regarde la liste, M. Canon, M. Gagnon, enfin... Parce qu'ils ne sont pas sûrs comment je m'appelle. Je le reçois déjà au bureau, madame ou monsieur. Merci beaucoup. Et le dimanche après-midi, je reçois chez moi, à Cap-Rouge, en quantité industrielle, un sac où il y a tout là-dedans, en passant des spéciaux de Provigo avec la tondeuse spéciale qui est vendue chez Canadian Tire puis... Ça m'achale.

J'étais conseiller municipal à Cap-Rouge. Je dois vous relater ça. Évidemment, on ne pouvait pas trop trop intervenir, mais on a forcé - puis je pense que ça s'est répandu pas mal dans la communauté urbaine - ceux qui faisaient la distribution de ces choses-là, les dépliants non sollicités, etc., à les mettre au moins dans un sac. Là, maintenant, c'est beaucoup plus pratique. On est capable de les prendre puis de les mettre directement à la poubelle sans salir quoi que ce soit. Mais c'est ça, je pense, qui est en cause. On **parle** de consentement. Moi, j'aimerais avoir le choix de pouvoir consentir. C'est ça là, le problème. Et je me demande comment on fait pour corriger ça.

Moi, je ne veux pas faire en sorte que demain matin vous arrêtez de vivre. Ce n'est pas ça, mon objectif. Mais je fais quoi pour pouvoir vous dire: Écoutez, moi, j'ai volontairement souscrit pour recevoir une carte de crédit American Express, puis, à tous les deux mois, trois mois, je dirais... Bien, je viens d'en recevoir un là, le spécial de Noël. Pour 79,95 \$, je peux avoir une magnifique reproduction d'un tableau de Kriehoff, avec paiement échelonné sur 12 mois, puis avec une possibilité de payer dans un an et demi, je ne sais pas trop quoi. En tout cas. J'en reçois de ça, puis je présume que c'est parce que j'ai consenti à recevoir ça. Mais je ne sais pas, moi, si American Express n'a pas pris mon nom puis ne l'a pas donné à quelqu'un d'autre qui l'a donné à un autre, puis là, finalement, j'en ai pas mal. Quand je suis allé chez L. L. Bean l'été passé, j'ai dit: Oui, je veux recevoir votre catalogue. Je l'ai reçu. Puis heureusement, avec eux autres, ils ne l'envoient qu'une fois. Si je n'ai pas acheté, merci beaucoup, ils ne me l'envoient plus l'an prochain parce que je ne représenté pas, pour eux, une valeur économique intéressante. Mais c'est ça qui est achalant. C'est tout ça qui est achalant. Dites-moi comment on corrige ça.

M. Poulin (Paul): Vous avez plusieurs possibilités. Par exemple, à la ville de Cap-

Rouge, vous avez un règlement municipal qui vous permet d'obtenir un pictogramme que vous pouvez mettre sur votre porte ou sur votre boîte aux lettres, et là vous ferez partie, ou vous serez alors le 401e foyer de Cap-Rouge qui, à ce moment-là, va avoir un pictogramme sur les 13 000. Il y a 401 avec vous. Ça fera 401 sur 3715 maisons.

M. Cannon: D'après vous, moi, je n'ai pas de boîte chez nous, à la maison. Vous savez, j'ai la petite affaire de Postes Canada. En haut de la rue, on est à peu près 24. J'ai une petite clef.

M. Poulin (Paul): Vous le mettez là-dessus. C'est pareil.

M. Cannon: Alors, je peux aller embarquer ça directement sur la boîte aux lettres sans que les Postes viennent **m'achaler là** pour me dire: Vous venez d'abîmer notre boîte postale qui nous appartient, etc. C'est ça. En tout cas, je vous dis ça, c'est un petit problème que j'ai. Je vais le soulever avec mon conseiller municipal.

M. Poulin (Paul): O.K. D'un autre côté...

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Poulin (Paul): D'un autre côté, en ce qui a trait directement à votre fournisseur, vous avez mentionné American Express; il vous est possible de communiquer avec American Express et de mentionner, tout simplement, que vous ne voulez pas recevoir leur publicité. Vous avez aussi la possibilité, en ce qui a trait aux autres entreprises qui pourraient vous solliciter à partir d'une liste qui pourrait être fournie par - pas American Express - un autre organisme auquel vous avez adhéré, par exemple, à une revue ou quoi que ce soit, l'Association met à la disposition du grand public canadien sa formule Intégrité qui est, si vous voulez, un service de retrait de liste pour les publipostages et pour le **télémarketing**. Actuellement, nous avons 109 000 Canadiens sur la liste. Il y en a 26 000 Québécois ou à peu près et ces listes-là, les membres sont forcés d'épurer leur liste avant de faire des opérations de marketing direct à partir du ruban magnétique qui est mis à jour et remis aux membres à tous les trois mois. Donc, à ce moment-là, c'est pour éviter, justement, que les gens qui ne veulent pas être sollicités d'une façon ou d'une autre par des opérations de marketing direct le soient. En fait, en toute honnêteté, il n'y a aucun intérêt pour une entreprise qui fait du marketing direct de solliciter quelqu'un qui n'est pas intéressé à vous lire ou à vous répondre au téléphone. C'est de l'argent gaspillé pour rien. Mais, par contre, pour pouvoir, à ce moment-là...

M. Cannon: C'est parce qu'on a entendu - je m'excuse de vous interrompre, parce que le temps est quand même limité, et je trouve ça fort intéressant - parler des "sucker lists". M. Riley est venu nous en parler. C'est quoi ça, ces affaires-là?

M. Poulin (Paul): Les "sucker lists"?

M. Cannon: Oui. Des listes de gens qu'on s'échange. Ils achètent une fois, et là on dit: Ah! Le gars a acheté! Tiens, Bourdon a acheté le toaster pour 29,95 \$; là, on l'a, lui, là. Ou Cannon ou quelque chose comme ça. Et une fois que ça c'est fait et que j'ai le bras dans le **tordeur**, on dit: Bien, lui, parfait, il vient d'embarquer dans la machine, on le sait qu'il est capable d'acheter, on va transmettre son nom à un autre fournisseur, un autre fournisseur, un autre fournisseur. Est-ce que ça se fait, ça?

M. Poulin (Paul): Que des noms d'acheteurs soient transférés, c'est-à-dire loués d'autres entreprises qui ont une affinité avec les gens qui ont acheté votre produit... Par exemple, à un moment donné, vous vous abonnez à une revue culturelle quelconque, bien entendu, vous êtes identifié comme une personne ayant un certain intérêt culturel. Donc, votre nom pourrait, je ne dis pas nécessairement, mais pourrait être mis en location auprès d'une autre entreprise qui offre un produit non compétiteur, mais dans le même domaine d'activité. C'est comme ça qu'on peut, à un moment donné, faire du ciblage. Autrement, on va inonder le marché complètement avec... On va écrire à tout le monde au lieu des... Prenez un code postal qui contient, par exemple, 14 000 foyers, un RTA de 14 000 foyers. Si vous avez, à l'intérieur de ça, 500 individus qui représentent un profil socio-économique donné, pourquoi écrire aux 14 000, alors que vous pouvez tout simplement écrire aux 500?

M. Cannon: Je me rappelle, ça arrivait à quelques occasions, c'est peut-être moins fréquent, probablement que le quartier où j'habite, maintenant le revenu des gens est **peut-être** moins élevé que dans le passé, peu importe. Il y a, par exemple, des agences de marketing qui désirent mettre un produit sur le marché, et là je réfère... Je me rappelle très bien, c'étaient des petits sachets de Pepsodent. On envoyait ça gratuitement dans les foyers autour. Mais c'était bien segmenté, il y avait une clientèle précise, il y avait un marché particulier qui était ciblé en termes de crâneaux. Est-ce que c'est fait par l'entremise d'une organisation comme la vôtre, lorsque le produit en question est mis à distribution en grande diffusion pour inciter le client à se procurer ce produit-là? Est-ce que vous saisissez ce que je veux dire? En termes de contrôle ou d'évaluation potentielle du produit, en termes de "market test", on peut se servir de

ce genre de chose là, et est-ce qu'on se sert de vos opérations pour pouvoir le faire?

M. Poulin (Paul): En tant qu'association, non.

M. Cannon: En tant qu'association ou en tant que... Je ne sais pas, moi, Reader's Digest ou une entreprise qui se spécialise **là-dedans**. Par exemple, dans le domaine des livres culturels, **est-ce** qu'il y a un manufacturier - je prends des livres culturels ou je pourrais prendre un autre produit... Mais, massivement, de dire dans un secteur, par exemple: Tous ceux dont le code postal commence par **G1Y** seront sollicités avec un envoi massif. Et, ensuite de ça, pour voir quelle est l'évaluation du produit; ni plus ni moins, des tests de marketing. Est-ce que ça se fait?

M. Poirier: Bien, ça ne se fait pas avec une tierce personne, du moins, pas chez nous. Mais ça se fait pour nous-mêmes. Quand nous faisons un échantillon pour, disons, publier un livre comme, disons, le "Guide des médicaments", on a fait cinq années de recherches avant de publier ce **volume-là**. Un volume qui demande, tout de même, à Montréal, un investissement de 1 200 000 \$, avant de le publier, il faut tout de même savoir où on s'en va, quel genre de rendement on peut obtenir, etc. On va dans nos fichiers d'abonnés de **Sélection du Reader's Digest**, anglais et français, et on leur envoie une lettre de recherche, et on leur demande: Si on publie tel livre sur tel domaine, quels seront les possibilités que vous l'achetiez? Oui ou non? (12 heures)

On fait l'évaluation de ça, on avance à une autre étape, on fait un mailing, finalement, pour déterminer le bon tirage à quelques mois près de l'envoi, et finalement on y arrive. Dans l'analyse des résultats des tests faits sur échantillonnage sur nos listes, on va aller chercher des styles de vie, qu'on obtient sur le recensement, par exemple. Ce sont des informations qui ne sont pas personnelles, mais qui sont utilisées en groupes. Alors, de cette façon-là, si, dans un secteur donné, un pourcentage de propriétés est plus élevé que dans un autre, et que ça joue dans la discrimination de dire: On envoie le mailing ou on ne l'envoie pas, parce que ça nous donne une réponse positive ou non, ou c'est utilisé. Mais ce n'est pas de l'information à la source qui est personnelle; elle est impersonnelle. Alors, c'est là que je dis que ce n'est pas une menace à la vie privée.

Je ne résous pas votre problème de la société parfaite où on ne reçoit aucun message qu'on ne veut pas recevoir, mais, au point de vue d'utilisation de données intimes qui sont menaçantes, je n'en connais pas, moi, et je suis dans le domaine depuis 30 ans. On ne voit que des "bits" et des "bites". On fait un test de

10 000 pour aller faire un mailing de 1 000 000, mais sauver un autre 1 000 000 parce que si on n'avait pas fait le test correctement, si on n'avait pas utilisé l'analyse, on aurait été obligé de mailer 2 000 000; mais **maller** 2 000 000, ça veut dire qu'on ne l'aurait pas publié, le volume, parce que les coûts auraient été plus élevés que les bénéfices.

M. Cannon: Avant de permettre à mon collègue de vous poser des questions, je veux simplement clarifier un peu de quoi il s'agit quand on parle de "sucker lists". J'ai en main **Consumer News - Office of Special Adviser to the President for Consumer Affairs**, A Report from Bonnie Guiton on Administration Consumer Activities, daté du 2 février 1990, Volume II, où le titre dit: "Guiton emphasizes connection between invasion of privacy and consumer fraud." Et je lis, simplement pour qu'on puisse très bien saisir de quoi il s'agit, l'extrait:

Technologies that ease the collection and transfer of personal information about consumers can threaten privacy, and they can also help con artists defraud consumers more easily, said Dr. Bonnie Guiton at a luncheon meeting of the Alliance Against Fraud in Telemarketing in Washington on January 25th.

"For instance," - et on la cite ici - as we continue to discover ways in which direct mail and telemarketing are used by con-artists and scam operators, we have discovered references to the selling of "sucker lists" - lists of consumers proven to be vulnerable to investment scams, over and over again. I am also concerned that inadequate screening exists in the sale of lists, allowing a legitimate business to unwittingly - and perhaps carelessly - sell a list to someone of questionable motive and character". Fin de la citation.

Et plus loin, elle dit: "Guiton has also cited the example of targeting single, elderly homeowners with a great deal of equity in their homes, calling a list of this sort a "real gold mine" for home equity scam operators." C'est dans ce sens-là que je parlais de "sucker lists" et que je vous demandais si, effectivement, vous étiez au courant de ce genre de pratique là ou vous aviez connaissance de l'existence de ce genre de choses là.

M. Poirier: Disons que c'est dans le domaine du possible, mais nous ne le pratiquons pas. Je sais fort bien que, si nous allions dans nos listes et que j'extrayais tous les gens qui, depuis un an, ont acheté pour 2000 \$ de livres, j'aurais une très bonne liste, là.

M. Cannon: Alors, la question c'est que...

M. Poirier: Mais je ne la vends pas.

M. Cannon: Non, non.

M. Poirier: Je ne l'échange pas.

M. Cannon: O. K., ça va.

M. Poirier: Et je ne suis pas un bandit, non plus.

M. Cannon: Non, non, je ne dis pas que...

M. Poirier: Non, non, mais vous donnez des exemples de gens, de "con-artists".

M. Cannon: Non, non, mais c'est ça là. Je veux savoir comment vous protégez ces listes-là.

M. Poirier: On les protège parce qu'on ne vend pas et on n'échange pas l'information qui est sur les listes.

M. Cannon: Avez-vous un code de déontologie?

M. Poirier: Il faut faire une distinction. Sélection du Reader's Digest achète et loue les listes des autres, mais ne vend pas et ne loue pas la sienne. C'est un luxe qu'on peut se permettre.

Pour l'industrie, il y a un libre-échange de noms qui existe pour l'industrie. Nous, nous n'y participons pas. La raison pour laquelle on n'y participe pas, c'est qu'on fait trop de mailings nous-mêmes. On en fait beaucoup nous-mêmes, donc, on ne veut pas que la concurrence d'autres mailings vienne faire chuter nos rendements. C'est une question économique. Au point de vue d'échanger les noms, c'est une industrie qui existe. Le courtage de noms existe, surtout à New York, Chicago, Los Angeles et Toronto. Ça n'existe presque pas au Québec. Les noms québécois, on les obtient à Toronto.

M. Cannon: Oui. Ça peut se louer combien, des listes comme ça?

M. Poirier: Ça, ça vaut entre 60 \$ et 100 \$ du 1000 noms, selon le travail qui est effectué sur les noms.

M. Cannon: D'accord. Merci.

Le Président (M. Gauvin): Nous allons permettre maintenant au député de Pointe-aux-Trembles d'échanger avec vous. M. le député.

M. Bourdon: Merci. Je voudrais d'abord dire que, quant à moi, il n'y a pas de moralité intrinsèque au marketing direct. C'est sûr que les gens aiment être informés de ce qu'ils peuvent consommer en général. Le signe de ça - ça a toujours été une leçon d'humilité pour les journalistes - c'est que **La Presse** du mercredi, entre autres, a un tirage plus fort parce qu'elle comporte plus d'annonces des grandes chaînes

d'épicerie. Donc, les gens sont intéressés généralement à recevoir de la sollicitation, parce que ça fait partie de leur liberté de s'informer sur ce qu'ils pourraient consommer et je n'ai pas d'objections à cet égard.

Puis, je voudrais **m'adresser** à M. Poirier aussi pour lui dire que j'ai déjà été abonné à **Sélection du Reader's Digest** et que j'ai abandonné mon abonnement juste parce que j'en avais trop à lire. Il n'y avait rien de différent. Et, s'il y avait un trophée à donner pour la sollicitation directe la plus intelligente, je le donnerais facilement à Sélection du Reader's Digest, dans le sens que je devais mobiliser tout mon libre arbitre pour dire non à la sollicitation. Ce que je veux dire par là, c'est que ça **m'apparaissait** correct parce qu'on faisait appel à ma curiosité intellectuelle et à mon intérêt de savoir. Dans ce sens-là, je me sentais comme respecté.

