



Chambre des communes
CANADA

Comité permanent de l'industrie, des ressources naturelles, des sciences et de la technologie

INDU • NUMÉRO 032 • 1^{re} SESSION • 38^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mercredi 20 avril 2005

—
Président

M. Brent St. Denis

Toutes les publications parlementaires sont disponibles sur le
réseau électronique « Parliamentary Internet Parlementaire » à l'adresse suivante :

<http://www.parl.gc.ca>

Comité permanent de l'industrie, des ressources naturelles, des sciences et de la technologie

Le mercredi 20 avril 2005

•(1535)

[Traduction]

Le président (M. Brent St. Denis (Algoma—Manitoulin—Kapuskasing, Lib.)): Je prie les témoins de s'approcher de la table. Je déclare ouverte la séance du mercredi 20 avril du Comité permanent de l'industrie, des ressources naturelles, des sciences et de la technologie.

Bonjour, tout le monde.

Nous commençons aujourd'hui l'étude du projet de loi C-37, Loi modifiant la Loi sur les télécommunications, plus communément appelée la législation « des numéros de téléphones exclus ».

Nous avons le privilège d'accueillir de très bons témoins cet après-midi, mais avant de les entendre, je prie les membres du comité de me dire s'ils estiment que nous aurons des déplacements à faire l'an prochain. Je ne le crois pas qu'il y en aura, mais laissez-le-moi savoir parce que nous devons soumettre une proposition au comité de liaison, assez rapidement, concernant le budget pour les déplacements futurs.

Le gouvernement a également proposé quelques amendements très utiles, selon moi, au projet de loi C-37. Ces documents se trouvent le dossier afin que nous puissions en prendre connaissance avant d'entendre les témoignages et de répondre aux questions.

À moins que des collègues ne s'y opposent, je demanderais à Jerry de prendre une, deux ou trois minutes pour résumer brièvement les amendements proposés.

Jerry, si vous voulez bien procéder. Ensuite nous entendrons les témoins.

L'hon. Jerry Pickard (Chatham-Kent—Essex, Lib.): D'accord.

Nous proposons trois amendements. Vous tous ici avez sans doute discuté de l'un ou l'autre des éléments de ces amendements avec des collègues et avec d'autres personnes du domaine.

Le premier amendement que nous proposons établirait une exemption pour les personnes ayant des relations existantes. Cela autoriserait les entreprises qui ont des relations existantes avec des personnes, des clients ou des groupes de poursuivre ces relations.

Le deuxième amendement que nous proposons exempterait les organismes de bienfaisance qui respecteraient certaines conditions en vertu d'un article nouveau. Le but de cette exemption est d'autoriser les Canadiens qui font inscrire leur nom sur la liste d'exclusion nationale de préciser ou de décider s'ils veulent ou non recevoir des appels d'organismes de bienfaisance. Cela laisse entendre que les Canadiens auraient la possibilité d'exercer un choix sur cette question particulière. Nous sommes bien conscients de l'importance des organismes de bienfaisance, et la liste d'exclusion s'applique à ces organismes également. Idéalement, cet amendement aiderait les organismes de bienfaisance à aller de l'avant.

Le troisième amendement en est un d'interprétation, si je comprends bien, de l'anglais au français pour assurer plus d'uniformité au texte. Il s'agit de l'article 41.1, je crois.

Le président: D'accord, Jerry?

Très bien.

Nos témoins et les membres de notre comité sont au courant des modifications que le gouvernement propose.

Paul.

L'hon. Jerry Pickard: Excusez-moi, je vous prie, j'ai oublié un élément. Il est prévu qu'un examen doit avoir lieu cinq ans après l'entrée en vigueur de la loi.

[Français]

M. Paul Crête (Montmagny—L'Islet—Kamouraska—Rivière-du-Loup, BQ): En ce moment, vous ne faites que nous les présenter? Peut-on poser des questions d'éclaircissement tout de suite?

[Traduction]

Le président: Allez-y.

[Français]

M. Paul Crête: Les amendements du gouvernement sont déposés. Je voudrais m'assurer que l'amendement sur les organismes de bienfaisance contient une exclusion des partis politiques. Deux représentations nous ont été faites par plusieurs groupes pour que ce soit les organismes de bienfaisance et les partis politiques.

Pouvez-vous me confirmer que cela apparaît déjà dans la loi ou qu'il y a une autre explication? Nous ne le trouvons pas.

[Traduction]

L'hon. Jerry Pickard: Vous n'êtes pas d'accord avec les exemptions pour les partis politiques?

[Français]

M. Paul Crête: Non. Nous souhaitons une exclusion des partis politiques, mais elle n'apparaît pas clairement. Nous voulons savoir si elle existe dans la loi actuelle.

[Traduction]

L'hon. Jerry Pickard: Vous avez tout à fait raison, Paul, cela ne semble pas très clair. Le fait est que les partis politiques ont obtenu des exemptions dans le cadre de la réglementation du CRTC par le passé.

J'estime que cela serait conforme à la politique actuellement en vigueur et je suis assez sûr que cette exemption demeurerait. L'exemption s'appliquerait également à ceux qui s'occupent des sondages et de ce type de travail, ce que nous avons expliqué à la dernière réunion.

Le président: Merci, Jerry.

Nous pourrions peut-être obtenir une déclaration du CRTC concernant ses intentions à ce sujet, de sorte que nous ayons l'assurance que la politique irait de l'avant. Je crois bien que cela pourrait être abordé aujourd'hui. Cela étant dit, Paul, continuons. Nous poserons la question à nos témoins. Qu'en dites-vous?

[Français]

M. Paul Crête: Pourrai-je poser plus tard des questions sur d'autres aspects des amendements?

[Traduction]

Le président: Peut-être durant la période de questions, ou voulez-vous le faire dès maintenant?

D'accord, allez-y.

• (1540)

[Français]

M. Paul Crête: Mon autre question porte aussi sur les organismes de bienfaisance. On dit: « par un organisme de bienfaisance enregistré, au sens du paragraphe 248(1) de la Loi de l'impôt sur le revenu ». Il s'agit donc de ceux qui ont un certificat attestant qu'ils peuvent amasser de l'argent et émettre des crédits d'impôt. On dit aussi: « ou pour son compte ». Cela veut-il dire que des organismes de bienfaisance non reconnus par la Loi de l'impôt sur le revenu profiteraient de l'exemption?

[Traduction]

L'hon. Jerry Pickard: J'aimerais avoir des éclaircissements à ce sujet, je ne sais pas. Je suis désolé, Paul.

Le président: Peut-être nos témoins voudraient-ils aborder cette question avant la période de questions et réponses.

L'hon. Jerry Pickard: J'espère que les audiences publiques pourront aller de l'avant du côté du CRTC et que les responsables pourront à ce moment aborder certaines questions et les incorporer au processus de réglementation.

Le président: Voilà une bonne question. Savoir si un organisme de charité est inscrit ou non, parce que certains organismes fonctionnent en attendant d'être enregistrés par Revenu Canada.

Cela étant dit, nous entendrons maintenant nos témoins. Je vous remercie d'être venus. Nos premiers témoins sont du CRTC.

Monsieur French, prendrez-vous la parole au nom du groupe?

Compte tenu du nombre de témoins que nous devons entendre aujourd'hui, je vous demanderais, tant à ce groupe qu'aux suivants, de limiter la durée de votre exposé à cinq à sept minutes afin que les membres de notre comité aient beaucoup de temps pour poser des questions.

Merci.

Je vous prie de commencer, monsieur French.

[Français]

M. Richard French (vice-président, Télécommunications, Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes): Merci. Bonjour, monsieur le président. Je vais être très bref.

Je vois que vous êtes déjà entrés dans le vif du sujet. Je suis accompagné de Me Barbara Ursel, conseillère juridique du CRTC, et de M. Arthur Gottlieb, de Gottlieb Group, un expert-conseil indépendant. Nous avons retenu ses services pour nous conseiller sur certains aspects techniques de l'implantation d'une liste de

numéros à ne plus appeler. Je vais distribuer une copie de ma présentation, mais je n'ai pas l'intention de la lire au complet.

[Traduction]

Nous pourrions mentionner trois ou quatre points majeurs, puis passer immédiatement aux questions. Il me semble que serait là la démarche la plus appropriée du point de vue du comité.

Les membres de votre comité savent que le Parlement nous a accordé le pouvoir de traiter le télémarketing, mais nous vous avons dit qu'il manque certains éléments. En substance, la loi répond à ces lacunes et à d'autres préoccupations exprimées par le Parlement et par le gouvernement.

Il ne fait aucun doute qu'à l'heure actuelle le télémarketing pose problème comme en témoignent les 49 000 appels reçus du grand public l'an dernier, dont 9 000, c'est-à-dire environ 20 p. 100, concernant spécifiquement le télémarketing.

Les exemptions proposées par le gouvernement, me semble-t-il, constituent une bonne base de discussion. Je n'irai pas plus loin en ce qui concerne le statu quo actuellement en vigueur au CRTC, sauf pour répondre à des questions spécifiques que nous poseront les membres de votre comité.

J'ajouterais qu'il y a quelques problèmes de mise en oeuvre, particulièrement en ce qui a trait au recouvrement des frais de démarrage. Je vous dirais que pour le moment il n'y a pas d'indication claire de ce que le gouvernement entend faire pour le recouvrement de ces coûts, qui représentent un peu moins de deux millions de dollars. Selon nous, il s'agit de frais ponctuels. De plus, malgré toutes nos meilleures intentions, la mise en place d'un échéancier rapide prendrait environ 19 mois, dans le meilleur des cas, soit entre l'adoption de la loi par le Parlement et le moment où nous pourrions passer à la mise en oeuvre d'une liste nationale de numéros de téléphone exclus.

En ce qui a trait aux exemptions, j'aimerais vous faire part d'un point majeur. Du point de vue du CRTC, nous serions très heureux d'avoir des directives du Parlement à ce sujet. Il est très utile pour le Conseil que le Parlement se prononce sur des questions aussi fondamentales que les valeurs sociales, et sur ce qui est approprié ou non en matière de télémarketing.

[Français]

Il est certain que le conseil peut et va, si nécessaire, tenir des audiences publiques afin de déterminer... [Difficultés techniques] ... complète d'exemptions ou de clarifier les différentes questions. Le conseil considère toujours qu'il est préférable que ce soit le Parlement qui se prononce ainsi.

[Traduction]

Merci beaucoup.

Je me ferai un plaisir de tenter de répondre à vos questions.

Le président: C'est très bien. Voilà une approche inhabituelle. Je vous en remercie, monsieur French.

[Français]

M. Richard French: J'ai déjà été à votre place, monsieur le président.

•(1545)

[Traduction]

Le président: J'ai dû interrompre ma sieste un peu plus tôt... Non, je vous fais marcher. Bien fait.

Brad, êtes-vous prêt à poser des questions?

M. Bradley Trost (Saskatoon—Humboldt, PCC): J'ai quelques questions à poser.

Chaque fois que nous avons ce débat, nous nous référons à l'expérience américaine. J'aimerais que vous me disiez ce que vous avez appris de leur expérience. Je suis également curieux de savoir s'il y a d'autres pays au monde qui ont une telle expérience. Je sais bien que la situation en Europe est différente mais il y a des pays comme la Finlande où tout le monde se convertit au cellulaire. Je ne connais pas les pratiques des autres pays en matière de télémarketing. Peut-être est-ce différent au Japon ou en Chine ou même en Europe.

Pourriez-vous élaborer sur l'expérience américaine, sur les leçons clés que vous en avez tirées et sur les problèmes principaux que vous avez pu observer et qui pourraient vous aider à élaborer et à faire votre proposition. Avez-vous pu consulter des études menées dans d'autres pays? Plus elles sont similaires à celles du Canada, mieux ce sera, du moins je le suppose.

M. Richard French: Nous avons étudié l'expérience américaine avec une certaine rigueur. Je tenterai de la résumer assez brièvement. Si vous avez des questions plus précises, M. Gottlieb est notre spécialiste canadien de l'expérience américaine.

Premièrement, l'expérience américaine laisse entendre qu'il est possible, au plan administratif, d'offrir une protection importante, mais non complète contre les appels de télémarketing et que l'établissement d'une liste de numéros de téléphone exclus intéressera une forte proportion de ménages. Actuellement, il y a environ 65 millions de ménages inscrits sur la liste d'exclusion américaine. De fait, il y a en maintenant environ 85 millions puisque 65 millions de ménages se sont inscrits au cours des deux premières années. Voilà qui représente une part substantielle des ménages aux États-Unis et cela indiquerait qu'il y a un intérêt pour ce genre de protection.

L'expérience montre aussi que le défi est de taille aux plans administratif et technique. Il serait important de bien planifier le travail plutôt que de hâter l'adoption du processus d'établissement de la liste d'exclusion.

M. Bradley Trost: Permettez-moi de reformuler ma question. Parmi les pays que vous avez étudié, y en a-t-il d'autres qui ont fait cela, par exemple la Suède ou la Suisse?