J'ajoute une chose, c'est que Sélection payait à Postes Canada pour m'adresser des offres de produits culturels de qualité. Moi, je suis entièrement d'accord avec l'"opting out" dont madame parlait tout à l'heure, à condition, cependant, qu'un organisme quelconque fasse la promotion de ce choix que le consommateur a. Je pense que, des fois, on a tendance à dramatiser la question. Comme je suis en politique, je sais ce que c'est que de solliciter. Dans le fond, on en fait, nous aussi, de la sollicitation et je suis conscient qu'en termes de marketing les gens qui ne veulent pas être sollicités, c'est mieux de ne pas les solliciter, parce que ça coûte cher, imprimer des choses en couleur. Un exemple que les partis politiques connaissent très bien, c'est que, le jour de l'élection, il ne faut surtout pas solliciter une personne dont on sait qu'elle a plus d'attirance pour le parti adverse. On dit à nos gens, des deux bords: Si vous la sollicitez, c'est **peut-être** quelqu'un qui n'ira pas voter, mais, mettez-la en colère, parce qu'elle n'aime pas l'autre parti quand elle en aime un, et elle va **peut-être** aller voter. Alors, ne vous en occupez pas. Occupez-vous de ceux qui peuvent.

Maintenant, il y a un certain nombre de municipalités qui ont adopté des règlements sur ce qui est ajouté dans notre boîte aux lettres, pour plusieurs raisons. Un, dans une ville comme Montréal, il y a beaucoup de gens qui ne sont pas souvent à la maison. C'est mon cas, je **suis** à Québec une partie de l'année. Ma boîte aux lettres, j'estime qu'il y a comme un contrat que c'est pour le courrier que je reçois, et ça déborde. Je peux même perdre du courrier qui va prendre le bord de la rue au vent avec d'autres choses non sollicitées. Maintenant, les chiffres que vous avez donnés sur le nombre de personnes qui disent: Non merci, pour ce qui n'est pas mis à la poste ou distribué par le facteur, ces **chiffres-là** sont faussés du fait qu'on subit un chantage éhonté de la part de certaines entreprises.

Dans mon quartier, moi, 84 % des personnes

lisent le journal du quartier. Puis comme je suis député, je suis dans le 84 %. Or, je me suis plaint que, quand j'ai mis le pictogramme de la ville, j'ai cessé de recevoir le journal. Je me suis plaint à la compagnie qui publie le journal, qui m'a dit: Oui, on publie un journal et on distribue aussi des circulaires et, si vous ne voulez pas nos circulaires, vous n'aurez pas notre journal. Je suis un peu Don Quichotte, mais je connais les rapports de force et je connais les limites de ce qui est possible. J'ai enlevé mon pictogramme et mon courrier, ma boîte aux lettres débordait encore. Puis je prends les sacs - je suis parfaitement comme le ministre - je trouve que c'est commode, au moins, d'avoir un sac qu'on jette directement dans l'autre sac, sauf que je trouve qu'on ne respecte pas mon droit légal de dire: Je ne veux recevoir que ce que Postes Canada livre. Et j'essayais de dire à mon interlocuteur: Oui, mais le règlement municipal devrait normalement aider les entreprises de marketing direct, d'une part, et Postes Canada, d'autre part, et en troisième lieu, et surtout, les journaux, puisque le règlement municipal dit bien que la publicité insérée dans un journal n'est pas couverte par le règlement. Mais la réponse qu'on m'a faite, c'est qu'on distribue un journal et des circulaires, on fait plus d'argent avec les circulaires, en général, qu'avec le journal et puis c'est clé en main. Et les renseignements que j'ai, c'est que c'est partout comme ça.

Cela dit, je ne songe pas à m'en scandaliser. Il y a un aspect de facilité dans ça, de leur part, mais je trouve qu'ils font même un mauvais calcul commercial. À quoi ça sert d'imprimer des dépliants que je ne veux pas lire et que je jette et qui polluent, dans le fond, ma boîte aux lettres? Et je trouve qu'à cet égard-là il y a une minorité de personnes qui ne veulent pas en avoir dans leur boîte aux lettres et puis de respecter les droits de cette **minorité-là** n'endommage d'aucune façon votre industrie parce que, vous me direz si je me trompe, il me semble que, si on sollicite une personne qui ne veut simplement pas l'être, on perd son temps et son argent.

M. Poirier. Définitivement je ne peux pas répondre exactement à votre situation, parce que nous ne sommes pas dans le publipostage non adressé; alors, étant adressé, il est véhiculé par les postes canadiennes. Alors, ça ne touche pas les circulaires. Dans notre cas, nous essayons d'obtenir le plus haut rendement possible, naturellement, pour obtenir une rentabilité, parce qu'un mailing où on perd de l'argent, on ne le fait pas, on ne crée pas le produit ou on essaie de ne pas le créer.

M. Bourdon: Mais, dans ce sens-là, je suis entièrement d'accord avec vous. Moi, je trouve que, disons, si j'en reviens à la notion de contrat, j'installe devant mon domicile une boîte

aux lettres; n'importe qui qui paie pour me faire parvenir quelque chose par la poste, j'en prends connaissance et c'est normal. Si je n'aime pas ça, je peux toujours jeter la sollicitation. La distribution de porte à porte, ce que je veux dire par là, c'est que ce qui doit amener Sélection et d'autres entreprises à faire attention à qui c'est envoyé, c'est aussi une question de coût. La poste coûte cher. Et, si vous n'envoyez pas vos sollicitations aux bonnes personnes et si elles ne sont pas efficaces, vous encourez une perte et vous cessez de le faire. Alors que la distribution en nombre et de porte à porte, elle a l'inconvénient, à mon avis - et en plus, avec la notion du sac, il ne faut pas oublier que ça fait bien des clients pour un seul sac qu'on accroche à la boîte - de telle sorte que, dans cette logique-là, je suppose qu'on se dit: Ce n'est pas utile de faire des distinctions parce que c'est trop peu cher. Et le résultat, c'est que les gens se font harceler, d'une certaine manière. La preuve que ce n'est pas fait avec discernement, c'est que pendant six mois mon voisin était parti et j'avais mon palier extérieur plein de toutes sortes d'affaires qui jonchaient le sol; et c'était évident qu'il n'y avait personne. Donc, ce n'était plus utile de livrer.

Mais moi, ce que je dis là-dessus, c'est que ça ressemble aussi à l'afficheur téléphonique. Il y a un principe de base - et puis je vous pose la question, est-ce que vous êtes d'accord avec moi? - qu'on ne respecte pas; c'est qu'une personne qui ne veut pas que son numéro de téléphone soit affiché ou qui ne veut pas recevoir tel type d'envoi sans adresse ou qui ne veut pas que son abonnement comporte de louer la liste à d'autres, elle l'indique et puis son droit est respecté.

M. Poirier: Chez nous, on a ces noms-là en fichier. Aussitôt que les gens nous communiquent le fait qu'ils ne veulent pas recevoir d'autres mailings, on les reconnaît. Même, on reconnaît la différence... Parce qu'il y a beaucoup de gens qui nous disent: On ne veut plus recevoir d'autres mailings, mais continuez à m'envoyer le magazine. Alors, on fait même cette distinction.

Le Président (M. Gauvin): On avait M. Poulin qui voulait répondre aussi, je pense.

M. Poulin (Paul): Je voulais tout simplement mentionner à M. le député qu'effectivement, ce qu'il reçoit généralement à la distribution de porte à porte, ce n'est pas du marketing direct, c'est tout simplement de la publicité. Ça, ça ne dépend pas de notre groupe non plus. Chez nous, on essaie d'inculquer le maximum, si vous voulez, de compétence auprès de nos membres et puis de favoriser, au maximum aussi, le ciblage; donc, autrement dit, de favoriser que nos gens communiquent avec le grand public, lorsqu'on est assuré d'avoir un minimum de possibilités de

faire des affaires. Dans ce sens, ce qu'on préconise, c'est de faire les bonnes offres aux bonnes personnes.

M. Bourdon: Je suis entièrement d'accord et je vais continuer ma lutte souterraine pour avoir le droit de refuser, puisque le règlement municipal dit que j'ai le droit de refuser. Mais ça me prend le journal. Alors, pour tout de suite, c'est un à zéro pour Télémedia.

Le Président (M. Gauvin): Est-ce que M. le ministre avait...

M. Cannon: On avait écoulé pas mal de questions, sauf de remercier les gens qui sont venus nous rencontrer aujourd'hui. Ça a été fort instructif. Merci beaucoup de votre présence.

Le Président (M. Gauvin): J'aimerais remercier l'Association canadienne du marketing direct qui est venue nous faire cette présentation-là, en la personne de Mme Robins, M. Poulin et M. Poirier.

Des voix: Merci.

Le Président (M. Gauvin): La commission suspend ses travaux pour reprendre à 15 h 30 dans la même salle.

(Suspension de la séance à 12 h 18)

(Reprise à 15 h 40)

Le Président (M. Dauphin): Alors, mesdames, messieurs, la commission des institutions reprend ses travaux. Cet après-midi, nous avons deux groupes, dont le premier, l'Office des professions du Québec, représenté par M. Louis Roy, au centre, qui est vice-président de l'Office. Alors, bienvenue, tout d'abord. Je demanderais à M. Roy de présenter les personnes qui l'accompagnent et ensuite, de procéder à son exposé pour une durée maximale de 20 minutes. M. Roy.

Office des professions du Québec

M. Roy (Louis): M. le Président, messieurs, mesdames les membres de la commission, comme vous venez de le mentionner, M. le Président, mon nom est Louis Roy. Je suis vice-président de l'Office des professions du Québec. À ma gauche, Me Maryse Beaumont, directrice des affaires juridiques à l'Office des professions, et, à ma droite, Me Yves Dussault, avocat à l'Office des professions.

Alors, je désire tout d'abord vous remercier de nous avoir permis de présenter ici le mémoire de l'Office des professions. Comme vous le savez sûrement, l'Office est un organisme gouvernemental créé par le Code des professions et

chargé de veiller à ce que les corporations professionnelles protègent le public, ce qui est leur mandat principal. Actuellement, il existe 40 corporations professionnelles qui regroupent près de 230 000 membres au Québec. L'objectif du mémoire de l'Office des professions consiste à démontrer que les renseignements personnels obtenus par des professionnels dans l'exercice de leur profession sont protégés par un cadre normatif particulier issu principalement du Code des professions et qu'en conséquence imposer de nouvelles normes en ce domaine entraînerait un dédoublement certain.

Pour le bénéfice de la commission, nous rappellerons sommairement quelles sont ces normes de protection des renseignements personnels auxquels les professionnels sont actuellement assujettis. D'abord, le Code des professions commande à chaque corporation professionnelle d'adopter un code de déontologie contenant des dispositions visant à préserver le secret quant aux renseignements de nature confidentielle qui viennent à la connaissance des membres de la corporation dans l'exercice de leur profession. C'est ainsi que tous les professionnels au Québec, membres de corporations, sont assujettis, de par leur code de déontologie, à la règle dite du secret professionnel. Cette règle a d'ailleurs été consacrée par la Charte des droits et libertés de la personne et, par le fait même, on lui a attribué un caractère prépondérant sur l'ensemble de la législation. En effet, l'article 9 de la Charte **prévoit** que, et je cite: "Chacun a droit au respect du secret professionnel. Toute personne tenue par la loi au secret professionnel et tout prêtre ou autre ministre du culte ne peuvent, même en justice, divulguer les renseignements confidentiels qui leur ont été révélés en raison de leur état ou profession, à moins qu'ils ne soient autorisés par celui qui leur a fait ces confidences ou par une disposition expresse de la loi. Le tribunal doit, d'office, assurer le respect du secret professionnel." Fin de la citation. Donc, grâce à cette disposition de la Charte des droits et libertés de la personne, on peut affirmer d'emblée qu'il n'y a pas de renseignements personnels mieux protégés, sur le plan législatif, que les renseignements obtenus par un professionnel dans l'exercice de sa profession. En effet, le professionnel ne peut être relevé de son secret que dans deux situations: soit par le consentement de son client, **soit** par une disposition expresse de la loi. Ainsi, ce régime de protection des renseignements est encore plus strict que celui de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, car la loi sur l'accès comporte non seulement de plus nombreuses exceptions au caractère confidentiel des renseignements personnels, mais en plus certaines d'entre elles autorisent des communications de renseignements personnels sans qu'une disposition législative le prévienne expressément. Par exemple,

l'article 67 de la loi sur l'accès en fait état. De plus, le Code des professions impose aux corporations professionnelles l'obligation de prévoir, dans leur code de déontologie, des dispositions concernant le droit d'une personne recourant aux services d'un professionnel de prendre connaissance des documents qui la concerne dans tout dossier constitué par ce professionnel à son sujet et d'obtenir copie de ces documents.

En outre, des règles ont été établies quant au contenu de ce dossier, de sorte qu'on impose des limites à la collecte de renseignements ainsi que l'obligation d'entourer ces dossiers de mesures de sécurité et d'en contrôler le contenu. Enfin, on prescrit un délai minimal de conservation du dossier permettant ainsi l'exercice du droit d'accès prévu pour le client.

Par ailleurs - fait intéressant à noter - toutes ces règles ont été élaborées dans le cadre d'un processus **d'autoréglementation** similaire à celui souhaité par le rapport du comité interministériel présidé par M. Lejeune. Il s'agit d'une réglementation participative, dans le sens qu'elle a été initiée par les personnes qui en sont l'objet, mais il n'en demeure pas moins qu'elle a force de loi. Il ne s'agit pas d'autoréglementation volontaire. En effet, toute réglementation, pour être en vigueur, doit recevoir l'approbation gouvernementale.

Ainsi, les codes de déontologie comportent de nombreuses règles complémentaires assurant la protection des renseignements personnels. À tel point que l'on peut affirmer que la protection des renseignements n'est pas seulement pour le professionnel une question de confidentialité, mais aussi une règle de conduite. D'ailleurs, en pratique, il serait aisément concevable qu'aucun professionnel ne pourrait survivre à une réputation d'indiscret.

Bref, la relation de confiance, qui est un élément de base dans l'exercice d'une profession, ne pourrait exister entre un professionnel et son client sans une solide garantie de discrétion. D'ailleurs, l'élément de confiance et la confidentialité sont deux des facteurs prévus au Code des professions pour la constitution d'un groupe en corporation professionnelle.

De plus, toute contravention à ces règles de protection des renseignements personnels peut faire l'objet d'un recours qui s'initie d'abord par une plainte au syndic de la corporation, et il peut s'ensuivre une poursuite du professionnel devant le comité de discipline. Le comité de discipline a le pouvoir d'imposer des sanctions à l'égard du professionnel en cause, qui peuvent consister soit en une réprimande, une radiation temporaire ou permanente, une amende ou même la révocation du permis d'exercice, la limitation ou la suspension des activités professionnelles. Il convient de mentionner aussi qu'une infraction en regard du secret professionnel peut aussi entraîner le professionnel en cause dans des poursuites en responsabilité civile ou en vertu de

la Charte des droits et libertés de la personne.

En somme, dans le cadre du système professionnel, le public bénéficie de mesures significatives et coercitives en matière de protection de la vie privée et de la réputation. Ces mesures assurent une protection des renseignements personnels qui, à bien des égards, va au-delà de ce que suggèrent les lignes directrices de l'OCDE. Ainsi, en regard du principe dit de l'équivalence, ce n'est certes pas la protection offerte par le système professionnel qui pourrait faire échec à la réception de données personnelles provenant d'un pays étranger.

Enfin, malgré certaines améliorations nécessaires que l'Office a identifiées dans son mémoire, celui-ci estime que les principes de base de même que les mécanismes utiles à leur application en matière de protection de renseignements personnels méritent de demeurer à la disposition du public dans le cadre du système professionnel actuel. Il serait inapproprié et inopportun, pour la protection du public, de permettre la naissance d'un système parallèle. Hormis le fait que ce nouveau régime nécessiterait une nouvelle bureaucratie et un doublement des énergies et des expertises, il risque de semer une confusion importante dans le public, qui ne fait que commencer à comprendre et, donc, à profiter pleinement du système professionnel.

Qu'il suffise de rappeler qu'à l'issue des travaux de la commission Castonguay-Nepveu il avait été clairement établi qu'il y aurait un système au Québec qui devrait être le seul lieu de contrôle de l'activité professionnelle, pour éviter le foisonnement qui existait auparavant et nous épargner l'approche à la pièce. Aussi, les membres de l'Office des professions favorisent une amélioration des mesures de protection des renseignements personnels détenus par les professionnels à l'intérieur du système plutôt qu'une législation particulière qui créerait une brèche dans un régime professionnel qui se veut cohérent.

Le législateur a déjà fait sien cette position de l'Office lors de l'adoption des dernières modifications de la loi sur l'accès en exemptant les membres des corporations professionnelles de certaines modalités assurant le caractère confidentiel des renseignements nominatifs dont la communication est nécessaire à l'exercice d'un mandat confié par un organisme public. Par ailleurs, il semble que ce soit aussi l'approche retenue dans la proposition de directives du conseil de la Commission des communautés européennes relatives à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel. En effet, suivant le champ d'application de cette directive, il appert que les personnes et organismes du secteur privé sont visés seulement dans la mesure où ils exercent une activité industrielle ou commerciale, ce qui, suivant notre compréhens-

sion, exclut les activités professionnelles.

Tout en souhaitant le maintien de cette position, l'Office des professions est cependant prêt à procéder à tous les aménagements nécessaires pour assurer le public qu'il pourra toujours bénéficier d'une protection, eu égard au respect de la vie privée, des plus adéquates et des plus rigoureuses qui soient au sein du système professionnel actuel.

En conclusion, voilà la position fondamentale de l'Office. Toutefois, l'Office a soumis des recommandations spécifiques qu'il convient de rappeler sommairement. L'Office a illustré dans son mémoire les difficultés de cohabitation entre la loi sur l'accès et le secret professionnel. À ce sujet, il recommande une harmonisation législative qui fasse ressortir la prépondérance du secret professionnel consacrée par la Charte.

Dans la même veine, l'Office estime qu'il serait opportun de prévoir une disposition dans la loi sur l'accès suivant laquelle un organisme ne peut utiliser un renseignement qu'aux fins pour lesquelles il a été recueilli. Ainsi, un renseignement recueilli sous le couvert du secret professionnel ne pourrait servir à d'autres fins qu'à la prestation du service professionnel en cause.

Enfin, nous avons constaté une lacune en regard des corporations professionnelles elles-mêmes. Les corporations ne sont pas assujetties à des normes de protection étanches pour les renseignements personnels qu'elles détiennent, soit sur leurs membres, soit sur le public en général. Que l'on pense, entre autres, aux candidats qui font la demande d'admission dans une corporation professionnelle. En fait, les corporations détiennent elles-mêmes des renseignements sur le public. L'Office est prêt à collaborer avec les autorités concernées, en vue d'identifier et d'apporter les correctifs nécessaires.

Je vous remercie. Je suis disponible pour répondre à vos questions.

Le Président (M. Dauphin): Merci beaucoup, M. Roy, pour et au nom de l'Office des professions du Québec. Nous allons maintenant aborder la période d'échanges avec les parlementaires en reconnaissant, en premier lieu, M. le ministre des Communications.

M. Cannon: Merci, M. le Président. M. Roy, bonjour. Merci de votre présence cet après-midi parmi nous. Je tiens à vous féliciter pour la qualité de votre mémoire. Je pense qu'il touche le cœur et le vif du sujet. Et qui mieux que l'Office pour venir nous parler des préoccupations de ses membres?

Je voudrais peut-être clarifier, au début, un propos que vous avez mentionné dans votre texte, à la page 15, quatrième paragraphe, je crois, où vous indiquez qu'il serait opportun que la loi sur l'accès prévienne un principe suivant

lequel un organisme public ne peut utiliser un renseignement qu'aux fins pour lesquelles il a été recueilli. C'est vrai qu'il n'y a pas de dispositions spécifiques dans la loi d'accès à l'information et ce n'est pas dit précisément. Cependant, on peut retrouver, à l'article 65 de cette loi, une disposition qui indique que, lors de la collecte, l'organisme doit informer la personne de l'usage auquel le renseignement est destiné; et plus loin, à l'article 76 de la loi d'accès, on trouve l'article suivant qui dit: "**Dans** la déclaration de fichiers de renseignements personnels qu'il a faite à la **CAI**, l'organisme public doit énoncer les usages qu'il en fera." Je pense que ce sont des balises qui sont là et qui peuvent facilement répondre à cette préoccupation que vous manifestez.

Toutefois, je vous dirai dès le départ que, personnellement, si cet élément-là vient renforcer davantage les dispositions, je suis prêt à le regarder, évidemment, dans la révision de la loi de la Commission d'accès à l'information et je vous remercie pour votre témoignage sur ce point-là.

À la page 16 de votre document, là, ça se corse un petit peu. Vous me dites - vous le dites à quelques reprises à travers le document et vous l'avez répété dans votre conclusion - qu'une loi sur la protection des renseignements personnels qui s'appliquerait aux corporations professionnelles - et je cite le texte ici, au troisième paragraphe de la page 16 - "...il risque de semer une confusion importante dans le public qui ne fait que commencer à comprendre et donc à profiter pleinement du système professionnel actuel". On pourrait soutenir le contraire dans le fond. Une loi unique pour l'ensemble du secteur privé n'aurait-elle pas justement, comme première conséquence, de **clarifier** la situation? Une personne n'aurait pas à se référer à de multiples codes ou lois pour connaître ses droits. Qu'est-ce que vous en pensez, vous?

M. Roy: Bon! Écoutez, je crois que le système professionnel, qui existe en fait, au Québec, depuis pas tout à fait 20 ans, ça fera 20 ans en 1993, justement, le public commence, comme on l'a mentionné dans notre mémoire, à en retirer les avantages, à le comprendre, à voir quels sont les avantages qu'il a à faire affaire avec un professionnel. Il commence à comprendre que, lorsqu'il divulgue des renseignements à un professionnel membre de corporation, il va être assuré de la confidentialité. C'est vraiment blindé et étanche comme protection de renseignements. Je pense que les professionnels, de par le système actuel, ont quand même des mesures de base, des mesures identiques pour tous les professionnels, c'est-à-dire que les codes de déontologie se ressemblent, mais avec des spécificités dans chacun des cas. Je me demande comment une autre loi pourrait venir coiffer l'ensemble de tout le Québec quand, même à

l'intérieur d'un système professionnel, il y a des particularités qui existent d'une corporation à l'autre.

M. Cannon: J'étais tenté, au début, de vous demander quels étaient les inconvénients causés par un système parallèle. Mais je pense que je retrouve **peut-être** beaucoup plus d'avantages à avoir une loi unique qui soit claire, et je pense que vous pourriez en convenir là-dessus. Est-ce que j'ai raison? Oui.

M. Roy: En principe, je crois que oui. Je pense que, idéalement, pour que les gens puissent se retrouver, c'est préférable, pour éviter la confusion, qu'il y ait une loi unique. Je pense que la confusion viendrait du fait qu'à un moment donné il existe déjà un système avec ses lois et ses règlements et, là, on viendrait modifier les règles du jeu en cours de route.

M. Cannon: Parce que je regarde l'effort qui est fait au niveau de la réforme du Code civil. Évidemment, depuis 20 ans on parle de cette **réforme-là** pour qu'on puisse avoir une image assez claire de l'ensemble des dispositions du Code civil. Je pense que c'est un effort de rationalisation qui est combien important mais surtout nécessaire pour notre société.

M. Roy: Excusez... Mais je pense que ce qui serait important pour moi, c'est de ne pas en arriver... C'est là que je vois le danger d'une loi qui viendrait coiffer l'ensemble du système. Le danger, c'est qu'il ne faudrait pas niveler par la base. Ce qu'on voudrait, nous autres, c'est que le système professionnel, ayant déjà fait ses preuves et étant ce qu'il y a de plus étanche en matière de protection des renseignements, il ne faudrait pas le diluer, il ne faudrait pas créer des brèches au nom du principe de l'étendre à toute la population.

M. Cannon: Je pense que je saisis votre appréhension **là-dessus** ou votre **idée**. Vous savez, c'est beau de parler de la protection des renseignements personnels, mais ce n'est pas tout. Il est tout aussi important de donner le droit d'accès aux personnes concernées et de faire en sorte que ce droit d'accès soit le plus large possible. Surtout d'assurer un recours rapide mais aussi un recours qui soit efficace. Là-dessus, qu'est-ce que vous proposez sur cette question que je considère comme étant de première importance?
(16 heures)

M. Roy: Écoutez, j'imagine que vous parlez de l'accès du public aux données qui le concernent. En tout cas, à l'intérieur du système professionnel, il y a déjà des provisions. Il y a déjà des... C'est déjà prévu à l'intérieur des règlements des corporations professionnelles. Le personnel doit satisfaire un client qui demande

les données que le professionnel détient sur lui. Il peut même, il doit même permettre au client de prendre des photocopies de données que le professionnel détient. Alors, il y a un accès garanti par les règlements des professionnels aux données que le professionnel détient sur le client. Ça, c'est pour l'accès du client aux données qui le concernent lui-même. Quant à l'accès d'un autre, à ce moment-là, il doit absolument avoir la signature du client. Il faut que le client soit d'accord à ce que le professionnel transmette des données et il faut que le client ait signé et dans le dossier du professionnel est inscrite la signature du client à l'effet qu'il autorise le professionnel à transmettre telle et telle donnée.

M. Cannon: Puis vous n'avez jamais eu de plainte là-dessus que cette procédure-là n'ait jamais été suivie ou que vous ayez des difficultés à l'appliquer?

M. Roy: Écoutez, on en a effectivement, mais à ce moment-là il y a des règles du jeu qui existent, c'est-à-dire que le client qui voudrait obtenir des données que le professionnel détient sur lui ou même demander au professionnel de détruire une certaine partie de son dossier, si le professionnel s'y refuse, le client a un recours, c'est-à-dire qu'il peut s'adresser, à ce moment-là, au syndic de la corporation qui, lui, fait enquête et peut amener le professionnel en discipline et le sanctionner...

M. Cannon: Ça, habituellement, un recours comme ça pour l'individu, pour corriger une information qui, à toutes fins pratiques, est une information erronée - là, prenons ce cas type - ça peut prendre combien de temps pour que la rectification se fasse à partir du moment où la plainte a été portée en grief?

M. Roy: En matière de dossiers professionnels, c'est rare que la question de la rectification va intervenir parce que habituellement, dans le dossier d'un professionnel, ce sont les renseignements que le client a transmis et c'est le jugement du professionnel. On peut difficilement modifier ou rectifier un jugement d'un professionnel à l'intérieur du dossier. La demande est surtout d'avoir accès aux données qui sont là par le client.

M. Cannon: Mais corriger des erreurs de fait, ça peut se faire relativement facilement.

M. Roy: Oui, j'imagine, oui. Ça peut se faire, mais ce n'est vraiment pas... Écoutez, les seules plaintes qu'on a pu avoir, nous autres, c'est le refus, par exemple, du professionnel de transmettre les données, pour toutes sortes de raisons. Il y a quand même une lacune actuellement dans le système professionnel à laquelle...

Puis je vais demander à Me Beaumont de renchéir là-dessus si, en tout cas... au moins de confirmer si ce que je dis est exact, à l'effet que le syndic fait enquête. Il peut amener le professionnel en discipline, mais il n'y a rien actuellement qui va obliger... Si le professionnel est reconnu coupable, il n'y a aucune mesure actuellement qui va obliger le professionnel à transmettre le document.

M. Cannon: Vous me confirmez donc qu'il n'y a pas de sanction.

M. Roy: Il y a des sanctions. Le professionnel peut avoir une réprimande, une amende, peut être radié temporairement, mais le vide, le trou, si vous voulez, qu'il y a actuellement, c'est qu'il n'y a aucune instance qui peut obliger le professionnel, même s'il est reconnu coupable, à transmettre ces données-là.

M. Cannon: Ah! Je comprends.

M. Roy: Alors là, s'il refuse de transmettre, il va être encore poursuivi en discipline. Il y a un vide qu'on a vu et qu'on est prêt à combler le plus rapidement possible. D'ailleurs, l'Office s'apprête, à la demande du ministre responsable, à modifier le mécanisme disciplinaire pour le rendre plus étanche. Alors...

M. Cannon: Même si c'est prouvé hors de tout doute que la récrimination en question est justifiée, il n'y a pas d'obligation de transmettre, de corriger ou... C'est ça que vous me dites, là? C'est bien ça, Me Beaumont?

Mme Beaumont (Maryse): Oui. C'est ça.

M. Cannon: O.K.

M. Roy: C'est ça, hein? C'est le comité de discipline qui n'a pas le pouvoir de sanctionner, de le trouver coupable?

M. Cannon: Habituellement, dans ces comités de discipline... Non, je vais reprendre ma question. Est-ce que les plaintes sont nombreuses annuellement?

M. Roy: Écoutez, le système professionnel est fait en sorte que... et, là-dessus, je rectifie un peu ce que vous avez mentionné au début. Les corporations professionnelles de même que les professionnels, ce ne sont pas les membres de l'Office des professions. L'Office est un organisme du gouvernement qui est chargé d'aller surveiller et les plaintes s'en vont directement aux corporations professionnelles.

M. Cannon: Oui.

M. Roy: Ce n'est que quand le client, le

public n'est pas satisfait ou trouve que les délais sont trop longs... Là, il va s'adresser à l'Office et l'Office a un pouvoir moral, uniquement, d'intervention auprès de la corporation pour faire bouger, faire avancer les choses.

M. Cannon: Intervenez-vous souvent?

M. Roy: Excusez-moi. Les plaintes... En cette matière-là, non, c'est très rare qu'on a à intervenir.

M. Cannon: O.K.

M. Roy: Je peux vous dire qu'en pratique, ce qui se passe, comme je le mentionnais tantôt, la personne adresse sa demande au syndic et, même si ce n'est prévu nulle part dans les lois actuellement, il y a un bon travail qui s'effectue à ce niveau-là, le syndic fait enquête et s'aperçoit que le professionnel est fautif, il peut lui dire: Aïe, tu sais, envoie donc, donne-lui donc le renseignement, tu n'as pas de raison de le retenir. Il y a quand même des choses comme ça qui se passent. Ce n'est pas nécessairement le comité de discipline à tout coup.

M. Cannon: Est-ce que vous considérez que ce système-là, c'est le système le plus rapide et le plus efficace pour corriger des torts?

M. Roy: Le système professionnel n'a pas comme objectif, malheureusement, de corriger des torts. Il a comme objectif de sanctionner le professionnel, si le professionnel est fautif. C'est une sorte de système où, lorsqu'un citoyen adresse une plainte au système professionnel, en bon citoyen, il contribue à l'épuration, à l'amélioration du système professionnel en sanctionnant les professionnels fautifs. Ce n'est pas un système qui, règle générale - il y a certaines exceptions - permet de redresser des torts auprès du client.

M. Cannon: Est-ce que vous pensez que c'est un système qui est efficace? Je reviens avec ma question.

M. Roy: C'est un système, selon moi, qui est très... Si on prend la question de la protection des renseignements personnels, je pense que c'est un système qui est blindé, qui est vraiment efficace. Là où il peut y avoir des lacunes, c'est dans l'accès aux documents. Maintenant, écoutez, habituellement, on fait, nous autres, à tous les ans le tour de la nature des plaintes ou des demandes d'enquêtes que le syndic a eues dans chacune des 40 corporations professionnelles. Écoutez, je peux vous dire que les plaintes du public concernant les difficultés d'accès, comme ça, à des renseignements personnels, c'est quand même très rare. Les plaintes portent plus sur d'autres choses, sur la compétence, par exemple,

sur la conduite, l'inconduite du professionnel, mais, sur le refus de donner accès aux dossiers, je pense que c'est un principe que les professionnels comprennent très bien et, de toute façon, comme on le mentionnait là-dedans, c'est la survie même du professionnel qui en dépend, s'il n'est pas en bon termes avec ses clients.

M. Cannon: O.K., je vais revenir plus tard.

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

M. Bourdon: Alors, je veux remercier l'Office des professions du Québec de son mémoire et, d'entrée de jeu, je voudrais confier que je suis assez d'accord avec le ministre que, quand il y aura, comme je l'espère, une loi-cadre sur la protection de la vie privée dans le secteur privé, il m'apparaît normal que les professions y soient mentionnées et que ce soit compris dans la loi à venir. Ça ne veut pas dire que les règles du jeu actuelles sont mauvaises, mais je pense que, dans la mesure où elles sont adéquates, elles pourraient être reprises dans la loi à venir pour en faire une vraie loi-cadre qui ramasse les éléments épars qu'on peut retrouver dans plusieurs législations actuelles, parce que la tendance qu'on a observée devant cette commission depuis le début, c'est que tout le monde dit que c'est déjà fait, la protection du public, en matière d'accès aux renseignements personnels.

Les banquiers ont leurs règles; les professionnels, vous le dites, ont une loi; les courtiers d'assurances en ont une; tout le monde en a une. Mais, dans le fond, je trouverais un peu baroque que les professionnels, à l'égard du secret de leur profession, ne soient pas inclus dans une loi, puisque les 230 000 professionnels détiennent ce qu'il y a de plus secret dans la vie des gens. Finalement, les plus grands secrets ne seraient pas couverts par la loi garantissant la vie privée et le secret de certaines choses.