M. Richard French: Nous étudions actuellement le cas du Royaume-Uni. J'ai vécu cinq ans en Allemagne et au Royaume-Uni, de sorte que je puis vous dire qu'il n'y a pas là-bas de télémarketing tel que nous le pratiquons en Amérique du Nord. Cette activité n'est pas aussi intense.

M. Bradley Trost: Il y a des différences culturelles qui ne créent pas de nécessité au plan juridique.

M. Richard French: Ce serait exagéré, mais il y a une différence au plan des pratiques commerciales, ce qui signifie que la question est moins délicate au plan politique qu'elle ne l'est en Amérique du Nord.

M. Bradley Trost: D'accord. La législation américaine comprend-elle un système d'exemption? Par exemple, le législateur américain a-t-il établi une exemption pour les organismes de bienfaisance et

une autre pour les entreprises? Quelles exemptions le législateur a-t-il prévu? S'agit-il d'une exemption générale? Pourriez-vous élaborer sur ces aspects?

M. Richard French: Arthur, je vous demanderai de bien vouloir énumérer les exemptions prévues dans la législation américaine.

M. Arthur Gottlieb (directeur, Gottlieb Group inc., Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes): D'accord. Les exemptions dont je me souviens visent les organismes de bienfaisance, les partis politiques, les relations d'affaires précédentes, les études de marché et ainsi de suite, bref les activités qui ne visent pas à recueillir de fonds auprès d'une personne rejointe par téléphone.

M. Bradley Trost: Essentiellement, il s'agit des éléments dont nous avons parlé.

M. Arthur Gottlieb: C'est exact.

M. Bradley Trost: Je crois comprendre que les partis politiques s'exemptent eux-mêmes, mais pourquoi ne l'ont-ils pas fait aux États-Unis?

Je ne sais pas vraiment où je vais. Je comprends que les organismes de bienfaisance ont besoin de ressources. Je comprends également que cela représente le gros des appels téléphoniques dans certaines régions. Je puis également comprendre l'interaction entre ces organismes et le public.

Pourquoi cela ne préoccupait-il pas les Américains? Est-ce parce qu'ils veulent protéger leur secteur d'organismes sans but lucratif? Quelle a été leur démarche? Y a-t-il autre chose que vous puissiez ajouter à ce sujet?

M. Arthur Gottlieb: Non. Pour ce qui est de la justification d'une telle exemption, je vous dirais que je ne me suis pas rendu jusque-là mais j'imagine que c'est à peu près ce que vous en dites.

M. Richard French: Oui. Je tiens à préciser que notre étude de l'expérience américaine était moins pour nous donner des balises en ce qui a trait aux exemptions que pour mieux comprendre les aspects administratifs et techniques complexes. Tout ce que nous pourrions vous dire au sujet du processus politique qui a donné lieu à ces exemptions serait pure spéculation.

M. Bradley Trost: D'accord. Dans un autre ordre d'idée, est-ce qu'une liste d'exclusion ne pourrait avoir des répercussions positives?

Malheureusement, le Canada s'est bâti une certaine réputation en matière d'appels frauduleux. Est-ce que cet outil pourrait avoir des effets positifs à ce niveau ou est-ce complètement hors sujet? Est-ce qu'une telle mesure serait complètement inutile pour lutter contre les appels frauduleux?

M. Richard French: Selon moi, il n'y a guère de rapport, monsieur Trost.

M. Bradley Trost: Dans une large mesure, il n'y a pas de rapport. Il n'y aurait pas de chevauchement.

M. Richard French: À moins qu'il n'y ait un réseau de centres d'appels frauduleux dont je n'ai pas connaissance. Mais tout cela demeurerait accessoire à cet aspect particulier.

•(1550)

M. Bradley Trost: D'accord. J'ai une dernière question à poser. Est-ce que cet aspect comporte ce que nous pourrions appeler des éléments de type juridique se rapportant à la liberté de parole, à des droits constitutionnels?

Nous étudions actuellement un autre projet de loi. Nous nous sommes bien amusés en entendant les avocats argumenter au sujet des SAP prévues dans le projet de loi sur la concurrence et il y aura un débat « constitutionnel ». Si nous allons de l'avant avec ce projet de loi, je ne veux pas d'accrochages concernant quoi que ce soit, la liberté de parole, des contestations ou des détails. Quels problèmes ont été relevés jusqu'à maintenant, s'il y a lieu?

M. Richard French: Je demanderai à ma collègue et conseillère juridique, Mme Barbara Ursel, de répondre.

Mme Barbara Ursel (conseillère juridique, Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes): De toute évidence, tout ce que le gouvernement ou tout ce que le Conseil ferait serait assujéti à la Charte.

Nous avons pris note de l'expérience aux États-Unis où la liste nationale de numéros de téléphone exclus a fait l'objet de contestations en vertu de la loi et aussi en vertu du premier amendement. Le Congrès est intervenu presque immédiatement pour corriger les questions statutaires, et les questions relatives au premier amendement ont été examinées par les tribunaux. Comme vous le savez, le système est en vigueur et fonctionne. Il y aura toujours des zones grises, mais je ne suis pas en mesure de vous dire ce qui se produira. Comme l'a dit M. French, tout dépend en grande partie des règles du jeu qui seront incorporées à la législation par le Parlement et du processus de réglementation qu'adoptera le CRTC, processus qui fournira les règles du jeu détaillées. C'est à ce moment que nous connaissons les règles et cela fera l'objet d'une démarche à venir.

M. Bradley Trost: D'accord.

Le président: Merci beaucoup.

J'apprécie. Nous devons nous presser parce que nous attendons un gros groupe après votre délégation.

Paul, s'il vous plaît.

[Français]

M. Paul Crête: Je vous remercie. Le mémoire est très bien fait. Je vais m'attarder à certains de ses éléments.

Dans votre texte, il est question des appels faits par des représentants de partis politiques. On peut y lire ceci, et je cite:

Les appels de partis politiques logés dans le but d'inciter les gens à voter ne constituent pas de la sollicitation et sont donc également exemptés. En revanche, les appels visant à obtenir une contribution financière à un parti politique ne sont pas exemptés.

Actuellement...

M. Richard French: C'est le statu quo, quant au conseil.

Il n'en demeure pas moins, monsieur le député, que la sanction d'une loi nécessiterait une autre procédure publique, soit des audiences, où cette question pourrait être abordée de nouveau, et le conseil pourrait en tirer une autre conclusion.

M. Paul Crête: Je reviens à la dernière phrase de votre mémoire, qui se lit comme suit: « Si le Parlement n'a pas légiféré sur les exemptions, le Conseil traitera cette question dans le cadre du même processus public. »

Si la loi inclut un certain nombre d'exemptions, dois-je comprendre que vous allez considérer que le Parlement a étudié toute la question des exemptions et que vous n'avez pas d'étude à faire là-dessus? Seriez-vous prêts à étudier tous les cas possibles d'exemption non prévus par le législateur?

M. Richard French: Cela dépend du législateur et s'il nous laisse la marge de manoeuvre nécessaire pour le faire ou non. Le

législateur va nous indiquer s'il veut que nous ajoutions des exemptions à la suite de nos audiences publiques.

M. Paul Crête: La loi actuelle permet l'inclusion d'exemptions, mais on pourrait ne pas insérer de mesures qui imposent des règles au CRTC. Souhaiteriez-vous que des règles soient imposées au CRTC?

M. Richard French: J'ai déjà indiqué que le CRTC serait très attentif aux directives du Parlement et du gouvernement qui prendraient la forme d'une loi ou d'un statut.

Nous préférons de beaucoup que le Parlement se prononce.

M. Paul Crête: C'est bien. À la limite, vous souhaiteriez peut-être qu'on rassemble le travail que vous avez fait jusqu'ici et qu'on l'intègre dans la loi.

M. Richard French: Non, monsieur le député, je préférerais que vous forgiez votre opinion selon vos valeurs et les décisions de la majorité.

M. Paul Crête: Je veux dire qu'on pourrait se servir de votre documentation pour établir si l'expérience que vous avez vécue peut nous aider à décider si on inclut cela dans la loi ou non.

M. Richard French: Je dirai très respectueusement que l'expérience vécue n'est pas très satisfaisante, ni pour nous ni pour les consommateurs qui reçoivent des appels de télémarketing.

M. Paul Crête: L'expérience des Américains est-elle plus concluante?

M. Richard French: Il semble que 80 p. 100 des gens dont le numéro de téléphone apparaît dans la liste des numéros à ne plus appeler sont satisfaits ou ont noté une diminution des appels inopportuns.

M. Paul Crête: C'est bien

Selon ce qu'on peut lire dans votre document, vous ne faites pas de différence entre les sollicitations faites par des organismes de bienfaisance et celles faites par des organismes privés. Je vous cite: « Par conséquent, nos règles n'ont jamais exempté les organismes de bienfaisance. »

Selon l'amendement qu'on nous a proposé, une exemption est prévue pour les organismes de bienfaisance. Êtes-vous favorable à cet amendement?

• (1555)

M. Richard French: Vous me permettez de dire, monsieur le député, que nous n'avons pas à partager nos opinions personnelles avec vous, puisque nous n'avons pas collectivement statué sur l'attitude à adopter si le gouvernement décide de soumettre un amendement.

Si le gouvernement décide d'en soumettre un, c'est au Parlement d'en disposer et c'est à nous de le mettre en oeuvre, le cas échéant.

M. Paul Crête: Toutefois, il est écrit encore ceci dans votre document, et je cite :

[...] les témoignages que le Conseil a entendus lors des instances publiques sur le télémarketing ne l'ont pas convaincu qu'il existe une distinction importante entre un appel de sollicitation au nom d'un organisme de bienfaisance et un appel de sollicitation au nom d'une organisation commerciale [...]

Le président: Dans quelle section trouve-t-on cela, s'il vous plaît?

M. Paul Crête: C'est à la page 5, au milieu du quatrième paragraphe: [...] ne l'ont pas convaincu qu'il existe une distinction importante entre un appel de sollicitation au nom d'un organisme de bienfaisance et un appel de sollicitation au nom d'une organisation commerciale [...]

Malgré l'expérience que vous en avez, vous semblez nous indiquer qu'il n'y a pas de différence entre les deux.

M. Richard French: C'est exact. Les gens qui ont comparu devant nous ont indiqué qu'un appel venant d'un organisme de charité les irritait ou les dérangeait autant qu'un appel venant d'un commerce.

M. Paul Crête: D'accord. Je m'excuse si les questions sont en rafale. Dans ce document, on parle de fixer un délai pour une relation existante. Quel délai raisonnable suggérez-vous? À partir de quel moment une relation existante doit-elle être considérée morte?

M. Richard French: Le délai américain est d'un an si on a fait une transaction financière avec l'appelant, et de trois mois si on a fait une enquête ou une demande d'information.

[Traduction]

Désolé.

[Français]

On souffre du retard de la traduction.

M. Paul Crête: On comprend cela; on y est habitués.

[Traduction]

M. Richard French: Les délais prévus dans la loi américaine sont de 18 mois si vous avez eu des transactions financières avec l'entreprise et de trois mois si vous communiquez avec l'entreprise et que vous dites « J'aimerais avoir des renseignements ».

[Français]

Il est de dix-huit mois ou de trois mois, selon le cas, monsieur le député.

M. Paul Crête: Quel est votre avis à ce sujet? Ces délais sont-ils raisonnables?

M. Richard French: Comme on n'a pas retenu la notion d'une relation d'affaires existante, on n'a pas de délai, mais ce sera le sujet des audiences publiques qu'on tiendra à la suite de l'adoption de la loi, le cas échéant.

M. Paul Crête: D'accord. Ma dernière question touche les coûts d'implantation et les coûts de fonctionnement. D'après votre présentation, je comprends que vous souhaiteriez voir cela inscrit dans la loi, ou que le gouvernement confirme qu'il assumera une partie des coûts.

M. Richard French: On serait heureux que les coûts d'implantation qu'on n'engage qu'une seule fois soient récupérables auprès des compagnies de télémarketing, tout comme le projet de loi actuel le prévoit pour l'opération de la banque de données. Il serait impossible de récupérer ces coûts, du moins dans l'état actuel du projet de loi. On s'inquiète des coûts qu'on ne pourrait pas récupérer auprès des entreprises de télécommunications. Au fond, on pense qu'elles ne sont pas responsables des abus de télémarketing.

M. Paul Crête: Vous souhaiteriez donc un amendement pour inclure les coûts d'implantation.

M. Richard French: On souhaite qu'il y ait un amendement ou un règlement qui nous permette de récupérer les coûts d'implantation auprès des entreprises de télémarketing elles-mêmes.

M. Paul Crête: À la page 4 de votre présentation, lorsqu'il est question d'un administrateur distinct à qui vous pourriez déléguer l'administration, vous dites: Nous avons l'habitude de travailler avec des groupes

de personnes concernées pour choisir un administrateur. Le projet de loi C-37 est conçu en fonction de ces dispositions.