Cela dit, à la périphérie, il a été apporté à cette commission un certain nombre de phénomènes qui touchent le secret professionnel, et ça n'a rien à voir avec votre loi constitutive. Par exemple, on nous dit qu'un professionnel, un cabinet de professionnels ou un bureau, peu importe, qui, directement ou indirectement, communique avec un client et une cliente et qui n'est pas équipé pour ne pas communiquer son numéro, son secret professionnel est en cause immédiatement. On donnait des exemples. Une clinique médicale qui s'occupe de MTS appelle un adolescent pour modifier un rendez-vous et le parent de l'appelé, par le numéro, découvre qu'un parent consulte soit dans une clinique pour des MTS, soit une clinique d'avortement, selon le cas, ou une clinique psychiatrique. Je mentionne délibérément les secteurs sensibles parce que plus

privés, mais je pense que c'est très général dès qu'on touche les professions. Par exemple, le bureau d'un avocat rappelle une femme qui veut introduire une procédure de divorce contre son mari, et le mari, en ayant l'affichage du numéro, sait que sa femme consulte un avocat. En tout cas, on peut en multiplier.

Je vous demande, à cet égard-là, si vous croyez que les deux niveaux d'instances réglementaires des deux niveaux de gouvernement ont été bien prudents de permettre aux entreprises de téléphone de commercialiser les afficheurs sans trop s'interroger sur les conséquences.

M. Roy: Oui, c'est sûr que, d'abord, dans le premier volet de votre intervention qui concerne, je pense, le même sujet que votre collègue, M. Cannon, une seule loi pourrait peut-être être admissible en autant qu'elle soit, à notre point de vue - excusez l'expression - aussi blindée que toute la protection qui existe dans le système professionnel. Maintenant, ça pose des problèmes d'application de la loi. C'est qu'actuellement ce sont les professionnels qui paient pour la corporation et c'est à elle-même à faire appliquer la loi et les règlements qui la régissent par ses membres. Concernant l'accès aux renseignements, la corporation doit adopter... C'est-à-dire que le code de déontologie confère aussi le droit à la personne de prendre connaissance de son dossier. C'est une des quatre parties du code de déontologie pour respecter le droit à obtenir des données sur le dossier.

Concernant le deuxième volet de votre intervention, écoutez, il y a aussi des dispositions, actuellement, dans les codes de déontologie qui, en principe, interdisent aux professionnels de même mentionner qu'une personne a eu recours à ses services. C'est expressément prévu à l'intérieur du secret professionnel. Ce n'est pas uniquement les données qu'il détient sur la personne, mais c'est le fait que la personne ait fait appel à ses services. Maintenant, avec les nouvelles technologies et l'évolution, comme l'exemple que vous donniez du téléphone, c'est sûr que ça cause des problèmes particuliers sur lesquels, j'imagine, il faudrait se pencher en collaboration avec les corporations pour essayer, justement, d'éviter ça, c'est-à-dire que des renseignements comme ça soient fournis involontairement, soit par le biais d'une tierce personne, soit d'un appareil téléphonique ou des choses du genre. Mais je pense que les cliniques médicales ont le devoir de faire en sorte que le fait qu'une personne les consulte demeure confidentiel.

(16 h 15)

M. Bourdon: Maintenant, juste ajouter que ça va se généraliser, l'adoption - mais actuellement il faut payer pour l'adopter - de dispositifs de blocage. On entendait hier M. Riley, de Toronto, qui est un spécialiste des questions relatives à la protection de la vie privée, qui nous donnait un exemple assez frappant de

travailleurs sociaux qui, le soir, parlent à des clients de chez eux, parce qu'il y a des gens qui travaillent et qui ont parfois à traiter avec des personnes dangereuses, et dont le numéro est révélé par l'afficheur, ce qui crée des problèmes assez importants. Maintenant, vous réglementez les corporations professionnelles, puis il a été beaucoup question ici de la commercialisation des banques de données. Est-ce qu'à votre connaissance il y a des corporations professionnelles qui louent ou qui, contre rémunération, donnent accès à leur liste de membres?

M. Roy: Je sais, par expérience, qu'il y a effectivement des corporations professionnelles qui vont donner accès à la liste des membres selon... C'est la corporation qui juge les fins pour lesquelles la liste doit servir: si c'est pour envoyer tel et tel document aux membres, si c'est pour faire telle et telle publicité aux membres. Les corporations sont quand même régies aussi par un règlement du gouvernement sur le tableau des membres et ce sont des données, à l'intérieur du tableau, qui sont publiques, c'est-à-dire que le nom et les adresses de domicile, c'est public, ça, de toute façon. Alors, par le fait que ce soit déterminé que c'est public, c'est la corporation qui peut, à un moment donné, moyennant rémunération ou paiement des frais, permettre à un organisme d'utiliser ses listes. Je sais que ça se fait. Il y en a d'autres corporations qui l'interdisent systématiquement, qui disent: Bon, c'est... Notre tableau des membres est disponible au public pour consultation sur place, tout simplement. La pratique est différente d'une corporation à l'autre.

M. Bourdon: Parce que, dans le fond, ça pose la question de l'accès nominatif à un renseignement d'ordre public versus l'accès en vrac, d'une certaine façon, à une liste qui peut facilement, avec les progrès technologiques qu'on a connus, devenir une liste d'adressage et, à ce moment-là, j'ai le sentiment, là comme ailleurs, que ça pose la question de la commercialisation des listes. Ce que j'entends par commercialisation, c'est qu'une profession ait un tableau et qu'un citoyen qui veut consulter, par exemple, dans une profession, ait accès aux données. C'est de l'ordre de l'évidence. Mais j'ai oui dire que les professionnels, comme toutes sortes de groupes ciblés, peuvent être à l'occasion très sollicités par des gens qui veulent vendre un service ou un produit.

M. Roy: Exactement - et, d'ailleurs, on l'a souligné dans notre mémoire - c'est une des lacunes. À certains égards, les corporations professionnelles, comme organismes, c'est-à-dire... Les professionnels sont très réglementés en ce qui concerne la confidentialité, alors que les corporations professionnelles, comme organismes,

détiennent des renseignements sur des membres. Il y a certaines dispositions dans la loi qui prévoient que, par exemple, les dossiers d'inspection professionnelle, c'est confidentiel; d'autres, c'est la discipline, bon. Les membres du bureau sont assujettis à un serment de discrétion, mais il reste qu'il y a des renseignements que détiennent des corporations sur leurs membres et non pas seulement sur leurs membres, sur des gens, par exemple, qui adressent une plainte ou qui demandent au syndic de faire enquête, qui détiennent des renseignements sur un candidat à la profession qui voudrait être accepté, puis, s'il est refusé, alors... Il y a toute une masse de renseignements et d'informations qui n'est pas, actuellement, réglementée.

M. Bourdon: D'accord. Hier soir, on avait devant nous des intervenants du milieu des assurances qui nous parlaient du fonctionnement d'une organisation qui joue un rôle central puis sensible en même temps, qui s'appelle le Bureau de renseignements médicaux, et j'étais étonné d'entendre dire que le citoyen qui consent à ce qu'on ait accès à son dossier médical - et on a vu la formule - se fait dire qu'advenant qu'il veuille en avoir copie il y a certains renseignements qui pourraient ne pas lui être donnés, mais qu'il devrait retourner voir le médecin traitant pour les avoir.

Juste au plan de l'éthique, je pose le problème. Est-il admissible qu'une personne n'ait pas accès à son propre dossier médical, au même titre et sur le même pied qu'un tiers, dans le sens qu'on nous dit que ça ne va pas à beaucoup de personnes à l'intérieur de la compagnie d'assurances? Quant à moi, je ne pense pas qu'il y ait de comportement scandaleux nulle part, à cet égard-là. Ce n'est pas ça qui est le fond de ma question, si on veut, mais est-ce admissible que, par exemple, un médecin révèle sur mon état de santé, à une entreprise d'assurances, des renseignements qu'il n'a pas donnés à son patient et que le candidat assuré - parce que, habituellement, c'est une personne qui veut adhérer à un régime d'assurances - se fait dire non, le renseignement que le tiers a obtenu ne lui est pas accessible, il faut qu'il retourne au médecin pour tenter de l'avoir? Je dois vous dire que là-dessus les explications étaient peut-être claires, mais elles ne m'ont pas convaincu. Ça revenait, en gros, à dire qu'un médecin peut ne pas avoir été capable de rejoindre quelqu'un pour lui dire qu'il avait une maladie grave, mais que le Bureau de renseignements médicaux, c'est plus facile de rejoindre... Qu'est-ce que vous pensez de cette espèce d'approche à deux niveaux de renseignements qui, il me semble, devraient être les mêmes?

M. Roy: D'abord, il y a deux... Dans un premier temps, la première partie de votre intervention ne faisait pas état du fait qu'un

professionnel peut, pour des raisons, refuser de donner des renseignements à un client qui le concerne. C'est d'ailleurs dans les règlements sur les codes de déontologie ou dans le règlement sur la tenue des dossiers. Il est bien indiqué que le professionnel doit respecter le droit du client de prendre connaissance de son dossier. Certains vont dire: Sauf pour des motifs justes et raisonnables; d'autres vont dire: À moins que le bien du client ne le commande, le professionnel peut ne pas transmettre certains renseignements. Alors, il y a le jugement du professionnel, et je peux vous dire que, par expérience, ça, ça peut aider, par exemple, dans le cas des enfants mineurs où les parents voudraient avoir certains renseignements contenus dans le dossier. Alors, là, le professionnel peut, pour le bien du client, ne pas transmettre.

Le deuxième point de votre intervention, effectivement, est un problème actuel qu'on discute actuellement à l'Office des professions. C'est la question des médecins qui vont travailler pour les compagnies d'assurances et qui ne transmettent pas les dossiers ou les données au client, c'est-à-dire à la personne qui se fait examiner, mais ça s'en va directement à la compagnie d'assurances. Moi, je suis d'accord en partie avec ça dans le sens qu'à ce moment-là, ce qui est important, c'est que ça soit clair pour la personne qui va se faire examiner... Elle connaît le contexte dans lequel elle va se faire examiner et, habituellement, ce n'est pas son médecin traitant, c'est le médecin d'une compagnie d'assurances. Vous n'êtes pas obligé de dévoiler des choses à cette personne-là. Vous n'êtes pas en relation de confiance comme vous pouvez l'être avec votre médecin traitant. Il y a un contexte, là, différent. Alors, les données sont envoyées à une compagnie d'assurances - on parle toujours d'examen médical pour fins d'assurances - mais je pense que ce sont des données qui, selon moi, devraient être accessibles à la personne ou au client.

Je pense que le meilleur moyen, ça ne serait pas d'intervenir auprès des compagnies d'assurances pour les obliger à rendre ces données-là accessibles. Ça pourrait être, par exemple, quand on passe un tel examen, on signe une formule où on permet au médecin de transmettre des données à la compagnie d'assurances. Il pourrait y avoir aussi une autre ligne en disant: On demande à la compagnie d'assurances de faire parvenir ces renseignements-là à un autre médecin qui est notre médecin traitant.

En gros, ce que je veux dire, à supposer que comme ça s'est déjà produit, je crois, c'est que quelqu'un avait un cancer et il ne l'a pas su. Mais moi, j'aimerais mieux le savoir de mon médecin traitant. Je pense que c'est important pour le médecin qui travaille pour la compagnie, à ce moment-là, de dire: Va consulter ton médecin traitant, ou: Je vais transférer des données à ton médecin traitant; va consulter, va

voir. J'aimerais mieux que ces renseignements-là proviennent de mon médecin traitant, que ce soit le médecin de la compagnie d'assurances que je n'ai jamais vu et qui me dit: Tu as un cancer. Je ne sais pas si vous me comprenez.

Le principe, c'est de rendre ça accessible au client, mais par le biais, peut-être, d'obliger le médecin ou la compagnie d'assurances de transmettre à un autre médecin les données. Ça évite, à ce moment-là - ça rejoint un peu le principe qu'on disait tantôt - que les données recueillies dans un contexte donné, pour des fins, ne servent pas qu'à ces fins-là.

M. Bourdon: Vous mentionnez le cas de l'assurance. C'est de ça qu'on **parlait**. En droit du travail, il y aussi l'employeur qui peut référer un employé à un médecin, et les gens ignorent souvent que ce médecin-là n'est pas tenu au secret professionnel, d'aucune manière. Dans la mesure où il est rémunéré par l'employeur, il est même susceptible de devenir un témoin à charge contre le patient. Mais est-ce qu'il y a déjà eu des discussions sur le phénomène qui fait que, dans nos sociétés, il y a des médecins qui n'ont jamais soigné personne et qui agissent comme experts pour donner soit un avis, soit comme témoin à charge contre une personne? En tout cas, j'ai peut-être mal lu le serment d'Esculape, mais je croyais qu'un médecin avait pour mandat et pour mission de soigner les gens. Est-ce que vous vous êtes déjà interrogé sur le type de relation qui peut exister entre une personne, par exemple, qui est référée par son employeur à un médecin, en qui il devrait voir un témoin à charge éventuel s'il y avait conflit avec l'employeur? Est-ce que ça a déjà fait l'objet de débats, là, à l'intérieur des cadres, de l'ordre ou de la corporation qui représente les médecins?

M. Roy: Écoutez, je ne saurais vous dire à l'intérieur... à l'Office des professions, ça n'a pas fait l'objet de débats comme tels. Comme je vous l'ai mentionné, on a été saisi d'un cas, dernièrement, où on est en train... on discute de la question de l'examen médical par une compagnie d'assurances. On a ça sur la table et on va sûrement en discuter avec la corporation des médecins pour voir les améliorations à apporter dans ce cas-là. Ça pourrait peut-être régler un problème si la personne avait le choix de son médecin. Tu sais, plutôt que ce soit un médecin imposé, un médecin de l'employeur, si la personne avait le choix du médecin, à ce moment-là, je pense que ça changerait toute la relation qui existe entre le professionnel et le client.

M. Bourdon: Il y un cas récent qui m'a frappé aussi. Il y a un psychiatre qui, là, n'agissait pas avec une personne référée par la Société d'assurance automobile; il n'était pas uniquement un éventuel témoin à charge, mais il était comme le procureur de la couronne. Par exemple, le lien

entre sa vie sexuelle à l'adolescence et son accident d'automobile n'est pas patent, étant donné que le responsable de l'accident était ivre mort. Ce n'est pas patent. Au nom de cette personne-là, j'ai écrit à M. Augustin Roy, et je n'en ai pas eu de nouvelles.

Et la question que ça m'amène à poser, c'est - et ça, c'est les limites de l'**autoréglementation** - comment se fait-il que si on a se plaindre d'un marchand d'appareils électriques, par exemple, on a un recours à l'**Office** de la protection du consommateur et à un tribunal ordinaire, alors que, quand on a à se plaindre d'un professionnel, on se plaint à l'ordre qui représente le professionnel, et après ça il est jugé, pas par ses pairs, mais par les siens, d'une certaine façon? Est-ce qu'il n'y a pas là possibilité d'abus?

M. Roy: Comme dans tout système, je pense qu'il y a possibilité d'abus. Ce sont les règles du jeu actuelles du système professionnel, qui n'est quand même pas parfait, mais je pense que le système professionnel actuellement, selon nous, fonctionne bien. Il y a lieu de l'améliorer, mais il fonctionne bien. C'est sûr qu'il y a des lacunes à l'intérieur du système. La question du jugement par les pairs, selon moi... En matière professionnelle, il n'y a rien de mieux que les pairs pour comprendre vraiment et juger de la situation, juger du geste posé ou de la faute reprochée au professionnel. En fait, ce sont deux conceptions, deux systèmes qui s'affrontent. Actuellement, c'est un système semi-privé. En fait, c'est l'État qui délègue ses pouvoirs aux corporations professionnelles financées par des professionnels, alors que dans d'autres milieux ça va être un système étatique où c'est l'État qui intervient et qui s'occupe de la discipline des professionnels, etc. Alors, c'est deux systèmes qui s'affrontent.

M. Bourdon: Maintenant, dans vos remarques, vous avez mentionné, je pense, les dispositions nouvelles du Code civil sur la protection de la vie privée et de la réputation. Vous êtes sans doute au courant qu'elles ne sont pas encore promulguées. Est-ce que vous souhaiteriez que ça se fasse dans un délai relativement rapide pour promulguer, quitte à ce qu'il y ait quelques amendements - parce que le Code civil est en discussion dans une autre salle ici - et qu'on promulgue les dispositions du Code relatives à la réputation et à la vie privée?

M. Roy: Oui, je pense que ce qui est important, dans ce qui est prévu dans le projet de Code civil, selon nous, le principe de protection de la vie privée devrait être consacré là-dedans. Ce n'est pas nécessaire d'aller aussi loin que d'identifier des situations qui, elles, peuvent être prévues dans d'autres lois. Pour nous autres, ce qui est important, de toute façon, c'est qu'il n'y ait pas de dédoublement, que le Code civil en

donne un bout, que la loi sur l'accès en donne un autre bout, le système professionnel, un autre bout.

M. Bourdon: Ça fait le tour.

Le Président (M. Dauphin): Merci, M. le député. Alors, est-ce qu'il y a d'autres questions, M. le ministre?

M. Cannon: Je m'excuse, M. le Président. Non, je n'ai pas d'autres questions, merci.

Le Président (M. Dauphin): Alors, au nom de tous les membres de la commission des institutions, je n'ai qu'à vous remercier, remercier l'Office d'être venu témoigner devant notre commission. Merci et bon retour.

Alors, nous allons suspendre quelques instants pour permettre au dernier groupe de s'avancer vers l'avant.

(Suspension de la séance à 16 h 32)

(Reprise à 16 h 34)

Le Président (M. Dauphin): Nous reprenons nos travaux avec, comme dernier groupe et non le moindre, la Commission d'accès à l'information, présentée par son président, M. Paul-André Comeau. Alors, M. Comeau, bienvenue. Je vous demanderais donc de nous présenter les personnes qui vous accompagnent et, ensuite, de procéder à votre exposé d'une durée maximale d'environ 20 minutes.

Commission d'accès à l'information

M. Comeau (Paul-André): Je vous remercie beaucoup, M. le Président. Je vous remercie de l'honneur périlleux que vous nous avez réservé d'intervenir à la fin de cette série d'audiences. Alors, je suis accompagné des représentants de la science et de l'expérience de la Commission: Me André Ouimet, à ma droite, qui est directeur du service juridique et secrétaire de la Commission, et M. Clarence White, qui, lui, est l'histoire de la Commission. Il est actuellement, depuis quelques années déjà, directeur de l'analyse et de l'évaluation.

Alors, je voudrais, si vous le permettez, tenter de vous exposer l'essentiel de nos cogitations et de vous expliciter le sens et l'objectif des propositions que la Commission vous a soumises voilà déjà un petit moment. Si la Commission s'est penchée sur le problème de la réglementation des renseignements personnels dans le secteur privé, cela résulte d'un cheminement relativement patient, serein et assez régulier, et un cheminement qui s'est situé parallèlement et aussi à l'intérieur même de la Commission. De la part de la Commission, il n'y

a pas, à l'égard de l'objet de nos travaux, de croisade ou d'entreprise, mais vraiment une réflexion qui s'enchaîne dans un processus qui n'a pas été lancé par la Commission elle-même, même si elle y a joué un rôle important, peut-être même fondamental.

Il faut dire que la distinction entre le privé et le public, en ce qui concerne les renseignements personnels, a été posée au moment même où on a établi le principe de la loi d'accès dans la commission Paré. Ensuite, dans les travaux qui ont mené à l'élaboration de la loi, il y avait une distinction de principe et de fait entre les renseignements personnels, selon qu'ils sont ou non détenus par le secteur privé ou par le secteur public.

Cette réflexion sur la nature de la protection à accorder à ces renseignements, selon le lieu de leur détention, s'est poursuivie au sein de l'appareil administratif du Québec par des réflexions qui se sont structurées, notamment à l'occasion des travaux du comité interministériel qui a abouti à ce qu'on appelle maintenant le rapport Legendre, où la Commission d'accès à l'information était associée à des réflexions importantes sur ce qui était considéré comme une nouvelle étape dans la mise en place de droits nouveaux, enfin, relativement nouveaux, dans la culture politique du Québec. Et, puis, à l'intérieur même de l'agir de la Commission, nous avons été amenés - je dis nous au sens de mes prédécesseurs et de moi-même, de mes collègues - à nous pencher sur des cas précis où la protection des renseignements personnels par le secteur public, par l'État donc, ou par les organismes parapublics débouchait sur des avenues plus ou moins imprévues au moment de l'adoption de la loi.

C'est ainsi qu'on a vu que, dans certaines circonstances, l'État, qui a ramassé, qui a traité des renseignements personnels, les prête, les loue à d'autres entreprises, au sens noble du terme. Même l'inverse est vrai. Le secteur privé a été mis à contribution et a lui aussi fourni des renseignements à l'État. Et, là, il y a des problèmes qui se posent. Pourquoi les renseignements, lorsqu'ils changent de secteur, deviennent-ils l'objet d'une protection et ne le deviendraient-ils pas si l'inverse se fait? Il y a quelque chose qui devient - vous me pardonneriez l'expression - presque jésuitique à certains moments. Et ces réflexions, la Commission les a accumulées au fil des années. Mais il faut dire que deux ensembles d'événements ont plus ou moins coïncidé et expliqué d'abord, je pense, la convocation de ces audiences et aussi l'accélération des réflexions, au sein de ta Commission, à cet égard.

Premier élément fondamental, c'est bien sûr l'adoption de certains articles du nouveau Code civil, dès 1987, qui garantissent des droits fondamentaux à cet égard: les trois droits classiques de connaître, d'avoir accès et aussi de

porter rectification. C'est un pas significatif qui a été posé même si, pour le moment, ces droits ne sont pas en vigueur comme tels sur l'ensemble du territoire québécois.

Mais, au même moment, depuis deux ans, un autre événement nous interpelle directement, c'est la mise en place, dans la Communauté économique européenne, des 282 directives qui vont constituer ce qu'on appelle "l'Europe de 1992". Or, l'une de ces 282 directives porte précisément sur la gestion et la protection des renseignements personnels.

C'est là où la Commission s'est inquiétée du sort qui, éventuellement, pourrait être réservé aux entreprises québécoises installées d'une façon ou de l'autre en Europe. Parce que cette directive va obliger les entreprises, comme les sociétés publiques ou parapubliques, qui échan- gent de tels renseignements avec leur équivalent européen, à assurer chez eux, donc chez nous, une protection adéquate à ces renseignements personnels.

Alors, vous me permettez un instant de changer de casquette et de redevenir le journaliste que j'ai été et que je demeure foncièrement pour vous dire qu'au moment où l'on se parle, à Paris, au sein de l'OCDE, aujourd'hui et demain, il y a une réunion précisément consacrée à cette question et, samedi et dimanche, à Genève, au sein du GATT, on aborde également cette question-là de la protection des renseignements personnels. La position des Européens est connue, celle des Canadiens et des Américains l'est, et on s'oriente vers un affrontement majeur à cet égard. C'est donc dire qu'il y a un problème qui dépasse la simple théologie juridique ou les simples réflexions qu'on pourrait imaginer.

Je reviens, à ce moment-là, si vous permettez, à mes préoccupations actuelles. Nous sommes à la fine pointe de l'actualité, mais nous avons à prendre des décisions qui touchent, je pense, les droits fondamentaux des Québécois et des Québécoises. C'est dans ce contexte évolutif que la Commission vous propose un certain nombre de mesures. Nous voulons donc contribuer à assurer aux Québécois et aux Québécoises la protection qui leur est due, en ce qui concerne les renseignements personnels qui les définissent, qui les caractérisent, qui risqueraient, dans certaines circonstances, de les pénaliser ou même de les ostraciser.

La loi d'accès à l'information, qui a maintenant près de 10 ans, a balayé un espace important en ce qui concerne tout le secteur public. Mais nous croyons que, pour des raisons de justice et d'équité, il y a lieu maintenant de franchir le pas supplémentaire, comme le législateur l'a fait en adoptant les articles en question dans le Code civil. Mais cet objectif, donc, d'assurer des droits, nous voulons contribuer à le réaliser en ayant quand même en tête un second objectif, qui est celui de maintenir la capacité

concurrentielle des entreprises du Québec. Et ça, nous avons eu en tête, en élaborant notre projet, cet objectif puisque c'est une des objections qui est habituellement agitée lorsqu'on avance, lorsqu'on propose ce projet de protection des renseignements personnels dans le secteur privé.

Or, comment réaliser ces deux objectifs? Nous proposons ce que nous avons appelé, peut-être de façon un peu prétentieuse, une loi-cadre. Je préférerais, après réflexion, parler d'une loi souple, par allusion, par analogie à la médecine douce, une loi souple qui prendrait en charge, dans un premier temps, les trois droits déjà reconnus par le Code civil: le droit de connaître, d'avoir accès et de pouvoir corriger. Ces trois droits, pour la très grande majorité des entreprises québécoises, signifient en définitive peu de choses.

Le petit employé d'une entreprise de la Beauce, je pense, a le droit de pouvoir voir le dossier que son patron détient sur lui. Pour la très grande majorité, je le **repète**, des entreprises québécoises, l'exercice de ces droits, qui ont déjà été décidés par l'Assemblée nationale, ne pénalisera pas grand monde ni n'entraînera de problèmes majeurs. Je pense que, même au niveau des relations de travail, la mise en oeuvre de ces droits sera de bonne guerre pour les entreprises.

Le problème qui se présente, lorsqu'on examine cette question des renseignements personnels, se situe au niveau de la circulation, de l'échange, de la vente, de la transmission de ces renseignements personnels. Et là il faut reconnaître que le problème est complexe, qu'il est lié aux caractéristiques des entreprises. Il est évident que ça varie. On a évoqué les professions, on peut penser également aux magazines, on peut penser aux associations de bienfaisance qui interviennent à un titre ou l'autre, à un moment ou l'autre, dans le domaine des renseignements personnels. Mais il y a aussi des choses beaucoup plus complexes, beaucoup plus sensibles, des renseignements qui définissent la santé d'un individu, physique comme financière, etc.

Et le problème de la circulation des renseignements est lié à un quatrième droit qui n'a malheureusement pas, pour diverses raisons, été pris en charge par le Code civil, qui est la notion de consentement, le droit au consentement. Là, il faut, je pense, poursuivre ce qui a été entrepris dans la réforme du Code civil et franchir le pas. Le droit de consentement, dans le domaine de la protection des renseignements personnels, est reconnu dans presque toutes les législations disponibles actuellement en Occident et dans les textes internationaux également sur cette question.

(16 h 45)

Évidemment, mettre en oeuvre une législation dans le domaine privé en tenant compte de cette notion de consentement, ce n'est pas quelque chose d'évident et la Commission suggère que, pour y parvenir, on établisse, selon quelques

secteurs ou sous-secteurs, des tables de concertation qui permettront aux gens de définir comment, dans leur secteur, on peut appliquer les trois grands principes et comment traduire la notion de consentement de façon démocratique, honnête et juste.

La Commission d'accès à l'information s'est réjouie, à la faveur des séances qui ont eu lieu dans cette salle, des bonnes dispositions qui ont été énoncées, et peut-être même multipliées à certaines occasions, par les représentants du monde des affaires, dans le domaine industriel également. Votre commission, je pense, a reçu, de la part de la plupart de ces sociétés ou de leurs représentants, un engagement de participer. Nous croyons que l'objectif que s'est fixé la Commission pourrait être réalisé par la concertation à la faveur de ces tables sectorielles. Évidemment, si l'un ou l'autre des sous-secteurs qui pourraient être **identifiés**, soit à la lumière du rapport **Legend** re ou de tout autre façon, ne veut pas se lancer dans l'entreprise ou s'il est incapable de s'entendre, la Commission reconnaît qu'il faudra, à ce moment-là, prendre ses responsabilités, que le législateur intervienne pour promulguer d'autorité une loi, si telle est sa volonté.

Pour assurer un droit d'appel en cas de conflit, en cas d'incompréhension, parce qu'il y a, même dans certains secteurs déjà plus ou moins coiffés d'une législation, des lacunes - on vient de l'entendre - la Commission préconise que les citoyens et citoyennes du Québec aient recours à un tribunal administratif qui puisse être facilement et gratuitement accessible. C'est le principe fondamental que nous retenons. Bien sûr, on peut imaginer qu'à l'égard du Code civil on peut, mais moyennant l'intervention du système judiciaire et des coûts que ça entraîne, avoir recours aux tribunaux habituels. Mais cela est impossible et de plus en plus improbable, étant donné le fait que les rôles sont surchargés dans l'ensemble du système judiciaire, aussi bien au Québec qu'au Canada.

Du même souffle, la Commission recommande que, si l'Assemblée nationale décide de donner suite à ses recommandations ou d'établir une législation dans ce domaine, le mandat d'adjudication ou de contrôle lui soit accordé. Vous me permettez d'aligner à cet égard quatre raisons.

D'abord, il me semble qu'il y a une nécessité de cohérence fondamentale dans le droit en ce qui concernerait les renseignements, selon qu'ils sont du secteur privé ou du secteur public. Il serait impensable qu'un Individu puisse obtenir une décision de la part d'un organisme qui coifferait le secteur public et une autre par un organisme qui coifferait le secteur privé. Il y a là quelque chose d'incohérent et, d'ailleurs, tous les pays qui ont légiféré dans le secteur des renseignements personnels ont coiffé d'un seul organisme les deux secteurs. Il y a une cohéren-

ce qui nous semble fondamentale.

Deuxièmement, et en regard de cette cohérence, l'expérience accumulée dans ce domaine par la Commission d'accès à l'information, je pense, parle en sa faveur puisque, à plusieurs reprises, la Commission a été amenée à intervenir soit sous forme d'avis à l'égard de projets de loi, lors de transferts de renseignements personnels du secteur privé vers le secteur public, ou vice versa. De même, sans vouloir nous lancer des fleurs, mais c'est quand même agréable de le faire, le record de la Commission d'accès à l'information en ce qui a trait aux délais, en ce qui a trait au traitement est très honorable, veuillez me croire, quand on le compare à l'ensemble des tribunaux administratifs au Québec.

Et, enfin, il y a une dernière considération qui me semble importante, dans les circonstances et même dans l'absolu, depuis la volonté de procéder à un dégraissage, pardonnez l'expression, de l'appareil étatique, je ne pense pas qu'il soit intéressant ni intelligent de créer, pour le moment, de nouvelles structures, de mettre en place de nouveaux organismes.

En somme, la Commission d'accès à l'information vous propose une législation souple qui aurait comme objectif fondamental d'assurer, pour l'ensemble des citoyens du Québec, le respect de leurs droits déjà insérés dans le nouveau Code civil, une législation souple qui permettrait aux sociétés et aux entreprises du Québec de jouer leur rôle à cet égard tout en leur conservant et en leur assurant un accès au marché étranger.

Je voudrais simplement, en terminant, dire qu'au rythme où tes choses évoluent la protection des renseignements personnels, si elle n'est pas prise en charge par les États, deviendra facilement, par le jeu d'une concurrence de plus en plus effrénée, l'équivalent d'un nouvel obstacle non tarifaire, et les entreprises québécoises, comme canadiennes d'ailleurs, pourraient se trouver dans une situation très difficile, à cet égard, si elles ne jouissaient pas d'une protection des renseignements personnels ici même. Alors, voilà, M. le Président, ce que j'avais à vous énoncer.

Le Président (M. Dauphin): Merci beaucoup, M. Comeau, pour votre exposé. Nous allons maintenant débiter la période d'échange avec M. le ministre des Communications.

M. Cannon: Merci, M. le Président. M. Comeau, bienvenue de même qu'à vos collaborateurs, M. White et M. Ouimet. J'ai été fortement impressionné par la manière dont vous avez exposé, vous avez fait la présentation de votre document, de la façon avec laquelle vous avez abordé le sujet et les recommandations qui y sont contenues. Je vous dirai que ça a été voulu que vous soyez les derniers à venir témoigner.

puisqu'on garde toujours le dessert pour la fin.

Je suis heureux aussi de constater que vous parlez maintenant d'une loi souple plutôt qu'une loi-cadre. Ça me réjouit un peu parce que, d'abord, ça donne davantage l'impression que vous recherchez quelque chose qui est à la fois efficace et efficient et qui puisse répondre adéquatement aux besoins qui sont ressentis. La commission a permis aux membres qui y participent d'avoir une gamme d'expériences qui nous ont été communiquées et, parmi les expériences, il y en a eu qui proposaient carrément l'**autoréglementation** comme étant le véhicule qui permettrait de pouvoir répondre adéquatement à la protection des renseignements et, je dois dire, saupoudré un peu avec les lignes directrices de l'OCDE. Il y en a d'autres qui proposaient une structure très lourde et qui étouffe presque les bénéficiaires ou, enfin, les gens qui, normalement, peuvent avoir recours.

Je suis très préoccupé par cette question de recours et de sanction, de même que par le droit de consentement et vous avez évoqué ça dans votre texte. J'ai, cet après-midi ou... pardon, ce matin, écouté avec beaucoup d'attention... puis ça nous a été proposé par les gens du Mouvement Desjardins. Leur recommandation, qui est contenue, mémoire no 13, qui, et je vous le résume rapidement... d'abord, dans un premier temps, disait qu'il fallait s'inspirer des lignes directrices de l'OCDE et je pense que ça, c'est assez généralisé partout, mais d'éviter la création d'une loi additionnelle, établissant au sein même du Code civil... Et on disait que le Code civil pourrait probablement servir, sans avoir recours à une nouvelle loi, à faire les droits fondamentaux des particuliers à l'égard des renseignements personnels détenus à leur sujet par les entreprises du secteur privé; deuxièmement, les devoirs et les obligations de ces entreprises en matière de cueillette, traitement, conservation et de renseignements.