Quelle transparence y a-t-il lorsque vous avez ce type de choix à faire? Quel serait celui qui s'appliquerait dans le cas présent?

M. Richard French: Nous prévoyons la création d'un consortium qui impliquerait, à part nous, les compagnies de téléphone et les associations de marketing. Ce consortium émettrait un appel d'offres, et les différents contracteurs possibles déposeraient leurs demandes. En fonction de leurs capacités, on choisirait le projet qui semble au consortium le plus propice à fonctionner de façon satisfaisante à moyen terme.

• (1600)

[Traduction]

Le président: Merci, Paul.

Lynn, puis Brian.

M. Lynn Myers (Kitchener—Conestoga, Lib.): Merci, monsieur le président.

J'ai une question d'ordre général, puis quelques questions plus spécifiques.

Je me demande si vous pouvez nous dire, dans vos propres mots, pourquoi vous êtes l'organisme approprié pour concevoir, mettre en oeuvre et gérer cette liste d'exclusion.

M. Richard French: Honnêtement, j'aimerais tout simplement vous dire, monsieur Myers, qu'un Parlement précédent a accordé au CRTC la responsabilité morale, sinon le pouvoir de contrôler le télémarketing. Le CRTC ne cherche pas à s'imposer, mais fera le meilleur travail possible si le Parlement, dans sa grande sagesse, décide de lui confier cette responsabilité.

M. Lynn Myers: Très bien. Plus précisément, quelles sont les règles qui existantes concernant le télémarketing, s'il y a lieu?

M. Richard French: Elles sont décrites en termes généraux dans le document qui vous a été distribué. Dans la pratique, et j'essayerai d'être honnête avec vous car je ne suis en poste que depuis moins de deux mois, je crois comprendre qu'il a été impossible, pour diverses raisons, de donner suite à ces exemptions et d'établir un cadre permettant de contrôler le télémarketing de manière satisfaisante. On peut davantage parler de tentative que de succès, parce qu'il s'agit d'un problème complexe aux plans administratif et juridique, beaucoup plus complexe que de simplement travailler sur le terrain. Je ne sais pas si cette réponse vous satisfait ou si elle est assez claire. Toute cette expérience est un peu frustrante.

M. Lynn Myers: Permettez-moi de vous poser la question suivante. Est-il exact que le Conseil veut être autorisé à sous-traiter la liste à un tiers?

M. Richard French: C'est exact.

M. Lynn Myers: Pourquoi en est-il ainsi?

M. Richard French: Parce que nous n'avons pas l'expertise nécessaire pour gérer une base de données d'aussi grande envergure ni de gérer les nombreuses transactions avec le public, avec les sociétés de télémarketing et avec les compagnies de téléphone. Dans les trois cas, il y aura des quantités considérables de données complexes à transférer dans base de données. Comme c'est le cas aux États-Unis et en Grande-Bretagne, nous voudrions trouver une entreprise commerciale ayant l'expertise technique et administrative requise, celle que nous n'avons pas et que nous ne croyons pas être en mesure d'acquérir dans le cadre des lignes directrices pour l'emploi dans la fonction publique, et ainsi de suite.

M. Lynn Myers: Je vois là beaucoup de signes de dollars. Y a-t-il des mécanismes, des garanties en place pour s'assurer que ces coûts ne partent pas à la dérive?

M. Richard French: Pour le moment, il n'y a rien parce que le Parlement ne nous a donné aucune directive. Par contre, je puis vous assurer que la perspective de répéter d'autres expériences malheureuses fait en sorte que nous prendrons des précautions, parce que nous ne voulons pas de cette expérience.

M. Lynn Myers: Quel avantage y a-t-il à ce que les exemptions soient définies par l'organisme de réglementation plutôt que par voie législative?

M. Richard French: Je ne crois pas qu'il y ait beaucoup d'avantages. Je crois que le législateur devrait définir ces exemptions. S'il ne le fait pas, nous ferons de notre mieux, mais nous estimons qu'il est préférable que ce soit les élus plutôt que les responsables désignés des organismes de réglementation qui règlent les questions de valeur sociale qui sous-tendent les exemptions.

M. Lynn Myers: Une fois que la législation sera en place, il y aura une consultation, n'est-ce pas?

M. Richard French: Oui.

M. Lynn Myers: Selon vous, comment cela se déroulera-t-il?

M. Richard French: Cette consultation suivra le modèle de celle qu'il y a eu par le passé. Permettez-moi de consulter mes notes à ce sujet. Il y a déjà eu une liste de personnes, existe-t-elle toujours? Oui.

Ce sont les personnes que nous avons consultées la dernière fois, monsieur Myers : les groupes de consommateurs, les compagnies de téléphone, des associations de marketing et de publicité, des exploitants et des associations de centre d'appels, des organismes de bienfaisance, des agences de perception, des sociétés de télémarketing par fax, des associations d'établissements financiers, des groupes d'ânés, des groupes de sondage et de recherche, des commissaires à la vie privée et des milliers de Canadiens. Nous pouvons le faire. Par contre, nous ne sommes pas équipés pour assurer la gestion de la base de données par la suite.

Il y aura une démarche publique qui offrira à toutes les parties intéressées l'occasion de s'exprimer, puis nous prendrons une décision en ce qui a trait aux parties du projet qui ne sont pas entièrement définies dans la loi. Nous remplissons les blancs, avec l'aide de la loi et selon le bon vouloir du Parlement.

M. Lynn Myers: J'ai une dernière question, monsieur le président. À la lumière de ce que vous avez dit et compte tenu de tout ce qui a été dit à ce sujet, quel est l'échéancier pour la mise en application et l'exécution de ce processus?

M. Richard French: Il faut compter un minimum de 19 mois après l'adoption de la loi par le Parlement. L'échéancier est indiqué dans les documents que nous vous avons remis, monsieur Myers.

M. Lynn Myers: Merci beaucoup.

Le président: Lynn, merci beaucoup.

Le dernier mot revient à Brian.

M. Brian Masse (Windsor-Ouest, NPD): Merci. Sur quoi vous êtes-vous appuyé pour établir une estimation des coûts? Qu'avez-vous fait pour être en mesure d'établir des projections?

•(1605)

M. Richard French: Pourrais-je demander à M. Gottlieb de répondre à cette question, s'il vous plaît? Il est mieux équipé que je ne le suis pour le faire.

M. Brian Masse: Bien entendu.

M. Arthur Gottlieb: Nous nous sommes basés sur l'expérience des États-Unis et sur celle du Royaume-Uni. Nous avons transposé leur expérience au contexte canadien et c'est ainsi que nous avons établi nos coûts.

M. Brian Masse: Vous vous êtes simplement fondé sur le nombre d'appels et sur le temps requis pour la gestion des données, n'est-ce pas?

M. Arthur Gottlieb: Nous avons adopté une approche de plus haut niveau. Nous avons tenu compte de ce qu'il leur en avait coûté pour le faire. Nous n'avons pas nécessairement examiné les écarts entre le nombre d'appels, etc. Nous nous sommes dit qu'une base de données était une base de données. De toute évidence, il s'agit d'un processus complexe et je ne suis pas sûr que nous ayons le temps pour en discuter en détail ici même, mais plus tard nous pourrions le faire.

M. Brian Masse: Bien sûr. Je suis tout simplement curieux de savoir. Qu'arrivera-t-il si nous empruntons cette voie, que tout tombe en place et que vous n'êtes pas en mesure de répondre aux engagements au moment où les gens demanderont à être inscrits sur cette liste et qu'il vous faut des mois pour y donner suite? Vous créez des attentes et vous pourrez aussi engendrer de la frustration. Je veux simplement m'assurer que les ressources appropriées existeront.

Cela étant dit, je sais que vous avez dit que vous ne cherchez pas nécessairement à obtenir cette responsabilité. Estimez-vous que l'on cherche à l'imposer au CRTC? Vous a-t-on donné la possibilité de refuser cette responsabilité? Il me semble, à la lumière de votre témoignage, que nous sommes peut-être en train de vous imposer cette responsabilité parce que la situation s'y prête étant donné votre rôle précédent. M. Myers avait une bonne question. Il voulait savoir si vous étiez le meilleur organisme pour aller de l'avant avec ce projet.

Est-ce la bonne décision que d'ajouter cette responsabilité supplémentaire au CRTC?

M. Richard French: Je vous dirais qu'il n'appartient pas au CRTC ni à ses administrateurs, dont moi-même, de suggérer au gouvernement une façon de procéder sur une question aussi fondamentale, de savoir si cela doit faire partie ou non de notre mission. Je puis vous assurer que si cette responsabilité nous est confiée, nous nous en acquitterons avec toute l'intelligence et l'efficacité possible.

À première vue, je comprends bien pour quelle raison on veut nous confier cette responsabilité, parce que la loi comprend une disposition en ce sens. Il s'agit d'une exception en ce sens que nous ne sommes pas autorisés à réglementer les entreprises de télécommunications; nous réglementons les personnes qui utilisent les systèmes de télécommunications. Ce n'est donc pas une responsabilité que nous avons habituellement. Par conséquent, il s'agit d'une exception pour nous. Au plan administratif, la gestion d'une base de données poserait assurément un défi majeur.

Cela étant dit, le gouvernement a pris une décision de politique. Nous y donnerons suite de manière très loyale selon l'interprétation fournie par le gouvernement.

M. Brian Masse: J'estime qu'il s'agit là d'une question raisonnable de ma part. Bien franchement, de nombreuses personnes se plaignent de ne pas recevoir de réponse en temps opportun du CRTC. Si nous devons modifier la mission et ajouter un autre niveau de responsabilité, cela aura-t-il un effet négatif sur la capacité du Conseil de régler ces problèmes? J'estime que c'est là une question raisonnable à poser à ceux qui travaillent dans de l'organisation sur une base quotidienne.

M. Richard French: Oui, je le crois aussi.

Je vous répondrai, monsieur Masse, que nous cherchons à réagir aux diverses pressions qui s'exercent sur nous. Je ne crois pas qu'il serait raisonnable de dire que cette mission assez distincte nuirait à notre fonction de réglementation ni qu'elle souffrirait des mêmes types de délais. Il s'agit ici d'une chose bien différente. Je sais que nous avons fait l'objet de critiques de temps à autre parce que nous n'étions pas capable de réagir en temps opportun. Selon moi, il est difficile d'être plus clair.

M. Brian Masse: Non, cela me semble une réponse honnête. Pour le moment, les estimations sont faites au jugé concernant les besoins budgétaires pour ce projet. Ce qui me préoccupe, c'est que vous n'avez aucun contrôle sur cet aspect. Que feriez-vous s'il y avait des lacunes dans ce projet en particulier? Devriez-vous prendre les ressources ailleurs pour combler cette lacune ou vous contenteriez-vous de laisser le programme dans un état qui ne serait pas nécessairement satisfaisant?

M. Richard French: Nous estimons que les risques découlant d'un mauvais calcul ou d'une mauvaise exécution de la part de l'entrepreneur incomberaient à l'entrepreneur. En toute logique, cela signifie qu'un entrepreneur qui a déjà une entreprise florissante et un débit de trésorerie acceptable serait plus intéressant qu'un entrepreneur qui en est à ses premières armes. Au plan administratif, les risques incombent à l'entrepreneur.

Selon moi, nous pouvons tirer profit de l'expérience des Américains et des Britanniques. J'estime que M. Gottlieb s'occupera de ce dossier pendant un bon bout de temps. Il sait beaucoup de choses sur ce qui s'est passé dans ces deux pays. En ce qui a trait à la base de données et à possibilité d'échec, je dirais que nous avons l'expérience et la capacité requises pour gérer ce risque, et que ce risque n'est pas considérable.

•(1610)

M. Brian Masse: D'accord. Quand vous en arriverez à l'impartition de ce marché, j'imagine que vous aurez considéré les DP pour vous assurer de protéger les renseignements canadiens et pour vous assurer que ce marché n'ira pas à une entreprise des États-Unis?

Selon moi, le Patriot Act des États-Unis permet de transmettre des renseignements canadiens à l'extérieur du Canada à des organismes

gouvernementaux qui en font la demande, sans le consentement du CRTC ni du public canadien. Avez-vous examiné cet aspect du point de vue de la protection des renseignements?

M. Richard French: Nous ne l'avons pas fait parce qu'il n'y a toujours pas de loi, monsieur Masse. Mais je puis vous assurer que quoi que nous fassions, nous le ferons dans le respect de la loi canadienne.

M. Brian Masse: D'accord. Peut-être est-ce là un détail qu'il faudrait incorporer au projet de loi.

Merci, monsieur le président.

Le président: Merci, Brian.

Je laisse la parole à Michael qui a une brève question à poser, puis nous passerons aux témoins suivants.

M. Michael Chong (Wellington—Halton Hills, PCC): À la dernière réunion du comité, j'ai demandé aux témoins du ministère de l'Industrie de nous parler de cet aspect. Je veux parler des adresses IP.

Ma crainte est que le projet de loi laisse une grande latitude au ministère, et plus spécifiquement au CRTC pour l'interprétation de la loi par l'entremise de la réglementation ou pour l'application de la loi par le biais de la réglementation.

Des préoccupations ont été soulevées, en plus des adresses IP, concernant ce qui pourrait être considéré comme une relation existante et qui pourrait bénéficier d'une exemption. Vous proposez que le cadre existant puisse constituer le point de départ. J'ai des réserves concernant les adresses IP, car dans un avenir assez rapproché, les numéros de téléphone et les adresses IP pourraient être interchangeables. Si la liste d'exclusions ne comprend pas les adresses IP, je ne crois pas que ce soit très rassurant. Personnellement, je ne suis pas en ce qui a trait à la réglementation des adresses IP.

Avez-vous fait des recherches ou avez-vous fait enquête sur ce qui se passera dans trois ou quatre ans, quand les numéros de téléphone et les adresses IP seront interchangeables? Le ministère ou le CRTC a-t-il l'intention d'inclure les adresses IP dans la liste des numéros de téléphone exclus? Le cas échéant, j'hésiterais beaucoup avant d'approuver ce projet de loi, dans sa forme actuelle.

M. Richard French: Premièrement, nous n'avons pas fait de recherche sur le sujet. Deuxièmement, je ne puis parler au nom du ministère, mais uniquement au nom du CRTC. Troisièmement, les personnes qui ont été importunées dans leur vie privée par des appels téléphoniques ou par d'autres formes de contacts découlant d'une adresse IP pourraient souhaiter le type de protection que nous offrons pour ces adresses.

De toute façon, le Conseil sera guidé par ce que les gens lui diront de faire en matière de protection de la vie privée et respectera la loi en matière de protection de la vie privée. Le Parlement ou les particuliers pourront nous faire part de leur souhait ou de leur volonté et nous suivrons ces lignes directrices.

Nous ne voulons certainement pas étendre la portée de cette législation d'une manière qui violerait les intérêts des gens dans le contexte non réglementé de l'Internet ou leur droit à la vie privée. D'autre part, des gens nous ont dit qu'ils seraient disposés à accepter une certaine intervention du gouvernement dans un domaine afin de protéger leur vie privée dans un autre domaine. Nous sommes au centre du débat et nous devons vivre avec le cadre que le gouvernement établira pour nous.

Le président: Merci beaucoup à vous tous. Votre témoignage est très utile.

J'inviterais maintenant les représentants de Les mères contre l'alcool au volant, de l'Association canadienne des optométristes et de l'Association de recherche et d'intelligence marketing à s'approcher. Nous abordons maintenant le deuxième volet de la réunion qui porte sur l'étude du projet de loi C-37.

Si nos témoins étaient présents lorsque M. Pickard a donné un aperçu des amendements proposés, vous pouvez vous sentir tout à fait à l'aise de nous faire part de vos préoccupations à cet égard, mais vous pourriez souhaiter limiter vos observations à ce sujet.

Nous commencerons donc avec Mme Dawn Regan de MADD.

• (1615)

Mme Dawn Regan (directrice, Finances et des ressources, Les mères contre l'alcool au volant): Merci beaucoup. J'apprécie grandement la possibilité qui m'est offerte de m'adresser à vous au nom de MADD Canada concernant les effets potentiels du projet de loi C-37.

Je veux vous parler des activités de télémarketing de Les mères contre l'alcool au volant et vous dire qu'elles sont extrêmement importantes pour notre organisme. Le télémarketing à MADD Canada vise plus que la levée de fonds. Il s'agit d'éduquer le public, de le sensibiliser et, chose plus importante, de rejoindre les Canadiens qui peuvent profiter de nos services et de nos programmes. Non seulement le projet de loi C-37 aurait-il des répercussions financières désastreuses pour MADD Canada, mais il paralyserait notre capacité de bien servir les Canadiens.

MADD Canada, qui compte plus de 80 chapitres locaux, offre des services et des programmes d'éducation sur la conduite avec facultés affaiblies au public canadien depuis 1990. Notre organisation compte plus de 7 500 bénévoles actifs et reçoit chaque année des contributions financières de plus de 700 000 personnes. Nous sommes la plus importante organisation de base populaire au Canada relativement au problème de la conduite avec facultés affaiblies et au soutien aux victimes des accidents qui en découlent.

MADD Canada dessert 20 000 victimes, les membres des familles et le public. Nous aidons à reconstituer la vie de personnes victimes de pertes tragiques. Notre organisation communique également avec des millions de Canadiens chaque année. De fait, environ 69 000 hommes, femmes et enfants sont victimes chaque année d'accidents mettant en cause la conduite avec facultés affaiblies. Nous menons des campagnes de sensibilisation, nous offrons des programmes d'éducation, des services aux victimes, des programmes de communications avec la jeunesse et des programmes d'éducation juridique et nous faisons des campagnes de financement. La grande majorité de ces activités se font par téléphone, notre principal outil de communication. Nul doute que si MADD Canada et ses supporteurs doivent composer avec une liste nationale de numéros de téléphone exclus, notre organisation en souffrira et elle aura du mal à s'acquitter de sa mission.

Permettez-moi de partager avec vous quelques cas réels de répercussions potentielles qu'une liste de numéros de téléphone exclus aurait pour notre organisation.

Premièrement, il y a les répercussions financières. Plus de 90 p. 100 de nos revenus annuels proviennent de dons de Canadiens ordinaires. MADD Canada se sert d'un système intégré de campagne de financement auprès de ses donateurs et les dons ainsi recueillis constituent un important aspect de nos campagnes. Des organismes comme MADD Canada pourraient faire face à des réductions de

35 p. 100 de leur base de donateurs actifs en un peu moins d'un an. Pour maintenir nos programmes et nos services, nous devons trouver de nouveaux donateurs et le téléphone est l'outil privilégié pour le faire.

Je ne saurais trop insister sur le fait que nous utilisons beaucoup le téléphone. Au cours des quatre dernières années, MADD Canada est parvenu à amasser plus de 30 millions de dollars en dons en se servant du téléphone. De fait, 40 p. 100 des sommes recueillies au cours des cinq dernières années proviennent d'une relation établie avec les gens avec lesquels nous n'avions pas eu de contact au cours des deux années précédentes. Comme vous le voyez, tout cela dépasse le modèle de deux ans suggéré plus tôt.

Ces dons résultent en partie d'appels impromptus, comme je l'ai mentionné plus, et de la réactivation de donateurs. L'an dernier, les efforts de télémarketing de MADD Canada ont permis de placer 775 000 appels impromptus. Le nombre de plaintes de Canadiens au sujet de ces 775 000 appels a été inférieur à 0,5 p. 100. Les appels sont faits de manière professionnelle et de manière respectueuse et nous avons notre propre liste d'exclusions pour faire en sorte que les Canadiens qui ne veulent pas entendre parler de nous n'en entendent pas parler.

Selon nous, il y a deux indicateurs du succès de nos activités de télémarketing : les fonds recueillis et le taux de plaintes inférieur à 0,5 p. 100. Si le projet de loi C-37 n'inclut pas une exemption pour les organismes de bienfaisance, il aura des répercussions dévastatrices sur notre capacité de trouver de nouveaux donateurs et de recueillir des fonds. L'établissement de deux registres, comme on l'a suggéré aujourd'hui, ne semble pas très utile à première vue.

Selon nos calculs, les revenus bruts de MADD Canada diminueront d'environ 35 p. 100 au cours de la première année suivant l'adoption d'une liste de numéros de téléphone exclus, et de plus de 50 p. 100 au cours des trois années suivantes. De plus, nos 83 chapitres communautaires souffriraient grandement de la mise en oeuvre d'une telle liste. Les répercussions pour les collectivités qui comptent un chapitre local seraient graves. Ainsi, nous pourrions être amenés à faire réduire le spectacle multimédia qui vise 500 000 élèves des niveaux primaires et secondaires chaque année, le nombre de points de contrôle de la sobriété établis avec la collaboration des autorités policières, la formation pour la communication d'avis de décès, le soutien aux victimes et la préparation de documents pour les écoles, d'affiches et de campagnes de rédaction, de même que de campagnes de sensibilisation du public comme Opération Ruban Rouge.

Selon toute vraisemblance, nous serions obligés de fermer la grande majorité de nos chapitres après trois à cinq ans, c'est-à-dire la période au cours de laquelle les répercussions complètes de la liste d'exclusion se feraient sentir. Outre des conséquences financières dévastatrices, ce projet aurait des conséquences pour notre capacité de mobilisation du public et de prestation de services aux victimes de conduite avec facultés affaiblies. Comme je l'ai mentionné plus tôt, MADD Canada fournit annuellement des services à plus de 20 000 Canadiens. Un certain nombre de personnes qui nous sont référées le sont à la suite de nos efforts de télémarketing. Les responsables du télémarketing et le personnel reçoivent une formation particulière. Quand ils appellent une personne qui a été blessée ou qui a perdu un être cher à la suite d'un accident mettant en cause l'alcool, les centres d'appel réfèrent la personne à MADD Canada pour que nous puissions lui offrir soutien et services. Une liste de numéros de téléphone exclus diminuera grandement le nombre de victimes et de familles que MADD Canada peut rejoindre.

•(1620)

Dans le cadre de nos services aux victimes, nous offrons un soutien aux personnes aux prises avec un membre de la famille, un pair ou un voisin qui consomme de l'alcool et qui prend le volant. MADD Canada leur fournit un soutien et les aide à référer ce type de personnes à des ressources communautaires pour qu'elles puissent obtenir l'aide nécessaire. Je ne saurais vous dire combien de fois nous avons reçu des appels de gens qui nous remercient de leur avoir sauvé la vie ou d'avoir sauvé la vie d'une autre personne.

En n'accordant pas d'exemption aux organismes de bienfaisance, vous laisserez un plus grand nombre de conducteurs avec facultés affaiblies sur nos routes, parce que MADD Canada sera moins en mesure d'interagir avec les Canadiens qui veulent nous aider à empêcher quelqu'un de conduire en état d'ébriété. Les programmes d'éducation et de sensibilisation intégrés à nos campagnes de financement sont sans doute les plus grands services fournis par notre organisme. Il me fera plaisir de vous en parler lors de la période de questions et réponses.

Selon certaines estimations, les accidents attribuables à l'abus de drogue et d'alcool coûtent aux Canadiens environ 10,8 milliards de dollars par année. La conduite avec facultés affaiblies constitue, au Canada, la cause principale de décès attribuable à un comportement criminel, et touche un peu moins de quatre personnes par jour, à tous les jours. MADD Canada demeure une des organisations ayant le plus d'influence pour modifier les comportements sociaux reliés à la consommation d'alcool. Vous nous causez un tort considérable en limitant notre capacité de recueillir des fonds, de communiquer avec nos supporteurs et d'offrir de l'information générale au public sur la conduite d'un véhicule avec facultés affaiblies. Cette liste de numéros de téléphone exclus aurait un effet dévastateur.

Selon nous, telle n'est pas l'intention des parlementaires. Permettez-nous de faire quelques recommandations concernant le projet de loi C-37.

Premièrement, on a dit à votre comité que la liste de numéros de téléphone exclus a connu un énorme succès aux États-Unis. Nous avons pu constater, à la lecture de la transcription des témoignages entendus par votre comité, que plus de 90 p. 100 des Américains sont satisfaits de leur nouveau système. Permettez-moi de souligner que le gouvernement américain a fait une exception pour les organismes de bienfaisance et que les Américains sont satisfaits des résultats. Si nos dirigeants veulent émuler le succès de nos voisins dans la mise en oeuvre de cette liste de numéros de téléphone exclus, ils devront prévoir des exemptions appropriées pour permettre aux organismes de bienfaisance de poursuivre leur bon travail au nom des Canadiens et pour favoriser l'amélioration des collectivités.

Deuxièmement, les organismes sans but lucratif sont souvent des instruments essentiels pour les Canadiens qui ont besoin d'aide. Le travail de nos organismes de bienfaisance sur la rue, dans les foyers, auprès des personnes nécessiteuses est incommensurable. Les supporteurs de MADD Canada font leur travail avec coeur, et dans la plupart des cas, l'énergie pour le faire et l'engagement vient de leur propre expérience. Nos supporteurs prient les parlementaires d'incorporer une exemption pour les organismes de bienfaisance et de ne pas laisser le CRTC décider de cette question. Nous vous prions de vous assurer que le cadre législatif en place permettra à des organismes de charité comme MADD Canada de continuer de s'acquitter de leur mission. Nous vous prions de légiférer dans l'intérêt du public.

Nous vous prions respectueusement d'exempter les organismes de bienfaisance de la liste de numéros de téléphone exclus prévue dans

le projet de loi C-37 afin que cette mesure ne soit pas laissée à la discrétion du CRTC.