Somme toute, avec l'échange que nous avons pu avoir ce matin, l'obstacle, finalement, c'est de savoir: Est-ce que oui ou non, parce que, historiquement, les cas qui sont référés ou qui touchent la "common law" ou le Code civil sont référés aux tribunaux du Québec, est-ce qu'il y a moyen de trouver un autre organisme quasijudiciaire ou un autre tribunal qui pourrait s'occuper particulièrement de cette chose-là? Je vous pose la question comme ça, en termes de flexibilité, vous demander si vous croyez que, justement, cette recommandation-là ne pourrait pas couvrir les préoccupations que non seulement vous avez manifestées cet après-midi dans d'autres discussions, mais que l'ensemble des gens qui se sont présentés ici ont eues comme intérêt.

M. Comeau: Si je comprends bien la recommandation du Mouvement Desjardins, eux se contenteraient de l'énoncé des droits tels qu'ils sont déjà dans le Code civil aux trois articles.

Moi, je pense que ces droits-là doivent demeurer comme tels et qu'il n'est pas question de faire marche arrière à cet égard. Mais le problème, il est éminemment pratique au niveau de la mise en oeuvre et du respect de ces droits, lorsqu'un individu se sent lésé ou ne parvient pas à obtenir leur mise en oeuvre.

Alors, qu'est-ce que l'on fait à ce moment-là? Mon sentiment - et je ne suis pas juriste - c'est que si on ne va pas au-delà, si on se contente... on demeure dans l'abstrait et presque dans les vœux pieux, puisqu'on ne fournit pas aux citoyens le moyen de pouvoir facilement obtenir justice et correction. Si vous permettez, je vais demander à Me **Ouimet** de traduire en langage plus juridique ce qui est une perception vraiment politique.

M. Cannon: Je voudrais peut-être, M. Comeau, spécifier un dernier élément. Mon idée n'était pas sortie ou, enfin, ma pensée n'avait peut-être pas été complétée **là-dessus**. Il y a un autre élément dans cette recommandation-là qui dit qu'on peut établir, par règlement édicté en vertu du Code civil, les modalités d'application de ces droits, devoirs et obligations. Alors donc, cet aspect-là, décrété par règlement, serait touché. On pourrait couvrir cet aspect-là. C'est pour ça que je n'ai peut-être pas été juste en vous confiant la balle comme ça.

M. Comeau: Non, non.

M. Cannon: Il y a cet élément-là qui suit.

M. Comeau: Je pense que je maintiens ma réponse quant aux suites. Qu'est-ce que l'on fait avec un règlement ou qu'est-ce que l'on fait avec une loi? C'est la différence et c'est la balle que je lance, si vous permettez, à mon collègue, M. Ouimet.

Le Président (M. Dauphin): Me Ouimet.

M. Ouimet (André): Moi, j'ajouterais que, dans le mémoire de la Commission, on parle de quatre droits, le droit à l'information, le droit d'accès à son dossier, le droit de rectification et le droit à la communication. Dans le Code civil, on retrouve trois de ces droits-là et on ne retrouve pas le quatrième, qui est le droit à la communication. Or, on pourrait ajouter dans le Code civil le droit à la communication. La grosse difficulté, quant à nous, c'est, comme vous l'avez souligné, M. le ministre, la question du recours. Dans le Code civil, il n'y a rien qui est prévu quant à un recours administratif devant un tribunal quasijudiciaire. Il n'y a rien qui est prévu quant à des modalités. Par exemple, on ne voit pas, dans le Code civil, de dispositions qui disent que, dans les 20 jours, quelqu'un a un droit d'accès à quelque chose. Ça, ce sont des modalités qu'on retrouve généralement dans des

lois particulières. Or, comment intégrer ça dans le Code civil? Je pense qu'il y a problème juridique fondamental là.

M. Cannon: O.K. Peut-être une autre question, toujours concernant les représentations qui ont été faites par les gens qui nous ont rencontrés. Plusieurs souscrivaient à l'idée que la Commission d'accès à l'information joue le rôle qu'elle joue présentement, pour probablement les quatre raisons que vous avez évoquées tout à l'heure, qu'elle joue ce rôle auprès du secteur privé. Lorsque vous avez fait votre recommandation, M. Comeau, est-ce que vous avez eu l'opportunité tout au moins de songer à ce que ça pourrait représenter comme charge supplémentaire? Je sais que vous n'avez probablement pas fait une évaluation exhaustive et qui nécessiterait de dire: Bon, bien, au Conseil du trésor, je vais demander x postes supplémentaires additionnels. Bon, ce n'est pas la nature de la question, mais vous avez songé à ça. Est-ce que vous pourriez nous donner, dans les grandes lignes, un aperçu de ce que ça pourrait représenter?

(17 heures)

M. Comeau: Ma réponse est en deux temps. Je suis à peu près certain que, si la commission et l'Assemblée nationale retenaient notre suggestion de procéder, en ce qui concerne la circulation des renseignements personnels, à la convocation de tables sectorielles, ces tables, leur travail pourrait s'échelonner sur une période qui ne devrait pas excéder 18 à 20 mois. Durant cette période, il est évident que, selon les modalités de travail qui seraient établies - parce que nous recommandons que ce soit fait de concert par le ministère de la Justice et par le ministère des Communications avec l'appui technique de la Commission - à ce moment-là, il est évident que, sur le plan du secrétariat, il y aura un besoin de ressources additionnelles et, peut-être aussi, de recours à des experts extérieurs pour préciser des points techniques. À ce moment-là, ça ne nous semble pas très onéreux.

Faisons maintenant l'hypothèse de la mise en vigueur d'une loi, souple et douce, je le répète. À ce moment-là, si l'on se base sur l'expérience vécue par la Commission d'accès, précisément en ce qui concerne les renseignements personnels, mais dans le secteur public - puisque, l'an dernier, nous avons eu, grâce à votre ministère, une étude exhaustive sur les demandes des citoyens du Québec à ce sujet - la majeure partie des requêtes formulées en vertu de la loi sur l'accès portent précisément sur des renseignements personnels. Or, au moins 95 % de ces demandes ont été satisfaites automatiquement et immédiatement et, de fait, ne sont parvenues à la Commission, après des refus donc, que peu, beaucoup moins en tout cas, de demandes en ce qui a trait aux renseignements personnels que de demandes en ce qui a trait à l'accès aux docu-

ments administratifs. En d'autres termes, l'appareil public a été capable de répondre de façon massive au problème des renseignements personnels, et Dieu sait si l'État en détient. Devant la bonne volonté qui a été exprimée ici, devant la multiplication des codes de conduite qui existent déjà, on fait l'hypothèse que les cas qui deviendraient, qui arriveraient sur la table de la Commission ne seraient pas nombreux. On ne voit pas pourquoi, subitement, il y aurait une montagne alors que, pendant 10 ans, en ce qui concerne l'État, les cas ont été quand même peu importants. Alors, des ressources nouvelles? Sans doute, mais je ne pense pas que ce soit considérable, que ce soit un chambardement de budget et un renversement de proportions. C'est à peu près tout ce que je peux vous répondre. Dans un premier temps, un personnel clérical - pour employer un anglicisme - peut-être plus important, avec des contrats d'expertise au vrai sens du terme, et, dans un deuxième temps, quelques ressources nouvelles, sans doute, mais qui ne nous semblent pas considérables.

M. Cannon: Au sujet de l'autoréglementation, je reviens là-dessus, parce que les représentants du secteur privé, que ce soit les associations d'employeurs, d'autres personnes, des assureurs, des gens du milieu financier, nous ont dit, somme toute, et je reprends un peu ce que je vous ai dit tout à l'heure, nous ont indiqué que l'autoréglementation, c'était suffisant en autant, évidemment, qu'on puisse se conformer aux directives, parce qu'une intervention gouvernementale dans le secteur viendrait nuire considérablement à la capacité concurrentielle de ces entreprises; ce serait, bien sûr, un ajout, un fardeau qui empêcherait les entreprises de bien fonctionner. Sur cette question précise de l'autoréglementation, à force de discuter avec les gens, même si les mieux intentionnés avaient des codes de déontologie qui tapissaient mur à mur l'entreprise, on s'apercevait quand même qu'il y avait des écarts, et ce n'était peut-être pas volontaire. Il y avait des écarts qui étaient, dans certains cas, dus à des erreurs de personnel de soutien, et j'évoque le cas de Bell Canada ou d'autres cas où, carrément, la personne n'était pas habituée à traiter la demande puis avait recours à une personne et, finalement, ça n'a pas fonctionné; ou même d'autres cas, qui sont quand même assez nombreux, de personnes qui, annuellement, se présentent devant des comités de discipline et qui, finalement, n'ont peut-être pas gain de cause et, jugés devant une association professionnelle, je ne suis pas convaincu que le consommateur a toujours raison.

Alors, je veux vous demander: Selon votre expérience à vous, M. Comeau, laissée à elle-même, l'autoréglementation, est-ce que vous croyez que c'est une voie à suivre?

M. Comeau: Alors, vous me demandez une

réponse très personnelle? D'accord.

M. Cannon: Comme je vous ai livré le fond de mon âme, je...

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Comeau: Vous me demandez de me dénuder à mon tour!

M. Cannon: Bien voilà!

M. Comeau: Alors, voilà. Je pense que l'autoréglementation est une étape intéressante et importante. Si elle fonctionne bien - et ça prend la suite de ce que j'ai dit tout à l'heure - l'autoréglementation va éliminer une masse considérable de requêtes, dans un premier temps, et n'arriveront, à ce moment-là, sur la table du tribunal à qui vous conférez le mandat que quelques cas. Mais il faut bien se rendre compte que l'autoréglementation s'arrête là où cesse la bonne volonté. Il est inévitable qu'un jour ou l'autre les individus ne puissent pas faire triompher leurs droits.

Il faut se rendre compte que certains codes de déontologie ont des vices intrinsèques assez patents. Par exemple, le code de l'Association des banquiers du Canada, qui est un code bien fait, effectivement, mais qui est un code volontaire, c'est-à-dire que les banques ne sont pas obligées d'y adhérer et les banques ne sont pas obligées de mettre en oeuvre les décisions qui viendraient... Je dis donc que l'autoréglementation s'arrête là où prend fin la bonne volonté. Malheureusement, dans une société de droits, la bonne volonté n'est pas nécessairement la meilleure condition pour y parvenir, même si elle le suppose. Alors, je pense que l'autoréglementation peut être une solution privilégiée par les entreprises qui va permettre de liquider la majeure partie des cas, mais il y aura toujours des problèmes où le droit devra être tranché.

Si vous me permettez une boutade. Vous parliez du problème de la concurrence et de la crainte des entreprises d'être marginalisées à cet égard. Il y a un exemple, quand même, en Occident qui est important. Le pays qui a la législation la plus "tatillonneuse", la plus pointue dans le domaine de la réglementation personnelle se trouve à être précisément celui qui a le plus haut taux de productivité en Occident, c'est-à-dire l'Allemagne. Et depuis maintenant 17 ou 18 ans, je pense, que la loi fédérale est en oeuvre et que les lois de certains Länder sont en fonction, ça n'a pas empêché les Allemands de maintenir leur niveau de productivité exceptionnel, non seulement en Europe, mais à travers le monde.

M. Cannon: Merci, M. Comeau. En complétant, je sais que vous avez des exemples où des entreprises du secteur privé se sont mal

comportées à l'égard de la protection de la vie privée. Est-ce que, par exemple, dans le secteur des communications vous avez des exemples, ou d'autres secteurs? J'aimerais que vous puissiez nous relater quelques exemples de cela.

M. Comeau: Alors, puisque je vous ai dit, en introduction, que j'avais avec moi la sagesse et l'expérience, je vais demander à M. White qui, lui, depuis...

M. Cannon: Combinées dans la même personne.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Comeau: Pourquoi pas? Alors, M. White a accumulé, au fil des ans, quand même des cas absolument importants et intéressants.

M. White (Clarence): M. le ministre, on peut donner un certain nombre d'exemples de difficultés au niveau de... on peut parler d'accès à des renseignements dans le secteur privé, entre autres. Durant la dernière semaine, j'ai demandé au personnel de la Direction de l'analyse, qui répond aux demandes d'information des organismes et aussi des citoyens, de me faire un relevé des demandes d'information qui touchaient le secteur privé. Nous avons à peu près 15 % à 20 % de demandes d'information, de façon journalière, qui touchent le secteur privé. La majeure partie des informations qui nous sont demandées et des demandes d'intervention qui nous sont faites de la part des individus concernent les cliniques médicales. Les gens ne peuvent pas avoir accès à leur dossier médical en clinique médicale. Juste la semaine dernière, j'ai eu 10 cas de cette nature où on nous demande même d'intervenir pour essayer de voir si on ne pourrait pas convaincre les cliniques de donner accès. Alors, on réfère les gens à la corporation et au syndicat de la corporation.

Nous avons des exemples dans le secteur financier. Le premier exemple que je peux vous donner dans le secteur financier, c'est l'Association des banquiers, qui a un code de déontologie pour ses banques, pour les banques qui sont membres de l'Association des banquiers. Mais nous avons eu à traiter une plainte avec un corps policier, de l'information sur un individu qui avait été fournie à l'Association des banquiers, et nous savons que cette information-là s'est retrouvée dans les journaux. Nous savons, en tout cas nous avons une preuve assez évidente que l'information qui s'est retrouvée dans les journaux part de l'Association des banquiers. Dans le secteur du crédit, un secteur où il y a beaucoup d'intervenants de toutes sortes, il y a des gens qui font des enquêtes, il y a des bureaux d'investigation, il y a des gens qui ont des permis de toutes sortes de choses qui cueillent de l'information sous de fausses repré-

sentations. J'ai des exemples de ça.

Je peux vous parler d'un organisme qui a demandé des enquêtes sur ses employés. Ces enquêtes-là ont été confiées à une entreprise du secteur privé. Les gens qui ont fait l'enquête sont intervenus sous de fausses représentations, se sont identifiés comme étant des gens du secteur public, entre autres, et sont allés cueillir de l'information sous de fausses représentations. Et, mis devant ces faits-là, ils ont admis qu'effectivement, oui, ils avaient fait ça et que c'était normal, que ça fait partie de la technique de l'enquête, qu'ils font ça à la journée longue. Il y a de l'information qui se retrouve dans ces organismes-là, donc, qui n'est couverte à nulle part. Il y a beaucoup d'entreprises qui font affaire avec des agences, de sécurité ou de renseignement, pour faire faire des enquêtes sur les individus, et ça, c'est un cas.

Il y a d'autres cas: les accidents du travail. Il y a des entreprises qui ont des chambres où ils ont des films sur les contrats qu'ils ont exécutés pour filmer l'individu pendant une semaine ou 15 jours, pour voir s'il est apte à retourner au travail. Mais ça, les gens ne le savent pas, les individus ne savent pas ces choses-là, qu'on détient des renseignements comme ça dans ces entreprises-là. On a découvert ça, nous, en faisant une enquête dans le secteur public.

Une des difficultés, entre autres, qu'on retrouve entre le public et le privé, c'est justement quand on a affaire du public vers le privé, ou vice versa. Je ne vous cacherai pas - vous le savez, on l'a déjà publié - qu'il y a des organismes gouvernementaux qui font affaire avec des bureaux de crédit, Équifax, entre autres. On n'a aucun contrôle sur Équifax, sauf que ce qu'on peut faire, c'est qu'on peut dire à l'organisme public: Vous n'agirez pas, vous n'irez pas cueillir tel renseignement chez Équifax. Ce qui fait que, si Équifax veut avoir l'organisme public comme client, elle doit modifier son système. Je dois vous dire, en passant, que lorsqu'on l'a demandé, entre autres, dans le cas du ministère du Revenu, Équifax l'a fait; elle a modifié le système à la satisfaction de tout le monde. Mais on ne peut pas intervenir chez Équifax, je ne peux pas aller voir, chez Équifax, si vraiment ce qui est dit... Je ne mets pas en doute les... Mais, à défaut de pouvoir intervenir chez Équifax, on ne peut pas aller voir ce qui se passe exactement chez Équifax. Nous avons ce problème-là. Équifax constitue des dossiers, Équifax et tous les bureaux de crédit constituent des dossiers un peu partout sur tout le monde. Quels sont les recours de ces gens-là? Il n'y en a pas beaucoup. Il n'y en a pas beaucoup de recours.

(17 h 15)

Les compagnies d'assurances; j'ai des plaintes sur les compagnies d'assurances. Les gens se plaignent des renseignements qui sont demandés,

des consentements qui sont demandés, et on ne peut pas intervenir. Autre chose, les gens ne savent pas que les renseignements se retrouvent au MIB, à Toronto ou à Boston. Ça, ce sont des choses qui ne sont pas connues de la population.

Les cliniques médicales, je peux vous donner un autre exemple. Ça me revient en regardant mes notes, en regardant les dossiers. On a une plainte dans le secteur public, un syndicat qui se plaint du traitement que la clinique médicale fait de l'information qu'elle recueille au nom de l'employeur. La clinique joue deux rôles, et on peut prendre un exemple. Tous les employeurs de la région se retrouvent dans cette clinique-là; c'est un dossier employeur, mais ça devient, à l'intérieur de la clinique, un dossier clinique-employés, de sorte que l'employeur t'oblige à aller dans une clinique; ton dossier, il sert à tous les employeurs. J'ai un cas d'une société qui demande une expertise médicale sur ses employés. Qu'est-ce que la clinique fait? La clinique fournit à l'employeur, outre les résultats de l'expertise, un volumineux rapport dans lequel on va jusqu'à expliquer que cet employé est marié avec une dame qui travaille dans un restaurant comme "waitress", qu'elle fume, qu'ils ont une piscine, qu'elle vient de la Gaspésie. Alors, toute la vie privée de l'individu est étalée dans un rapport qui n'a aucun lien avec l'expertise et tout ce que l'individu a pu dire au praticien se retrouve dans un document qui est transmis à l'organisme. Alors, s'ils font cette transmission-là, si ces professionnels-là font cette transmission-là à un organisme public, je me demande ce qu'ils transmettent à d'autres organismes. Là, on peut intervenir pour dire à l'organisme public: Vous allez détruire ces renseignements-là et vous allez ordonner au médecin d'arrêter de fournir tel type de renseignements. Il y a beaucoup d'entreprises privées qui font des demandes à des médecins experts et je suis convaincu que ces renseignements-là se retrouvent à la tonne dans le secteur privé.

Il y a des cas où, de toute bonne foi, des organismes publics sont pris à donner de l'information; on ne sait pas ce qu'il en advient après, dans le secteur privé. Récemment, on a vu un cas d'un bureau d'avocats qui a demandé un dossier médical à un centre hospitalier dans une cause qui n'avait aucun lien, entre autres, avec... Oui, ça avait peut-être un lien avec une cause en libelle, je pense, en responsabilité. Alors, l'avocat a demandé, par subpoena, à l'établissement de lui fournir un dossier médical. L'établissement a fourni le dossier médical au complet. Au complet. On ne sait pas aujourd'hui ce qu'il est advenu de ce document-là. On ne peut pas retourner, nous, chez l'avocat pour aller voir ce qui s'est passé. Je suppose que son secret d'avocat fait en sorte qu'il protège les données et j'espère que, s'il n'a pas eu besoin du document, il l'a détruit. Mais on voit ça constamment, constamment, des choses semblables. Alors,

je pense que j'ai fait là... On a eu un cas, on l'a déjà dit en commission parlementaire ici, où l'entreprise privée, on ne sait pas où dans la chaîne, mais il y a eu falsification de signature, falsification de consentement, dans un dossier pour demander de l'information à un organisme public. Alors, on en voit comme ça constamment.

Le Président (M. Dauphin): Merci, M. White. M. le ministre.

M. Cannon: Oui. Merci, M. White, pour ces quelques exemples, mais combien précis et combien concrets. Alors, je cède la parole à mon collègue.

Le Président (M. Dauphin): M. le porte-parole de l'Opposition, M. le député de Pointe-aux-Trembles.

M. Bourdon: Je voudrais d'abord dire au président de la Commission que sa nomination a été votée par l'ensemble de l'Assemblée nationale, je me rappelle avoir été présent ce jour-là, et, à la lecture du mémoire et après avoir écouté son exposé, je veux juste lui dire fort simplement que je ne regrette pas mon vote.

Cela dit, il y a des organismes qui sont venus devant nous et qui ont mis en cause, et d'ailleurs pas d'une manière agressive, le double mandat de la Commission d'accès: d'une part, la promotion de la protection des renseignements à caractère personnel couplée à l'accès à l'information - puisque vous êtes dans le secteur public - versus le rôle d'adjudication, et ils disaient: En substance, ce ne devrait pas être le même organisme qui fasse les deux. Dans certains cas, ils étaient d'accord pour étendre les fonctions de la Commission à l'ensemble des renseignements, que ce soit public comme privé, mais on disait: Théoriquement, et même au plan pratique, comment faire la promotion, l'éducation, l'information, la concertation, et aussi comment procéder à l'adjudication? Qu'est-ce que vous répondez à cette crainte-là?

M. Comeau: Vous allez me permettre, M. Bourdon, de vous remercier, dans un premier temps. Dans un deuxième temps, je dois vous dire que, moi aussi, j'ai beaucoup réfléchi à cette question en lisant les comptes rendus des interventions et les mémoires qui vous ont été présentés. Personnellement, je saisis mal cette notion de conflit d'intérêts, surtout quand on tient compte du fait que, déjà, il y a une distinction importante qui est faite entre le mandat effectivement exercé et détenu par la Commission et ce qui est confié à la direction de l'accès, au ministère des Communications, qui, lui, prend en charge le volet promotion, éducation, formation, ainsi de suite. Moi, je vois mal cette notion de conflit d'intérêts dans la prati-

que. Mais je répète ce que j'ai dit tout à l'heure, comme je ne suis pas **juriste** et que là il y a quand même une notion de conflit de compétences, j'ai demandé à M. **Ouimet** de revenir là-dessus et on s'est rendu compte, d'abord en faisant l'historique de cette question, que c'est une problématique qui a retenu l'attention de vos prédécesseurs à l'Assemblée nationale il y a déjà un bon moment, et ils y ont répondu à ma façon, je pense, de façon satisfaisante. Mais j'aimerais entendre l'avis juridique, si vous permettez, là-dessus.

Le Président (M. Dauphin): Me Ouimet.

M. Ouimet: Je voudrais, dans un premier temps, rappeler que la commission parlementaire de la culture, en 1988, publiait un document qui s'intitule: "La vie privée, un droit sacré". Le chapitre 4 de ce document porte, justement, sur le double mandat de la Commission d'accès à l'information: Adjudication sur les demandes de révision faites en vertu de la loi et surveillance de l'application de la loi. Je vais vous lire quelques passages seulement de ce document-là.

Je cite: "Cependant, même en admettant que les organismes publics autres que les ministères du gouvernement puissent invoquer l'article 23 de la Charte à l'encontre des fonctions d'adjudication de la Commission d'accès à l'information, il importe de signaler que la zone de conflits potentiels entre les pouvoirs d'enquête de la Commission d'accès à l'information et ses fonctions d'adjudication est étroite.

"Même en reconnaissant à la Commission le pouvoir d'enquête le plus large qui soit en vertu de la loi, la commission de la culture est d'avis que le domaine d'intervention des membres de la Commission d'accès à l'information suite à une enquête est plutôt limité."

"Puisqu'il importe en cette matière de rechercher l'impartialité de la fonction d'adjudication et que la mesure de cette "appréhension raisonnable de partialité" se retrouve dans les éléments objectifs de l'action du tribunal administratif, la commission de la culture est d'avis que de simples conjectures issues du seul texte de loi ne sont pas suffisantes pour conclure à la partialité de la Commission d'accès à l'information.

"Dans ces circonstances, la commission de la culture constate que l'expérience et le professionnalisme des membres de la Commission d'accès à l'information sauront éviter à celle-ci toute situation malheureuse. Quoi qu'il en soit, la commission est assurée que les tribunaux demeureront vigilants si la limite devait être franchie par la Commission d'accès à l'information."

Depuis ce temps-là, il y a eu une décision assez importante qui a été rendue dans le domaine de la partialité. Il s'agit des juges de cours municipales qui agissent souvent à la fois comme juge d'une cour municipale et comme

avocat devant cette municipalité ou pour cette municipalité-là. Or, je cite un passage du juge Lemaire et on peut faire les adaptations à la Commission d'accès à l'information: "Il s'ensuit qu'une personne raisonnablement bien informée, qui connaît parfaitement le système des cours municipales du Québec, y compris toutes les garanties qu'il comporte, ne devrait pas éprouver de crainte de partialité dans un grand nombre de cas. Bien qu'il puisse être vrai qu'un juge ne sera pas toujours conscient de l'existence d'un conflit d'intérêts, cette possibilité peut faire l'objet d'un examen cas par cas." Donc, nous, juridiquement, on estime qu'il y a un risque, toujours éventuel, de conflit d'intérêts, de partialité. Ce risque-là est minimisé et je pense, comme les parlementaires de l'époque, que, si un membre de la Commission devait franchir ce pas-là, les tribunaux supérieurs seront là pour sanctionner la conduite de ce membre-là.

Le Président (M. Dauphin): M. le député.

M. Bourdon: Maintenant, une question qui a été fréquemment soulevée, c'est celle du consentement. Certains intervenants nous disent: Ah oui! quand on va loin dans la vie privée des gens, c'est que la personne a donné son consentement écrit à ce qu'on aille, disons, dans son dossier médical, pour mentionner une zone sensible. Puis, par ailleurs, d'autres ont dit: Oui, la personne donne son consentement, mais la loi devrait être d'ordre public en ce sens qu'elle ne devrait pas permettre à une personne de consentir à ce qui est inacceptable. Cette thèse-là que je fais mienne, elle vient du fait que, dans nos sociétés, les personnes n'ont pas toujours des rapports égalitaires. Je mentionnais fréquemment dans les audiences que, quand quelqu'un veut un prêt, la personne peut signer un consentement très large parce que son désir d'avoir le prêt est très grand et qu'en matière d'emploi, le postulant à un emploi, c'est encore plus considérable, la pression qui peut exister. Juste un exemple récent de la pression qui existe sur un postulant: la Société de l'assurance automobile a ouvert un concours pour recruter une cinquantaine de préposés à la circulation sur les routes et elle a reçu 38 000 postulants. Alors, la concurrence est extrêmement vive et, à cet égard-là, je pense qu'il est illusoire un peu de penser que les gens discutent à armes égales. Dans ce sens-là, le mémoire de la CSN le mentionnait, les détecteurs de mensonges, les tests antidrogue et les dossiers médicaux, c'est très très fréquemment utilisé. Est-ce que vous êtes d'accord que la loi devrait contenir des dispositions d'ordre public dont on ne pourrait pas se dégager, même si on y consent pour des raisons assez évidentes?

Le Président (M. Dauphin): M. Comeau.

M. Comeau: Alors, la notion de consente-

ment est, évidemment, au coeur de la législation que l'on propose parce que, d'abord, le Code civil ne l'a pas retenu et on estime qu'il est fondamental, si on veut régler le problème de la circulation et de la protection des renseignements personnels, qu'il soit vraiment pris en charge et défini. Depuis ses débuts, en ce qui concerne les secteurs public et parapublic, la Commission a maintenu la barre haute en ce qui concerne le consentement. Elle a défini de façon très précise le consentement, qu'il soit éclairé, explicite et limité dans le temps, notamment. Je pense que la même chose doit être transposée dans le secteur privé, parce qu'on ne voit pas, au point de vue d'un simple regard juridique, comment les droits de l'individu devraient être moins importants dans le secteur privé qu'ils le sont dans le secteur public.

(17 h 30)

J'admets cependant qu'au niveau de l'application, selon les secteurs, il y a des modalités différentes qui pourraient être envisagées. C'est là le sens, entre autres, de notre suggestion de discussion par tables sectorielles pour tenir compte des objectifs, des modalités des secteurs. Mais la notion de consentement est la plus difficile et, si vous regardez les cas dans les pays étrangers, c'est là aussi qu'il y a toutes sortes de tentatives qui sont faites. Mais la notion de consentement, elle est fondamentale et on ne peut pas transiger là-dessus, encore moins trafiquer le consentement. Là-dessus, je partage votre point de vue. Il y a une exigence fondamentale, sinon ça devient un peu de la mascarade tout cela. Alors, c'est la même chose dans les exemples que vous avez donnés, les tests notamment, ce que l'on commence à comprendre à la suite des récents procès qui ont eu lieu, notamment dans les Maritimes, l'utilisation des tests génétiques qui vont devenir un problème, non seulement en justice, mais un problème à l'égard des compagnies d'assurances pour les polices d'assurance, et ainsi de suite. Il va y avoir tout un nouveau développement à cet égard-là étant donné les progrès de la biologie et de la bioéthique. Là aussi, les individus seront dépourvus si on ne prend pas garde de donner un sens au consentement et d'exiger un vrai consentement.

M. Bourdon: À cet égard-là, ne pensez-vous pas aussi que le développement de deux phénomènes, la commercialisation des banques de données - c'est devenu un bien qui se loue, qui se vend - et le croisement des banques de données, crée un mélange qui peut devenir extrêmement détonnant dans le sens qu'on donne une foule de renseignements à une foule d'endroits pour toutes sortes de raisons, mais l'ordinateur est maintenant capable de les traiter, de les confondre, et ça peut dégager un portrait d'une personne qui va fouiller loin dans son profil psychologique, dans sa vie privée, dans son fonctionnement? À cet égard-là, on nous a rapporté... Je

pense à un intervenant, la Coalition démocratique de Montréal, qui nous soumettait, parmi de nombreux exemples, que l'Office municipal d'habitation recourt au secteur privé pour avoir des renseignements que la loi d'accès que vous administrez l'empêche d'obtenir. Dans ce sens-là, l'asymétrie de droits devient évidente et le secteur **public** lui-même peut recourir au privé pour avoir ce que la loi qui le gouverne l'empêche d'obtenir.

L'autre exemple, que j'ai trouvé assez effrayant, c'est qu'il est sorti, par hasard, que toutes les conversations téléphoniques d'employés municipaux avec des contribuables étaient et sont peut-être encore enregistrées, ce qui n'est pas mince comme...

M. Comeau: Voulez-vous répéter la dernière phrase? Je vous ai perdu pendant une seconde, M. Bourdon.

M. Bourdon: C'est qu'un organisme public peut donc passer par le privé pour avoir un renseignement que la loi même que vous administrez l'empêche d'obtenir, parce que, sur le marché, il existe des sources pour l'obtenir. L'autre aspect, je ne sais pas si ça dure encore, mais c'est la révélation que toutes les conversations téléphoniques entre des employés de la ville de Montréal et des contribuables étaient, et ne sont plus, j'espère, enregistrées, ce qui est énorme. M. Riley, hier, nous faisait observer que ça va chercher dans le privé - parce que son raisonnement est fort logique... Une personne appelle pour se plaindre d'une situation x. C'est un contribuable qui a un droit, il en profite pour dire qu'il n'aime ni le maire ni son conseiller municipal. M. Riley disait: On tombe en matière d'opinion, ça ne regarde que lui, la bonne ou la mauvaise opinion qu'il a de son administration municipale, et c'est vrai que, dans une conversation dont on ne sait pas qu'elle est enregistrée, on peut tenir des propos comme ça. Alors, qu'est-ce que vous pensez de ces deux exemples-là?

M. Comeau: Je vais commencer, si vous permettez, par votre première question qui faisait référence à la commercialisation des banques de données. Alors, là-dessus, la Commission, comme d'ailleurs le ministre des Communications, s'est prononcée très nettement contre la commercialisation des banques de données qui contiennent des renseignements personnels. Il y a eu une étude qui a été faite, un projet de loi est en voie d'élaboration. Il est évident **que** nous sommes contre, il n'y a aucun doute dans notre esprit. Il y a des problèmes importants à cet égard, mais on espère prochainement, donc, que le législateur se prononcera à cet égard. Ça, ça nous semble assez évident. Par contre, la commercialisation des banques de données dans le secteur privé relève de tout le problème de la

circulation de ces données.

Vous avez évoqué aussi le problème qu'on qualifierait, en grec moderne, de "matching" des banques de données entre elles. C'est un problème considérable et il y a deux aspects. En ce qui concerne l'aspect que vous avez soulevé de façon précise, M. White, qui en a vu passer pas mal, aurait une réponse précise là-dessus.

Le Président (M. Dauphin): M. White.

M. White: M. le député, vous parliez tout à l'heure de la cueillette de renseignements par l'Office municipal d'habitation de Montréal auprès du secteur privé. La loi sur l'accès ne l'interdit pas. La Loi sur l'accès la réglemente. Le seul besoin de l'organisme, c'est de faire la démonstration de la nécessité.