Merci.

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Campbell de l'Association canadienne des optométristes, vous avez la parole.

M. Glenn Campbell (directeur exécutif, Association canadienne des optométristes): Monsieur le président, membres du comité, merci beaucoup de nous inviter à témoigner aujourd'hui.

Permettez-moi de vous présenter mon collègue, M. Kirsten North, conseiller auprès de l'Association canadienne des optométristes et optométriste ayant une pratique privée ici à Ottawa.

La mission de l'Association canadienne des optométristes est de représenter les intérêts des docteurs en optométrie au Canada. À titre de voix nationale de la profession, l'ACO travaille avec le gouvernement, l'industrie, les patients qui bénéficient de soins de la vue, le public et d'autres professionnels de la santé. Notre organisation compte 3 400 membres à l'échelle du Canada.

Mes observations seront brèves puisque nos préoccupations concernant la loi sont assez bien cernées.

Premièrement, l'établissement d'une liste de numéros de téléphone exclus destinée à protéger les Canadiens contre les appels de télémarketing non souhaités ne nous pose aucune difficulté. Je suis sûr que plusieurs de nos membres seront très heureux d'ajouter leur numéro de téléphone à domicile à cette liste.

Deuxièmement, nous n'avons pas de point de vue particulier sur la façon d'organiser et d'administrer cette liste de numéros de téléphone exclus.

Notre préoccupation principale concerne la portée de l'application du projet de loi C-37, laquelle est extrêmement large. D'un seul trait, le Parlement donnera au CRTC une très grande latitude pour réglementer toute une gamme d'entreprises de communication que la plupart d'entre nous n'aurions jamais l'intention de décrire comme du télémarketing.

Comme tous les autres professionnels de la santé, les optométristes communiquent périodiquement avec des patients pour leur rappeler leur rendez-vous ou pour faire un suivi ou pour préparer un examen de la vue périodique. Nous parlons souvent dans notre jargon d'un système de rappel. Ces rappels, qui se font par téléphone ou par courrier, ne sont pas sans rappeler ce que font les dentistes qui appellent leurs patients une fois par année pour leur rappeler qu'ils doivent se faire détartrer les dents et se soumettre à une évaluation de leur santé dentaire.

Plus simplement, un système pour rappeler aux patients qu'ils doivent subir un examen de la vue courant constitue une bonne mesure préventive de santé. Les problèmes de la vue et de l'oeil ne s'accompagnent pas toujours de symptômes reconnaissables, et le patient est bien souvent à risque si un traitement n'est pas amorcé. Le fait de se fier à l'occurrence de symptômes évidents ou d'attendre qu'un patient se plaigne d'un problème avant de faire un examen de la vue expose le patient à des risques non nécessaires.

Nous avons élaboré une politique à cet égard. Une copie de cette politique sur la fréquence des examens de la vue est annexée à nos notes d'allocation.

Bien que nos membres aient la possibilité d'envoyer un rappel écrit à leurs patients, nos professionnels constatent qu'en général cette méthode est beaucoup moins efficace que l'appel téléphonique. Même les rappels laissés sur une boîte vocale semblent être plus efficaces qu'une note écrite. Nous avons tous tendance à remettre à plus tard et nous pourrions mettre de côté un rappel écrit tandis qu'un contact direct avec le bureau de l'optométriste nous incitera davantage à agir.

Si nos 3 400 membres étaient obligés de comparer leurs listes de patients au registre national, il y aurait des efforts inutiles et improductifs et il la mesure serait un fardeau pour plusieurs praticiens, surtout ceux qui travaillent seuls.

On a beaucoup fait référence à la liste de numéros de téléphone exclus aux États-Unis comme modèle pour le CRTC. Aux États-Unis, il y a une exemption de la liste pour les communications téléphoniques entre l'entreprise et des clients existants. Toutefois, cette exemption n'est valable que pour une période de 18 mois. La nature des soins oculaires offerts par les optométristes laisse entendre une période beaucoup plus longue. Par exemple, lors d'une enquête effectuée par l'ACO en 2003, nous avons constaté que les rappels aux patients étaient faits après deux ans dans environ 71 p. 100 des cas, et après un an ou moins dans 29 p. 100 des cas.

En résumé, nous formulons deux recommandations à votre intention. Premièrement, nous recommandons que le projet de loi contienne une exemption pour les organisations dans les cas où il y a une relation d'affaires établie, et possiblement une exemption distincte pour les professionnels des soins de santé. Nous sommes au courant des amendements et nous comptons bien les examiner de plus près.

Deuxièmement, nous recommandons que ces exemptions comportent des intervalles plus longs inscrits dans la loi. Pour les optométristes, l'intervalle pour les communications avec les patients est souvent de 18 mois à deux ans. Les professionnels ou les entreprises légitimes qui communiquent avec des patients existants ou avec des clients sur une base moins fréquente ne devraient pas être pénalisés par les dispositions de la nouvelle loi.

Nous espérons que ces exemptions pourront être définies et que votre comité tiendra compte de nos recommandations avant de soumettre son rapport.

● (1625)

Nous vous remercions de l'invitation à comparaître devant votre comité aujourd'hui et nous attendons vos questions.

● (1630)

Le président: Merci, monsieur Campbell.

Nous entendrons maintenant M. Nik Nanos de l'Association de recherche et d'intelligence marketing.

M. Nik Nanos (président désigné, Association de recherche et d'intelligence marketing): Merci beaucoup.

Mon nom est Nik Nanos et je suis président désigné de l'Association de recherche et d'intelligence marketing. Je suis également praticien de recherche et président de SES Research. Je suis ici au nom de notre président, M. Don Mills, qui est présentement à l'extérieur du pays. J'aimerais vous présenter notre directeur exécutif national, M. Brendon Wycks.

Notre association appuie le projet de loi C-37 de même que l'établissement d'une liste nationale d'exclusion. Toutefois, nous recommandons un amendement afin d'établir une exemption explicite pour les études de marché et la recherche par sondages.

L'ARIM, une association canadienne sans but lucratif, représente tous les secteurs de l'industrie de la recherche par sondages. Plus particulièrement, nous accréditons les praticiens de recherche et les organisations de recherche en vérification du Canada. Notre association compte plus de 1 600 professionnels de recherche, des organismes de recherche de diverses tailles et plusieurs acheteurs de services de recherche comme des établissements financiers, de grands détaillants, des compagnies d'assurance, des sociétés de télécommunications et des fabricants.

Depuis le 1^{er} janvier 2005, l'ARIM est la seule voix autorisée de l'industrie de l'étude de marché et de la recherche par sondages puisqu'elle regroupe maintenant l'Association canadienne des organisations de recherche en marketing, qui n'existe plus, le Canadian Survey Research Council et l'Association professionnelle de recherche marketing. C'est maintenant à nous qu'il revient d'établir et d'appliquer les normes au sein de l'industrie de la recherche partout au Canada.

Notre industrie travaille depuis longtemps en étroite collaboration avec le gouvernement fédéral sur des questions de politique qui visent à protéger les droits des consommateurs et le droit à la vie privée au Canada. Le gouvernement fédéral est le plus grand utilisateur de sondages de recherche au pays, et c'est une des raisons pour lesquelles nous sommes particulièrement heureux de nous associer à la Direction de la recherche en opinion publique de TPSGC pour nous assurer que tous les sondages d'opinion menés par le gouvernement du Canada, soit à l'interne, soit par des entrepreneurs, seront inscrits dans le système d'enregistrement des sondages canadiens de l'ARIM, un système mis en place par notre industrie depuis quelques années.

Qu'est-ce que la recherche par sondages? En termes simples, deux éléments caractéristiques de la recherche sur les études de marché distinguent notre travail de celui de l'industrie du télémarketing. Premièrement, les chercheurs par sondages d'opinion légitimes ne cherchent jamais à vendre quoi que ce soit. De fait, toute forme de sollicitation est contraire à notre code déontologie rigoureux. Deuxièmement, la recherche par sondages donne aux Canadiens l'opportunité de faire connaître leurs opinions et d'exercer une influence sur des questions importantes reliées aux politiques publiques et aux produits et services, ce qui contribue à l'élaboration de valeurs sociétales importantes.

Les décideurs des entreprises et du gouvernement se fondent sur des données de recherche précises et fiables pour prendre les bonnes décisions. Par exemple, la recherche joue un rôle essentiel pour assurer l'efficacité des campagnes de lutte contre le tabagisme auprès des enfants et des adolescents. La recherche a permis de vérifier des programmes visant à motiver les citoyens à changer leur comportement sur des questions allant de l'alcool au volant, comme mes collègues l'ont mentionné plus tôt, à l'utilisation des ceintures de sécurité, aux excès de vitesse et à la prévention des vols d'automobile. Comme vous pouvez le constater, l'étude de marché et la recherche par sondages jouent un rôle essentiel au sein de notre société pour améliorer la politique publique et pour permettre aux Canadiens d'exprimer leur point de vue.

Deux des grands principes de longue date sont à la base des efforts de l'ARIM pour aider l'industrie à s'autoréglementer, la protection de l'intérêt du public et la protection des bonnes relations existant entre les chercheurs et le public. Ces deux éléments vont de pair. C'est pourquoi notre industrie s'est dotée de mesures de réglementation rigoureuses exigeant que nos membres respectent un code déontologie rigoureux.

Pour mieux protéger le public, nous avons établi un registre dans lequel les membres inscrivent leurs projets de recherche en cours au Canada. Ce registre est important parce qu'il est associé à un numéro de téléphone sans frais permettant au public de s'informer sur la légitimité de tout travail de recherche et de s'assurer que les renseignements personnels et les opinions exprimées seront recueillis à des fins légitimes et demeureront confidentiels.

Les répondants à un sondage peuvent également, grâce à ce mécanisme, porter plainte contre des membres de l'ARIM. À l'heure actuelle, il n'y a pas de plainte en suspens.

En ce qui a trait au projet de loi C-37, l'ARIM appuie fermement les efforts du gouvernement visant à améliorer la protection des renseignements personnels et les droits des consommateurs. Toutefois, nous estimons que le projet de loi C-37 devrait inclure une exemption expresse pour les études de marché et la recherche par sondages, parce que nos activités sont très différentes de celles de l'industrie du télémarketing, qui est au cœur du projet de loi actuel. Selon nous, le public reconnaît et accepte l'apport de la politique publique et d'autres avantages sociétaux de la recherche sur les marchés et par sondages, qui sous-tendent les attitudes positives des Canadiens vis-à-vis l'industrie.

L'obtention d'un échantillon représentatif est fondamentale pour valider la recherche sur les marchés. Une liste de numéros de téléphone exclus visant l'industrie du télémarketing mais englobant aussi celle de la recherche sur les marchés et de la recherche par sondages serait trop générale. Une telle disposition limiterait grandement la capacité de notre industrie de recueillir d'une manière représentative et prévisible rigoureuse les opinions de la société dans son ensemble. La fiabilité statistique est la clé de toute bonne recherche, elle-même à la base de toute bonne approche à l'élaboration de politiques.

• (1635)

En ce qui a trait au précédent pour l'exemption, aux États-Unis la Federal Trade Commission a décidé que la liste nationale des numéros de téléphone exclus ne devrait pas s'appliquer à la recherche par sondages. De fait, l'industrie la recherche sur les marchés et par sondages a été exemptée de la liste des numéros de téléphone exclus établie par chacun des États avant l'entrée en vigueur de la liste nationale.

Au Canada, c'est le CRTC qui a amorcé le débat sur l'établissement d'une liste de numéros de téléphone exclus en réponse à une hausse importante des plaintes relatives au télémarketing. Il importe donc de noter que le CRTC a lui-même reconnu qu'il « n'existe aucune preuve manifeste démontrant un inconvénient ou une nuisance induite » des appels de recherche sur les marchés et par sondages.

Le Conseil a également conclu que l'industrie de la recherche avait fait ses preuves en matière d'interaction responsable et durable avec le public.

Par conséquent, le CRTC a adopté une position similaire à celle de la FTC aux États-Unis en concluant que ceux qui font de la recherche sur marché et par sondages devraient être exemptés de ces règles en matière de télécommunications en raison des retombées sociétales de l'industrie.

Bien que l'ARIM appuie entièrement le projet de loi, l'Association estime qu'il faut s'assurer que la recherche sur les marchés et par sondages est exemptée de la liste, dans l'intérêt du public. Nous voulons attirer votre attention sur le fait qu'au cours des dix dernières années notre industrie a participé à deux autres consultations du CRTC sur cette question. Le public a donc été très largement consulté par le CRTC.

En outre, le CRTC a été très précis quant à la nécessité d'exempter les appels qui ne constituent pas de la sollicitation. En bout de ligne, cela est dans l'intérêt du public.

Au nom de l'Association, je vous remercie beaucoup. Nous sommes disposés à répondre à vos questions.

Le président: Merci monsieur Nanos.

Nous commencerons par M. Michel Chong, s'il vous plaît.

Chers collègues, étant donné le nombre de témoins que nous devons entendre, je vous prie de limiter vos questions à environ cinq minutes chacun.

M. Michael Chong: Merci, monsieur le président.

Ma question s'adresse à tous les témoins et elle concerne votre façon de gérer les listes de numéros de téléphone exclus. Je ne sais pas vos organisations font partie de l'Association canadienne du marketing ou de l'Association canadienne du marketing direct. Je ne sais s'il s'agit du nom courant, mais c'est une association qui gère une liste de numéros de téléphone exclus pour ses membres.

Êtes-vous membres de cette organisation?

M. Nik Nanos: En tant que responsable d'études de marché, nous ne faisons pas véritablement de télémarketing de sorte qu'aucun de nos membres ne serait véritablement actif au sein de l'ancienne Association du marketing direct.

M. Michael Chong: D'accord.

Le président: Quelqu'un d'autre a-t-il une observation à faire?

Mme Dawn Regan: Je crois que notre fournisseur est membre de l'ACM, mais pour répondre à votre question concernant nos membres et la liste des numéros de téléphone exclus, nous gérons notre propre liste. Comme je l'ai mentionné plus tôt, l'an dernier nous avons fait 775 000 appels non sollicités et nous savons que moins de 0,5 p. 100 des personnes appelées ont demandé à être inscrites sur la liste de numéros de téléphone exclus. La liste est mise à jour quotidiennement. Nous rencontrons le Conseil d'administration trois fois par année, et si les administrateurs le souhaitent, nous pouvons leur fournir la liste sur une base mensuelle. Nous tenons un registre de chacune des plaintes portées contre MADD et nous suivons ces dossiers de très près.

De toute évidence, nous ne cherchons pas à offenser le public. Nous avons un message très important à lui livrer en termes de sécurité, et ce message ne concerne pas uniquement les levées de fonds. Il s'agit d'approcher le public.

M. Michael Chong: Je suppose que les optométristes n'en font pas partie.

M. Glenn Campbell: Non.

M. Michael Chong: Permettez-moi de revenir à vous madame Regan. Vous avez votre propre liste?

Mme Dawn Regan: Oui. Nous tenons notre propre liste. MADD Canada tient sa propre liste interne. Chaque fois que quelqu'un nous appelle, nous envoyons un courriel ou une télécopie disant « J'aimerais ne plus être inscrit sur votre liste d'appel », nous agissons immédiatement. Notre fournisseur de service de télémarketing a sa propre liste.

M. Michael Chong: Ainsi, vous sous-traitez vos campagnes de financement?

Mme Dawn Regan: C'est exact.

M. Michael Chong: Et comment les sous-traitants gèrent-ils leur liste de numéros de téléphone exclus? Ont-ils leur propre liste ou font-ils partie de l'ACM?

Mme Dawn Regan: Ces fournisseurs font partie de l'ACM, mais ils ont également leur propre liste de numéros de téléphone exclus. Ainsi, ils pourraient consulter le fichier Nixie de l'ACM pour s'assurer qu'ils n'appellent pas une personne qu'ils ne devraient pas appeler. Ils ont aussi leur propre liste à consulter, liste qu'ils tiennent à jour pour nous.

Si, au cours d'une conversation avec un donateur potentiel ou existant, l'interlocuteur exprime le souhait de ne plus entendre parler de MADD Canada, notre fournisseur ajoutera le nom à sa liste.

M. Michael Chong: Voici ma question. Vous soutenez que les organismes de bienfaisance devraient être exemptés du règlement proposé qui découle du projet de loi. Vous favorisez un accès plus général que celui qui existe actuellement. À l'heure actuelle, vous avez recours à des fournisseurs qui sont membres d'une association et ces fournisseurs doivent s'assurer que le numéro de téléphone de quiconque ne veut plus être appelé est inscrit sur la liste.

Ce que vous voulez, et veuillez me corriger si je me trompe, c'est que le règlement proposé exempte entièrement les organismes de bienfaisance de la liste de numéros de téléphone exclus et que ces organismes puissent appeler n'importe qui.

• (1640)

Mme Dawn Regan: Non, je ne dirais pas cela. Je dirais plutôt que vous proposez d'établir une liste qui n'existe pas en vertu de la loi, du moins pour le moment, n'est-ce pas? À l'heure actuelle, il n'y a pas de liste de numéros de téléphone exclus. Si vous allez de l'avant avec une telle liste sans en exempter les organismes de bienfaisance, je puis vous dire, à la lumière de l'expérience de MADD Canada, que cette liste dévastatrice au plan financier pour nous puisque 40 p. 100 de nos revenus proviennent d'appels non sollicités.

Je dirais aussi que le contact avec le public pourrait en être affecté. Dans les faits, vous nous interdirez d'appeler quiconque a choisi de s'inscrire sur cette liste.

M. Michael Chong: Laissez-moi me faire l'avocat du diable. Qu'arriverait-il si ce projet de loi n'était pas adopté et si l'ACM menait une campagne de sensibilisation publique colossale pour dire aux Canadiens qu'ils peuvent communiquer avec votre association pour faire ajouter leur numéro de téléphone à la liste d'exclusion? Cela aurait le même effet que la proposition dont nous discutons présentement, n'est-ce pas?

Mme Dawn Regan: Je ne sais que vous répondre. Je vous dirais que nous verrons en temps et lieu.

Je le répète, un tel projet aurait des conséquences financières dévastatrices pour nous. La possibilité que nous avons de communiquer avec le public est très importante pour nous. Nous nous gérons très bien en tant qu'organisme de bienfaisance et nous nous assurons d'écouter le public qui nous appelle et qui nous dit « ne m'appelez plus ». Nous donnons suite à ces demandes. Nous faisons en sorte d'agir.

M. Michael Chong: Un des problèmes de la liste actuelle est que plusieurs personnes ne savent pas que l'association existe et qu'il est possible de communiquer avec elle pour faire inscrire son nom sur la liste d'appels à ne pas faire. De plus, il s'agit d'une association volontaire de sorte que ce n'est pas tout le monde qui peut en être membre. Il y a beaucoup de personnes qui ne sont pas inscrits sur cette liste.

Je ne pense pas qu'il soit raisonnable de s'attendre que chaque personne communique avec chacune des organisations pour demander que leur numéro de téléphone soit inscrit sur la liste de numéros de téléphone exclus. Le but recherché est d'établir une liste

centralisée sur laquelle les gens pourraient être inscrits en ne faisant qu'un seul appel.

Dans votre témoignage, vous dites, et je pense que d'autres l'ont dit aussi, qu'il pourrait y avoir place pour une deuxième liste, de sorte qu'il y aurait deux listes d'exclusion, l'une pour la plupart des organisations, l'autre pour les organismes de bienfaisance. Peut-être pourriez-vous élaborer sur une telle approche.

Mme Dawn Regan: C'est la première fois que nous entendons parler de cette seconde liste. Il en a été question pour la première fois ici aujourd'hui. De toute évidence, nous recherchons une exemption claire pour les organismes de bienfaisance. Nous ne voulons pas que le message soit flou.

J'aimerais avoir la possibilité d'en saisir notre Conseil d'administration, qui doit se réunir vendredi. J'en profiterai pour aborder la question. Je demanderai aux administrateurs ce qu'ils ont à dire concernant une deuxième liste d'exclusion.

Ma première réaction est que cette liste aurait les mêmes effets dévastateurs. Je le répète, à peu près 40 p. 100 de nos revenus proviennent d'appels impromptus.

Toutefois, je vous fournirai une réponse écrite après la réunion du Conseil d'administration.

Le président: Merci, Michael.

Très rapidement, Nik.

M. Nik Nanos: J'aimerais ajouter quelques petites choses.

MADD et l'industrie de la recherche par sondages semblent avoir un intérêt commun, c'est-à-dire faire en sorte que les Canadiens coopèrent et soient heureux de recevoir ces appels. Nous ne sommes pas des organismes de télémarketing qui vendent quelque chose. Ce sont deux choses différentes. Nous avons un intérêt différent.

Lorsque MADD Canada parle de la façon de tenir ces listes et des raisons pour lesquelles nous tenons cette liste, c'est pour que nos membres soient heureux, pour établir de bonnes pratiques d'entreprise parce que tout cela a un bon but sociétal. De la même manière, les compagnies de recherche sur les marchés tiennent leurs propres listes d'exclusion, pour les mêmes raisons : nous avons besoin des Canadiens et nous avons besoin de leur participation et de leur coopération. Quand notre organisme fait un sondage, nous disons au cours des dix premières secondes de l'appel qu'il ne s'agit pas d'un appel pour vendre quelque chose, mais plutôt d'une initiative de recherche de toute bonne foi. Cela est très important.

Il a été question plus tôt de savoir si les Canadiens connaîtront l'existence d'une telle liste. Plus tôt, le CRTC a parlé de coûts, mais pour qu'une telle initiative fonctionne, il faudra commencer par éduquer les Canadiens et par les sensibiliser à l'existence de la liste. Il ne suffit pas d'installer un logiciel dans un ordinateur. Je sais que notre association serait tout à fait disposée à participer à l'effort du gouvernement pour sensibiliser les Canadiens sur le comportement acceptable et sur la façon acceptable de communiquer avec les gens, mais il y aura des coûts pour les efforts d'éducation et de sensibilisation des Canadiens à l'existence d'une liste de numéros de téléphone exclus.

• (1645)

Le président: Merci, monsieur Chong.

M. Paul Crête.

[Français]

M. Paul Crête: Merci, monsieur le président.

J'aimerais que les gens de MADD Canada ou d'autres organismes nous donnent leur avis concernant le projet d'amendement suivant:

[...] dans les systèmes informatiques, administratifs ou opérationnels et les banques de données gérés relativement à une liste d'exclusion nationale ne s'appliquent pas à l'égard d'une télécommunication non sollicitée faite, selon le cas:

[...]

b) par un organisme de bienfaisance enregistré, au sens du paragraphe 248(1) de la Loi de l'impôt sur le revenu, ou pour son compte, si les renseignements indiquent que les télécommunications de cette nature sont permises.

Est-ce que cet amendement vous satisferait? Est-ce que vous estimez que l'amendement qui est déposé aujourd'hui par le gouvernement est satisfaisant?

[Traduction]

Le président: Avez-vous lu l'amendement?

M. Nik Nanos: Oui.

Permettez-moi d'abord de commenter. Au départ, j'ai été surpris qu'il y ait une exemption. J'estime qu'il devrait y avoir soit une série d'exemptions complètes reflétant l'orientation que votre comité entend prendre, soit une consultation sur la question. J'ai été plutôt surpris de l'écrit. Ce n'est que ma première réaction.

[Français]

M. Paul Crête: Est-ce que vous préféreriez que toutes les exemptions soient dans la loi, ou bien qu'il y ait des exemptions dans la loi et d'autres dans la réglementation, comme c'est le cas actuellement?

Le représentant du CRTC a dit tout à l'heure dans sa présentation: « Les sondages et scrutins par téléphone ne sont pas faits dans un but de sollicitation et sont par conséquent exemptés. »

Actuellement, il y a une exemption pour les sondages, mais elle n'est pas dans la loi. Est-ce que vous souhaitez que cette exemption soit dans la loi? Je parle ici des sondages. Plus généralement, est-ce que l'ensemble des exemptions devrait être dans la loi?

Après avoir pris connaissance de la pratique actuelle, on pourrait décider que ce qui est exempté par le CRTC doit être exempté dans la loi elle-même afin qu'il n'y ait pas deux types d'exemptions: les exemptions prévues dans la loi et les exemptions résultant de la pratique du CRTC.

Lorsque le CRTC évaluera de nouvelles demandes, il pourra très bien dire que le législateur aurait mis cette exemption dans la loi s'il avait voulu le faire.

Êtes-vous d'accord à ce sujet et aussi au sujet du projet d'amendement? Cet amendement vous satisfait-il?

[Traduction]

M. Nik Nanos: Oui, je serais d'accord. Pour paraphraser M. French, je préférerais que votre comité identifie la valeur sociétale et les buts recherchés et qu'il donne des orientations claires au CRTC concernant les exemptions, si toutefois vous décidez de vous entendre sur des exemptions. Idéalement, du moins du point de vue de nos parties intéressées, l'industrie de la recherche sur les marchés devrait faire l'objet d'une exemption spécifique dans la loi.

Le président: Avez-vous d'autres observations?

Mme Dawn Regan: Je dirais la même chose. En tant qu'organisme de bienfaisance, nous aimerions que l'exemption soit inscrite dans la loi avant que le CRTC n'adopte de réglementation.

[Français]

M. Paul Crête: Avez-vous eu le temps d'examiner l'amendement pour voir s'il vous satisfait? Si vous ne pouvez pas donner une réponse définitive aujourd'hui, vous pouvez toujours nous donner une réponse définitive par écrit. Est-ce que cela répond à ce que vous avez exprimé dans le cadre de votre présentation d'aujourd'hui?