M. Bourdon: De la nécessité.

M. White: O.K. Alors, si l'Office municipal d'habitation de Montréal va vérifier l'état - ça doit être ça, je suppose - l'état de crédit ou le dossier de crédit de l'individu avant de faire de la location, nous, si on avait à se pencher là-dessus, si quelqu'un nous demandait: Qu'est-ce que vous pensez de ça?, on irait vérifier la nécessité. Et on pourrait dire: Il n'y a pas nécessité, donc vous n'avez pas à cueillir ce renseignement-là en vertu de l'article 64 de la loi. Par contre, en vertu de l'article 66, s'il fait cette cueillette-là, il faut qu'il nous en informe. Ce qu'on ne sait pas, je vais regarder...

M. Comeau: Je voudrais ajouter deux autres choses pour suivre vos points. Quant au "matching" en question, uniquement dans le secteur privé, on arrive à des surprises assez phénoménales. Mes deux collègues, qui habitent le chic quartier de Cap-Rouge, ont été sollicités de façon très directe il y a peu de temps - je pense, M. Cannon peut-être aussi - et l'expérience est intéressante.

M. Cannon: Dans la basse ville de Cap-Rouge.

M. Comeau: Ah! Excusez-moi.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. Comeau: Je pense qu'il faut écouter ça, Moi, je n'en revenais pas, c'est un exemple qui correspond exactement à ce que vous dites, M. Bourdon.

M. Ouimet: L'exemple qu'on a, nous, c'est qu'on a reçu, pas plus tard que cette semaine, une offre de Visa Desjardins, qu'il y avait une carte de crédit préautorisée qu'on pouvait recevoir avec une avance de fonds de 5000 \$. Alors, on ne nous demande aucunement de

consentir à de la circulation de renseignements, c'est préautorisé. Donc, on peut présumer que tous les renseignements ont été recueillis avant et qu'il y a eu une préautorisation par Visa Desjardins.

M. Bourdon: Une chose que je peux dire, c'est que, dans mon quartier de l'est de Montréal, on ne reçoit jamais ça.

Des voix: Ha, ha, ha!

M. White: Mais ça s'explique, ça, à cause des banques de données qui existent un peu partout.

M. Bourdon: C'est sûr.

M. White: Statistique Canada vend la base de données du recensement à partir du code postal. À partir du code postal, un "match" avec le bottin téléphonique, c'est Télé-Direct qui fait le "match", qui leur donne l'information du bottin, et le "match" se fait. Mieux que ça, il y a des compagnies; les compagnies de crédit, Équifax peuvent faire ce travail-là aussi, indiquer qui sont les clients qui pourraient être des bons clients.

M. Bourdon: Moi, j'ai fait une expérience récente. J'ai appelé pour avoir un prix d'une firme d'assurances. On m'a demandé mon numéro d'assurance sociale, je l'ai donné, et la première question au sujet de mon assurance, ça a été: Est-ce que votre père était de **Rivière-des-Prairies**? En deux parties, j'ai dit: Non, il n'a jamais habité **Rivière-des-Prairies**, et dites-moi le rapport entre ça et l'assurance-habitation, parce que c'est lointain. Mais c'est sûr qu'on peut rapidement avoir accès à des tas de données et qu'il n'y a pas de contrôle.

M. Comeau: Quant à votre dernière question, M. Bourdon, en ce qui concerne l'enregistrement des appels téléphoniques, vous faisiez sans doute allusion au cas de Montréal.

M. Bourdon: Oui.

M. Comeau: Je dois vous dire que, lorsque cette affaire a été portée à notre attention, les gens de la ville de **Montréal** et nous-mêmes avons engagé des conversations. Ils ont cessé, dès ce moment, d'enregistrer les conversations. Ils ont fait une étude, ils ont déposé, mercredi dernier, au Conseil exécutif, un projet qui est en discussion et, d'ailleurs, demain, M. **Ouimet** et un autre de ses collègues discuteront avec les avocats de la ville de Montréal pour savoir où ils en sont. Mais je dois vous dire qu'il y a eu une collaboration impressionnante de la ville de Montréal à cet égard; ils ont admis immédiatement qu'il fallait cesser.

Le Président (M. Dauphin): Merci beaucoup. C'est, malheureusement, tout le temps qui nous était alloué. J'aimerais, au nom de tous les membres de la commission, remercier bien sincèrement la Commission d'accès à l'information pour son témoignage de cet après-midi. Nous allons suspendre quelques minutes avant d'entreprendre les remarques finales de nos deux porte-parole.

(Suspension de la séance à 17 h 41)

(Reprise à 17 h 45)

Conclusions

Le Président (M. Dauphin): Si vous permettez, nous allons reprendre nos travaux. Nous terminons effectivement avec les remarques finales. Pour débiter, c'est M. le député de **Pointe-aux-Trembles**, porte-parole de l'Opposition officielle, ensuite nous procéderons aux remarques finales du ministre des Communications. Alors, M. le député de **Pointe-aux-Trembles**.

M. Michel Bourdon

M. Bourdon: M. le Président, il y a plusieurs années que la question d'augmenter les garanties de protection de la vie privée des personnes dans le secteur privé se pose et est discutée. Évidemment, c'est une question qui est importante et ce qu'on doit, comme parlementaires, étudier risque de porter à conséquence. Il est donc normal qu'il y ait eu, à cet égard-là, des études approfondies et qu'on puisse adopter éventuellement une législation sur la base d'études précises sur l'ensemble de la question.

Cependant, s'il faut étudier avant d'adopter une loi, je pense qu'il ne faut pas étudier, non plus, à la place d'agir, parce que, là, on est rendu à deux commissions parlementaires sur le sujet, un groupe interministériel, et je pense qu'on peut se former une opinion à partir de ce qui est devant nous. À cet égard, je pense que le président de la Commission d'accès à l'information avait raison de dire que ça prend une loi souple, mais une loi qui aille au fond des choses sur le droit de chaque personne, d'abord, de savoir ce qu'on sait d'elle; deuxièmement, de corriger ce qu'on sait d'elle et qui ne serait pas exact; et de donner un consentement éclairé, limité dans le temps, balisé par la loi, quand une personne consent à ce qu'un renseignement d'ordre personnel soit révélé ou communiqué à des tiers. Et, à cet égard, je dirais que le changement technologique constant permet de plus en plus des croisements entre banques de données qui finissent par représenter des moyens d'en savoir plus qu'il n'est nécessaire, plus qu'il n'est légitime sur les personnes.

Je crois que les audiences nous ont mis en

présence, à une exception près, de deux thèses: une thèse, celle des milieux qui constituent des fiches et qui les utilisent, la plupart du temps, à bon escient et dans la défense légitime de leurs intérêts, et, d'autre part, les fichés. Alors, ce qui se dégage de ce qu'on a entendu, c'est que les ficheurs veulent **s'autoréglementer** et les fichés souhaitent que l'État intervienne. Le seul organisme ficheur qui s'est prononcé sans aucune équivoque pour une loi pour protéger les citoyens dans le privé autant qu'ils le sont déjà protégés par la loi de 1982 dans le secteur public, c'est le Conseil scolaire de l'île de Montréal qui nous a dit détenir des informations qu'il hésite... qu'il ne veut pas confier à tout venant dans le secteur privé, pour ne pas toucher aux droits des citoyens. À cet égard, je recueille le sentiment que le ministre veut agir et se rend compte de l'urgence d'agir.

Cependant, j'ai une inquiétude quant à la volonté de son gouvernement d'agir, puisque ces décisions-là se prennent en collégialité. Moi, je ne voudrais pas que le problème soit discuté jusqu'à l'adoption et la mise en vigueur des mesures décidées par la Communauté économique européenne et que l'exercice important qu'on a fait de consultation, ici, de tous les groupes intéressés s'en aille sur une tablette pour attester qu'on ne devrait pas avoir des barrières non tarifaires, comme M. Comeau le décrivait, des barrières non tarifaires qui seraient l'arrêt de la circulation de données entre l'Europe et nous, par exemple, du fait que le Québec n'aurait pas une législation protégeant la vie privée dans le secteur privé. Je pense que, d'autre part, l'idée d'avoir des tables de concertation avec les milieux intéressés, que ce soient des groupes de défense des droits de la personne, des organisations de consommateurs ou les entreprises concernées, est une idée très bonne, tout comme l'**autoréglementation** peut être une bonne idée si elle évite que l'organisme éventuellement chargé de faire appliquer la loi ne soit inondé de choses anodines qui peuvent se régler par un effort des principaux intervenants.

Cependant, je mets le ministre en garde contre la recherche d'un consensus à tout prix, parce qu'il faut que l'État intervienne, il faut qu'il légifère, mais il faut que ce soit d'une façon souple qui ne nuise pas, bien au contraire, aux différents groupes qui utilisent des données. Cependant, il faut que l'État intervienne, parce que rechercher une législation avec laquelle les banquiers, les bureaux de crédit et les compagnies d'assurances seraient parfaitement confortables, ça serait parfaitement impossible. La recherche, dans ce sens-là, du consensus à tout prix, ça remet un droit de veto à ceux qui ne souhaitent pas une législation qui viendrait baliser les droits de la personne en matière d'accès à leur vie privée dans le secteur privé. À cet égard, je trouve que, dans notre société, l'asymétrie des droits, selon qu'un renseignement

est détenu par le secteur public ou le secteur privé, est une situation anormale qui ne peut pas durer puisque le citoyen, selon qu'il traite avec une institution publique ou une institution privée, n'a pas des droits comparables; il a moins de droits quand il traite avec le privé. À cet égard, la législation à venir devrait baliser le consentement puisque, dans certaines circonstances, notamment quand on postule pour un emploi, le consentement n'est pas vraiment libre, et ça ne devrait pas autoriser des personnes ou des entreprises à aller chercher des renseignements qu'elles n'ont pas le droit de connaître où il n'y a pas de nécessité.

Par ailleurs, si le gouvernement veut me convaincre et convaincre ceux qui sont venus ici, qui craignent que la pression des milieux économiques intéressés empêchent l'adoption d'une loi, il y aurait un premier gage à donner avant Noël. Avant Noël, il faudrait, je pense, que les articles 35 à 41 du Code civil, qui traitent déjà du droit à la vie privée et à la réputation et qui n'ont pas été promulgués depuis quatre ans, avec quelques amendements que mon groupe parlementaire a l'intention de déposer dans une autre commission, soient promulgués pour qu'un premier pas soit fait. Et, cela fait, je pense qu'il faudrait aller à l'adoption d'une législation tout en mettant sur pied les tables de concertation dont le président de la Commission d'accès nous a entretenu, qui, sur 18 ou 20 mois, pourraient **opérationnaliser** ce qui serait contenu dans la loi afin de protéger les personnes.

En terminant, M. le Président, j'ai des craintes sur la volonté de l'ensemble du gouvernement de bouger. Je ne doute pas de la volonté du ministre d'agir et d'aller dans le sens d'une loi de portée générale qui protégerait mieux les droits des personnes et qui nous mettrait à l'**avant-garde**, nous, du Québec, en matière de protection du droit à la vie privée et d'accès aux renseignements dans le secteur privé, autant qu'on l'est en matière d'accès aux renseignements et de protection des renseignements dans le secteur public.

Le Président (M. Dauphin): Merci beaucoup, M. le député de Pointe-aux-Trembles, pour vos remarques. Maintenant, M. le ministre des communications.

M. Lawrence Cannon

M. Cannon: Merci, M. le Président. M. le Président, les auditions publiques de la présente commission sont maintenant terminées. Nous avons entendu, depuis le 15 octobre dernier, plus d'une cinquantaine de personnes venues nous présenter leur mémoire et répondre aux questions des membres de la commission. Je dois vous avouer que mon intérêt, déjà grand au départ compte tenu des différentes fonctions que j'occupe au sein du gouvernement, n'a cessé de

croître tout au long des **présentations** entendues, tant les propos qui ont été tenus m'ont paru pertinents et ont suscité chez moi de nombreuses interrogations. Permettez-moi donc, en premier lieu, de remercier tous ceux et celles qui ont eu l'amabilité de participer aux travaux de cette commission parlementaire. Ils contribuent tous ainsi, je crois, au progrès de notre société. Maintenant que les auditions publiques sont terminées, nous allons procéder à l'analyse de tous les documents soumis à la commission des institutions et nous en inspirer pour les actions que nous allons entreprendre.

Comme je l'ai dit, le Québec est mûr pour une loi qui protégerait la confidentialité des renseignements personnels dans le secteur privé. Cependant, il faudra rechercher le plus large consensus possible, et le consensus ici étant défini davantage, non pas en termes mathématiques, à savoir s'il y en a tant qui sont pour ou tant qui sont contre, mais le consensus dans le terme de la convergence, et cette chose-là **m'apparaît** extrêmement importante. Il faut aussi harmoniser nos mesures aux règles en vigueur et ailleurs dans le monde; je pense que ça, ça a été très bien démontré. Et, à cet égard, l'**autoréglementation** sans incitatif législatif assorti de sanctions de recours ne me semble pas assez efficace. Par ailleurs, une législation trop coercitive risque d'être à la fois lourde et coûteuse à administrer et pourrait défavoriser les entreprises québécoises, voire nuire à leur compétitivité. Par conséquent, une approche prudente s'impose.

Le temps nous est cependant compté. Non seulement la CEE adoptera en 1992 une directive qui fera en sorte que les **entreprises** québécoises ne pourront plus procéder à l'échange d'informations personnelles avec des homologues européens, ou même avec leurs propres filiales dans l'un ou l'autre des États membres, à moins que le Québec ne se donne un cadre juridique de protection de renseignements personnels adéquat dans le secteur privé et se conforme aux exigences de cet énorme marché, mais aussi parce que des opinions des intervenants depuis les dernières années, venant de plusieurs milieux, nous indiquent, à la fois dans les commissions et les comités, comme l'a mentionné le député de Pointe-aux-trembles, qu'il y a, effectivement, convergence et il y a nécessité de procéder. Heureusement, notre réflexion est relativement avancée et nul doute que les travaux de la commission contribueront à la compléter.

Je mentionnais consensus dans le sens de convergence et, à la lumière des discussions, il **m'apparaît** qu'on peut déjà dégager un certain nombre d'éléments. En effet, tous ceux qui se sont présentés devant nous lors des auditions publiques, qu'ils se soient prononcés pour ou contre des interventions législatives du gouvernement dans le sens des recommandations du comité interministériel, ont confirmé que le secteur privé utilise massivement les technologies

de l'information dans le traitement des renseignements personnels. Que ce soit pour la cueillette des informations, la constitution de banques de données personnelles ou le transfert de ces renseignements, l'utilisation des technologies de plus en plus performantes va sans cesse en augmentant. Ce phénomène nous place devant l'urgence de donner à la personne la maîtrise des informations qui la concernent en lui donnant le droit d'autoriser ou non l'échange et l'utilisation de ces renseignements à des fins spécifiques et pour une durée limitée. Pour certains intervenants, le Code civil, tel qu'amendé par le projet de loi 125 au chapitre Du respect de la réputation et de la vie privée, doit être adopté et mis en vigueur tel quel même si, pour plusieurs, cela n'apparaît pas une mesure suffisante.

D'autre part, concernant l'**autoréglementation** comme moyen d'établir des mesures de protection des renseignements personnels dans le secteur privé, les avis sont partagés. D'aucuns préconisent une autoréglementation pure et simple; d'autres, favorables en cela aux recommandations du comité interministériel, proposent que l'**autoréglementation** soit encadrée juridiquement et assortie d'un droit de recours et de mesures de sanctions. Enfin, à la lumière des nombreux mémoires qui nous ont été présentés, il apparaît que l'intervention gouvernementale pourrait s'inspirer de principes émis dans les lignes directrices régissant la protection de la vie privée et le flux transfrontalier des données à caractère personnel émises par l'OCDE.

Donc, c'est dans cette perspective que nous travaillerons au cours des prochains mois. Nous proposerons au gouvernement une ligne d'action qui tiendra compte de l'ensemble de ces facteurs afin que cette législation protège adéquatement les renseignements personnels des citoyens et des citoyennes du Québec. C'est une question de qualité de vie pour l'ensemble de notre société.

En terminant, M. le Président, je suis heureux de constater que mon collègue, mon critique, reconnaît une volonté d'agir. Je lui demande en retour sa collaboration et son appui pour que nous puissions cheminer dans le sens des convergences que nous avons pu dégager ensemble. Et je tiens à remercier, M. le Président, tous les membres de cette commission pour leur contribution et leur collaboration à réaliser ces travaux. Merci, M. le Président.

Le Président (M. Dauphin): Merci beaucoup, M. le ministre, pour vos remarques finales. Alors, à mon tour, j'aimerais, au nom de tous les membres de la commission, remercier également le personnel de la commission, le secrétaire, les autres membres du personnel et, en terminant, vous **dire** que le mandat qui nous avait été confié est accompli et que nous ajournons nos travaux sine die. Merci et bon retour.

(Fin de la séance à 18 h 2)