[Traduction]

Mme Dawn Regan: Eh bien, j'ajouterais deux choses. Une relation, je crois que c'est ce qui a été mentionné, serait considérée comme une relation existante pendant deux ans.

Le président: Aux États-Unis, la période est de 18 mois. C'est tout ce que nous savons.

Mme Dawn Regan: Je crois avoir mentionné plus tôt—je suis sûre de l'avoir fait—qu'une partie importante de nos revenus proviennent de personnes avec lesquelles y n'y a pas eu de relation existante au cours d'une période de deux ans. Le dernier contact remontait à plus de deux ans. Je pourrais vous parler de cas où la relation remontait à plus de sept ans. Les personnes en cause ont fait un don il y a sept ans et nous avons pu communiquer de nouveau avec elles très récemment, et elles ont fait un autre don. Si la « relation existante » se limite à 18 mois, nous n'aurons plus cette capacité de communiquer avec ces personnes.

En ce qui a trait aux organismes de bienfaisance, nous n'avons pas eu l'occasion de percevoir de différence entre un registre ou deux registres.

J'aimerais avoir la possibilité de vous répondre par écrit à ce sujet.

• (1650)

[Français]

M. Paul Crête: Le projet d'amendement parle d'un appel fait « par une organisation de bienfaisance [...] ou pour son compte ». Cela veut dire qu'un organisme de charité reconnu peut octroyer un contrat à une compagnie de télémarketing pour qu'elle fasse des appels en son nom.

Est-ce que MADD Canada octroie ce type de contrat? Tout à l'heure, M. Nanos disait que les associations comme la sienne n'étaient pas des firmes de télémarketing.

Selon le libellé actuel de l'article, de gros organismes pourraient faire faire leurs appels par une firme de télémarketing, alors que les petits organismes qui n'émettent pas de reçus de charité n'auraient pas droit à cette exemption.

[Traduction]

Mme Dawn Regan: Selon le modèle actuel suivi par MADD Canada, nous faisons appel à un fournisseur de services de télémarketing pour les appels téléphoniques. La plupart des organismes de bienfaisance procèdent ainsi.

Le président: Merci, Paul.

Jerry.

L'hon. Jerry Pickard: Merci, monsieur le président.

Premièrement, j'aimerais m'adresser à quelques groupes différents. J'estime qu'une partie de l'information est essentielle. Vous devriez savoir qu'en vertu des règles actuelles du CRTC la recherche sur les études de marché et l'intelligence est déjà exemptée. Selon nous, cette exemption devrait être maintenue sans problème.

On a fait état d'échéanciers, ceux qui correspondent à la réglementation et aux lois en vigueur aux États-Unis. Aucun échéancier n'a été mentionné pour le Canada. À ma connaissance, il n'y a pas eu d'intervention reliée à cet aspect. À moins que le CRTC ne propose un échéancier, le projet de loi demeure ouvert sur cette question, ce qui signifie qu'il n'y aura pas de problème. Si je me souviens bien, cela remonte à la présentation faite par M. Campbell.

En ce qui a aux dispositions de la loi concernant les communications ou les engagements antérieurs des entreprises, je crois que nous avons créé une catégorie plus vaste. Nous avons dit « personnes », et nous avons étendu cette catégorie aux organismes de bienfaisance et aux contacts personnels ou à une gamme étendue d'éléments qui pourraient aller au-delà des rapports commerciaux, et par conséquent qui pourraient s'appliquer à vos suivis. Vous avez dit que la période pourrait être de deux ans, de 24 mois, de 18 mois, peu importe. Avec ce projet de loi et les amendements qui ont été proposés, ni le gouvernement ni Industrie Canada ne veut limiter votre capacité de faire des affaires et celle d'autres entreprises qui se préoccupent de leurs clients.

Tout cela va au-delà d'un simple rapport client-entreprise. Par exemple, il y a plusieurs entreprises qui passent des marchés avec d'autres entreprises. Ainsi, une compagnie de cartes de crédit pourrait faire bon accueil à Air Canada à titre de client. L'entreprise compte sur Aéroplan et cet élément permet aux deux parties d'aller de l'avant.

Nous souhaitons que ces relations d'affaires soient maintenues, qu'elles continuent et qu'elles se développent. La législation ne vise aucunement à remettre en question cet aspect. Jusqu'à maintenant, le CRTC a soutenu, grâce à ses décisions, une ouverture pour la recherche sur le télémarketing et pour ce type d'initiatives.

En ce qui a trait à la sollicitation au hasard, je comprends que l'organisation de MADD et d'autres organisations aussi font face à des problèmes similaires. Les Canadiens sont assurément très conscients de l'importance de la sollicitation au hasard effectuée par voie de télémarketing pour toutes sortes d'organisations de recherche. Il semblerait qu'au Canada, le nombre d'appels téléphoniques reçus d'organismes de bienfaisance soit d'environ 60 p. 100, par conséquent très élevé.

D'une certaine façon, on pourrait dire que les gens qui ne veulent pas recevoir d'appels téléphoniques d'organismes de bienfaisance font partie d'un groupe de personnes qui, de toute façon, ne feraient pas de don à une oeuvre de bienfaisance. Il ne s'agit pas ici d'interférer avec un groupe de personnes qui recevraient et accepteraient les appels téléphoniques d'un organisme de bienfaisance. Si ces personnes refusent et qu'elles ne veulent pas recevoir d'appels de ce type d'organisme, il y a fort à parier que cette clientèle ne donnerait pas à un organisme de bienfaisance de toute façon.

C'est pourquoi nous avons cherché un compromis raisonnable et équilibré. Il y a des gens qui refusent les appels téléphoniques, peu importe leur provenance. Il y a en à d'autres qui disent oui, pour le bien de la collectivité, par exemple à Centraide, à MADD ou à la Société du cancer. Ces gens accepteraient sans doute de recevoir des appels téléphoniques. Je crois que c'est là la différence que nous tentons de cerner en vue de la création d'une base de données. Nous cherchons aussi à savoir si cette initiative répond aux besoins.

Mais je comprends les craintes de vos trois organisations et j'estime que les amendements que nous avons proposés contribueront grandement à préserver les intérêts de vos organisations. Peut-être pourriez-vous commenter.

● (1655)

Mme Dawn Regan: Puis-je répondre?

Vous avez mentionné deux choses. Pour ce qui est de la proportion de 60 p. 100, nous ne savons pas comment ce sondage a été effectué. Nous ne savons pas comment les questions ont été posées et je suis portée à croire que ces chiffres ne sont pas exacts. L'an dernier, nous avons appelé 775 000 personnes et moins de 0,5 p. 100 d'entre elles ont dit « Veuillez retirer mon nom de votre liste d'appels ».

Si en plus vous nous mettez tous dans la même catégorie, les organismes de bienfaisance ne seront pas exemptés. Si quelqu'un souhaite ne plus être sur la liste d'appel d'un organisme de charité, il est possible que cette personne ne songe pas à la relation existante ni à une relation qui remonte à trois ans. Après trois ans, la personne pourrait avoir oublié MADD, la Société canadienne du cancer ou à la Fondation de diabète juvénile. Les particuliers qui se font inscrire sur cette liste ne recevront plus d'appels de ces organismes de charité parce qu'elles ne veulent plus d'une relation existante. Je crois que cela devient une question fondamentale. Si nous ne pouvons demander, nous n'aurons rien.

L'hon. Jerry Pickard: S'il y a une relation existante, l'exemption ne vous empêchera pas d'appeler ces gens. C'est la raison pour laquelle nous avons appliqué cette règle aux personnes dans un premier temps. En ce qui me concerne, les amendements ne changent rien à la situation : s'il y avait une relation existante il y a trois ans, cette relation demeure à moins que cela ne change après les audiences. S'il y a une relation existante, vous êtes autorisés à appeler la personne.

Compte tenu de toutes les relations existantes, vous avez toujours le droit d'appeler ces gens. Je ne vois rien dans ce que le gouvernement propose qui pourrait restreindre vos activités.

Mme Dawn Regan: Ai-je bien compris qu'y avait une limite de 18 mois?

L'hon. Jerry Pickard: Vous avez bien entendu. Aux États-Unis mais non au Canada.

Mme Dawn Regan: Ainsi ce n'est pas ce qui est proposé ici?

L'hon. Jerry Pickard: Pas du tout.

Mme Dawn Regan: J'en reviens aux 40 p. 100 de revenus que nous avons pu recueillir grâce aux appels impromptus. Pour nous, il ne s'agissait pas de relations existantes. Il s'agit de 40 p. 100 de revenus provenant d'appels impromptus, des dizaines de milliers de dollars. Nous ne pouvons ignorer l'information du public. Il ne s'agit pas uniquement de recueillir de l'argent, mais bien d'informer le public, d'informer des personnes que nous ne pouvons rejoindre autrement.

L'hon. Jerry Pickard: Vous ne pouvez les rejoindre que si ces personnes n'ont pas dit « Je ne veux pas que les organismes de bienfaisance m'appellent ». Telle est la limite de la législation. Si quelqu'un dit qu'il ne veut pas que les organismes de charité l'appellent, la probabilité que ces personnes donnent à ces organismes est plutôt limitée.

Une telle approche pourrait bien vous aider à élaguer votre liste d'appels téléphoniques. Il est maintenant possible que vous n'appeliez que les gens qui sont plutôt réceptifs à ce genre d'appels, et que vous enregistriez une hausse importante des dons. C'est l'autre aspect de la question.

Le président: Merci, Jerry.

M. Michael Chong nous rappelle au Règlement.

M. Michael Chong: Je veux m'assurer qu'il n'y a pas de mésentente ici. L'article 41 de la Loi sur les télécommunications de 1993, tel qu'interprété par le CRTC, comprend les organismes de bienfaisance. En d'autres mots, la loi n'exempte pas les organismes de bienfaisance de la liste des numéros de téléphone exclus, conformément au mémoire présenté par le CRTC aujourd'hui.

Le président: Nous acceptons ce commentaire en guise d'information et de clarification.

Y a-t-il des observations concernant les remarques de M. Pickard.

Monsieur Nanos.

M. Nik Nanos: Selon moi, nous avons une occasion de définir une approche plus claire. Je ne dis pas que le projet manque de clarté, mais une définition plus précise de télémarketing permettrait peut-être de résoudre une partie de nos problèmes. Chose certaine, cela aiderait à éclaircir la question des exemptions.

De plus, une définition claire de télémarketing et de ce qu'englobe la liste des numéros de téléphone exclus nous permettrait, dans un premier temps, de renseigner les Canadiens à ce sujet, sur la façon de s'inscrire sur la liste et sur le fonctionnement de cette liste. Cette façon de faire serait beaucoup meilleure que de simplement annoncer que nous avons une liste de numéros de téléphone exclus et que nous allons la compléter davantage avec des exemptions.

Nous avons sans doute l'occasion d'examiner quelques définitions d'activités de télémarketing pour que les Canadiens qui souhaitent être inscrits sur cette liste puissent le faire plus facilement.

• (1700)

Le président: Merci.

Brian, allez-y.

M. Brian Masse: Merci, monsieur le président.

Je comprends bien votre hésitation à vous en remettre à un organisme indépendant qui ne rendra pas compte au Parlement avant cinq ans. C'est un des problèmes auxquels nous faisons face. Une fois que le mécanisme est en marche, le processus démocratique est mis en suspens pendant un certain temps, et le sort de l'organisme de bienfaisance et des organisations, restent en suspens.

Je pourrais peut-être m'adresser à Mme Regan pour commencer. Vous avez dit que vous avez une liste. J'imagine que cette liste fait suite à des contrats conclus avec des entreprises de télémarketing.

J'ai une certaine expérience puisque j'ai passé quatre ans, pendant que j'étais au secondaire, dans une chambre d'hôtel enfumée avec 40 personnes à faire des appels pour tenter de placer des billets de cirque pour le compte d'une association de marketing. Déjà je me posais des questions en utilisant la liste des personnes inscrites dans l'annuaire téléphonique.

Seriez-vous disposée à accepter, par exemple, à consulter la liste pour y repérer le nom d'une personne qui ne veut pas recevoir d'appels, à noter le nom et le numéro de téléphone correspondant puis à les communiquer à l'organisme chargé de tenir la liste et de vous assurer que cette personne est bien inscrite sur la liste de numéros de téléphone exclus? Est-ce qu'une telle approche pourrait être coordonnée par votre entremise si vous trouvez le nom d'une personne qui a dit « D'accord, je ne veux plus recevoir d'appel de MADD »? Ensuite, M. ou Mme Jones, ou peu importe de MADD prend la responsabilité de dire « Assurez-vous que ce renseignement soit inscrit immédiatement sur la liste d'appels exclus ».

Mme Dawn Regan: Vous me demandez si cela devrait exister, n'est-ce pas?

M. Brian Masse: Votre organisation pourrait-elle le faire? Si cette option existait, votre organisation serait-elle en mesure d'obtenir de votre entreprise de marketing, disons une liste de 117 noms de personnes qui ne veulent plus être embêtées, pour quelque raison que ce soit. Votre responsabilité serait alors de vous assurer que tous ces noms sont portés sur la liste de numéros de téléphone exclus.

La différence est qu'il est impossible de communiquer avec ces personnes. Ils demeurent inscrites sur votre liste, mais non sur l'autre liste.

Mme Dawn Regan: En pratique oui, bien sûr. Nous avons une base de données contenant le nom des personnes qui ont dit « Ne m'appellez plus ». Nous devons tenir cette liste à jour, afin de ne plus appeler ces personnes. En pratique, nous pourrions le faire assez facilement et dire « Voici notre liste de numéros de téléphone exclus ».

Bien sûr, cela existe.

M. Brian Masse: Participez-vous à des téléthons? Je regrette, mais je ne le sais pas.

Mme Dawn Regan: Non.

M. Brian Masse: Donc vous ne faites pas de téléthon. Je vous posais la question concernant la campagne du Timbre de Pâques.

La législation actuelle prévoit que le CRTC s'en occupe, puis en rend compte au Parlement dans cinq ans. Y aurait-il une meilleure occasion de le faire si les règles et la réglementation le permettaient et serait-il plus rassurant de savoir que le CRTC tiendra des audiences, puis rendra compte au Parlement pour obtenir une autorisation avant de mettre cette disposition en vigueur? Il y aura certes des problèmes, mais est-ce que cela vous rassurerait de savoir que le CRTC aurait tenu des audiences et qu'il reviendrait devant notre comité pour une autorisation finale?

M. Nik Nanos: Nous vous donnons notre point de vue depuis dix ans et vous nous dites qu'il faut reprendre le processus de consultation, même si en bout de ligne la réglementation comprendra vraisemblablement une exemption.

M. Brian Masse: C'est l'intervention à outrance du comité. Je vous comprends bien.

M. Nik Nanos: Nous appuyons tout ce que vous ferez, parce que cela est dans notre intérêt, mais le CRTC a émis une opinion. Nous avons pris connaissance d'expériences dans d'autres secteurs de compétence. Malgré cela, nous sommes de retour à la table parce que nous estimons que votre comité a la possibilité d'aller de l'avant et de nous donner une orientation.

Nous avons entendu M. French dire qu'il préférerait obtenir une orientation.

M. Brian Masse: Je ne suis pas en désaccord avec vous. J'estime que les gens ont le droit et le privilège de nous dire de prendre les décisions qui s'imposent. J'estime que c'est là un défi intéressant pour le comité.

Le problème actuel est de savoir si nous ouvrons la porte à des groupes et à des organisations et si nous avons la capacité de le faire compte tenu du peu de temps dont nous disposons et du processus en place. C'est pourquoi je vous offre cette possibilité.

Je crois qu'il appartient davantage au comité d'en décider.

Je n'ai pas d'autres questions. Selon moi, les exposés ont été assez clairs.

• (1705)

Le président: Merci, Brian.

Brad, je vous en prie.

M. Bradley Trost: Je suis en accord avec Brian. Nous avons reçu passablement de courrier sur ces questions de la part de divers groupes.

Voici mon problème. Chaque fois que je consulte un texte de loi, je cherche des façons de régler les problèmes. Actuellement, nous avons un problème parce que les gens éprouvent une certaine gêne. Pendant mes études universitaires, j'ai eu un emploi d'été à temps partiel pour une société de recherche en marketing et j'ai fait ma part dans les centres de télésollicitation, etc., lors de campagnes politiques. Par conséquent, je sais comment les gens peuvent répondre au téléphone. Selon moi, la plupart des politiciens se sont grandement servis du téléphone, et nous comprenons qu'il s'agit là d'une relation à deux voies.

J'essaie de trouver des idées pour composer avec la gêne qu'éprouve le public en général ou pour atténuer cette gêne. Une partie de la question découle de ma propre expérience. Ce n'est pas simplement le nombre d'appels, mais parfois la durée de l'appel. Vous savez ce que je veux dire, des détails comme ceux là.

Je suis Conservateur et j'ai horreur de l'intervention trop poussée de l'État dans ce domaine. Bien souvent, les organismes sont bien plus disciplinés qu'il n'y paraît, mais peut-être faut-il établir une forme de réglementation ou de législation. À certains égards, cela existe déjà.

Y a-t-il autre chose que vous pourriez proposer pour atténuer la gêne qu'éprouve le public, que ce soit pour votre cause en particulier ou celle des autres organismes? Je sais que les petites municipalités ont des règlements concernant le porte-à-porte, les heures, les jours, la fréquence, le nombre de visites. Il y a toutes sortes de détails, et probablement beaucoup d'autres que je ne connais pas. Avez-vous pensé à tout cela? Cela vous inspire-t-il des idées à incorporer à un projet de loi qui laisserait à votre entreprise et à votre organisation la liberté nécessaire pour faire ce que vous devez faire, tout en atténuant la gêne que les gens peuvent avoir face à ce problème.

M. Brendan Wycks (directeur exécutif, Association de recherche et d'intelligence marketing): L'industrie de l'étude de marché et de recherche par sondages est fortement axée sur l'autoréglementation. Notre code de déontologie prévoit que les membres doivent respecter la durée des appels et préciser clairement le but de l'appel dès le départ lorsqu'ils communiquent avec un client, qu'il s'agisse d'un sondage ou d'un appel de recherche. Ils doivent préciser qu'il ne s'agit pas d'un appel de sollicitation. La plupart du temps, cela est toujours très bien reçu.

Il pourrait être utile que le règlement s'accompagne de lignes directrices précisant la durée de l'appel et l'obligation de préciser le but de l'appel d'entrée de jeu. Il pourrait être difficile de légiférer quant à la durée spécifique des appels en raison des fuseaux horaires et de l'existence de centres de télésollicitation et aussi parce que les gens peuvent préférer être appelés à différents moments de la journée, etc.

M. Bradley Trost: Avez-vous, l'un ou l'autre, des observations à ajouter?

Mme Dawn Regan: Le CRTC nous dit déjà à quel moment nous pouvons placer ces appels et à quel moment de la soirée nous pouvons les faire. J'ajouterais que nous faisons de l'autoréglementation et que nos appels n'ont pas une durée déraisonnable. J'estime que si les appels étaient trop longs ou si le moment de l'appel ne convenait pas à l'interlocuteur, nous en entendrions parler parce que nous rejoignons un grand nombre de personnes chaque année. Cela ne se produit tout simplement pas.

Je n'ai rien d'autres à dire que de vous laisser savoir que nous mettons beaucoup de soin à nous autoréglementer de manière à ne pas offenser le public, parce que les gens sont là pour nous aider.

M. Glenn Campbell: J'aimerais faire un bref commentaire.

À bien des égards, il s'agit d'un tout nouveau problème pour nous parce que nous n'avons pas de registre de plaintes publiques au sujet des rappels que nous faisons aux patients. Cette question nous est apparue très récemment, surtout à cause de la période de 18 mois. C'est la raison pour laquelle nous vous avons envoyé une lettre et pour laquelle nous sommes ici aujourd'hui.

M. Bradley Trost: Permettez-moi de faire une observation générale.

Les groupes qui comparaissent devant notre comité ne sont pas la cause du problème; ce sont des groupes dirigés par des gens responsables. Ce qui nous préoccupe, c'est l'exception et non la règle.

J'ai une dernière question pour Mme Regan.

Comme vous l'avez dit, votre groupe a été très responsable et son travail est très respecté partout au Canada et par presque tout le monde. Pensez-vous qu'il serait exagéré que le code de déontologie d'organismes responsables comme le vôtre soit inscrit dans un document plus contraignant? Cela poserait-il un problème trop considérable? Nous tentons de trouver la façon d'éliminer les pommes pourries, mais nous ne cherchons pas à nuire aux plus grandes organisations légitimes. Peut-être pourrions-nous codifier une partie des pratiques que vous, les représentants des sourds, ou d'autres organismes de bienfaisance nous avez communiquées dans vos lettres. Vous opposeriez-vous à une telle mesure? Estimez-vous que cela serait positif ou pensez-vous plutôt que cela pourrait nuire à un élément de souplesse dans le futur?

• (1710)

Mme Dawn Regan: Selon moi, ce serait là une approche positive. Notre groupe pourrait être émulé, parce que nous estimons avoir des normes très élevées.

Vous constaterez que des organisations de bienfaisance comme Imagine Canada peuvent respecter certaines pratiques de sollicitation de fonds. Il faut veiller au respect de ces normes. Nous faisons partie de Imagine Canada et nous faisons aussi partie de l'Association of Fundraising Professionals. Ce sont des organisations à l'échelle de l'industrie qui nous aident à respecter un code de déontologie. Ces deux organisations ont un code de déontologie pour faire en sorte de ne pas embêter le public, pour nous assurer que nous offrons des renseignements appropriés, que nous sommes clairs dans notre approche et qu'en cas de plaintes, nous sommes en mesure d'y donner suite.

Cela existe, et c'est une approche que vous pourriez émuler.

Le président: Merci beaucoup, Brad.

Avez-vous d'autres observations à faire pour le bénéfice de nos témoins avant...?

Oh, désolé Jerry.

L'hon. Jerry Pickard: Merci.

J'aimerais commenter sur un autre aspect important, selon moi.

D'abord, je tiens à vous remercier d'être venus ici et d'avoir proposé des amendements qui nous aiderons grandement à déterminer si nous avons traité les questions soulevées de la bonne manière ou s'il y a des mécanismes qui permettraient de le faire. À la lumière de ce que j'ai entendu de ces trois organismes, je crois que cela existe.

Un des problèmes soulevés et évoqués par le CRTC et aussi par vos organisations est que nous incorporons au projet de loi certains éléments d'exemption, etc. Dans le domaine des télécommunications, que ce soit la téléphonie, l'Internet ou d'autres secteurs, tout évolue très rapidement. Tout ce qui sera incorporé au projet de loi aura des effets réducteurs marqués sur votre souplesse ou sur votre capacité de composer avec le changement sans qu'il soit nécessaire de reprendre tout le processus législatif.

Personnellement, je préfère une distinction entre la législation et la réglementation. Le fait d'incorporer à la réglementation la capacité de traiter d'une foule de problèmes changeants vous donne beaucoup plus de souplesse pour les aborder et les régler que si vous deviez vous fonder sur la législation. Il arrive parfois qu'un texte de loi ne prévoit pas tous les détails. Il en est ainsi parce que chaque année toutes sortes de choses nouvelles font surface. Nous savons qu'il faudra traiter de ces questions au fil du temps.

Je ne crois pas qu'il aurait été nécessaire de parler de pourriels il y a cinq ans. Je ne crois pas non plus que nous aurions pu parler de listes d'appels il y a 10 ans. Avec l'évolution du contexte économique de la société, nous avons besoin de souplesse pour aborder ces changements. Plutôt que d'enchâsser ces éléments dans la loi, nous préférons adopter la voie de la réglementation, qui offre davantage de souplesse.

Selon moi, les problèmes abordés par les deux groupes ont déjà été réglés et j'estime que vous êtes donc à l'abri de tout tracas.

Les efforts d'éducation du public de MADD sont un élément qui me plaît, mais je ne suis pas sûr de la façon dont cela doit être traité. Notre comité se penchera sur ce que vous lui avez dit et le gouvernement y portera attention également, puis le CRTC en discutera si le projet de loi va de l'avant. Il y a des choses que nous ne pouvons protéger en totalité mais nous chercherons à vous écouter et à faire preuve d'équité dans toute la mesure du possible face aux organisations. J'apprécie vos observations.

• (1715)

Le président: Oui, monsieur Nanos.

M. Nik Nanos: Cela étant dit, je suis tout à fait d'accord avec une bonne partie de ce que vous avez dit, mais quelqu'un doit établir des principes, sinon il pourrait y avoir des conséquences imprévisibles et non intentionnelles découlant de l'absence d'orientation. Cela est notre point de vue. Si nous devons jouer un rôle, ce rôle doit en être un d'équilibre dans l'établissement de principes généraux suffisamment souples pour que la réglementation qui en découle le soit aussi, pour que les membres de notre comité n'aient pas à regretter dans cinq ans d'avoir permis que des résultats non prévus se produisent.

L'hon. Jerry Pickard: Ces lacunes peuvent être corrigées grâce à la réglementation. C'est là le but de l'exercice.

Le président: Madame Regan.

Mme Dawn Regan: Je tiens à préciser que nous faisons bon accueil au projet de loi et que nous espérons qu'il contiendra une exemption pour les organismes de bienfaisance, au lieu de prévoir cette exemption dans la réglementation. Il y a, semble-t-il, un partenariat particulier entre le gouvernement et les organismes de bienfaisance. Vous nous demandez de travailler au nom du public et

nous répondons à l'appel. Notre contribution à la société est incommensurable.

En retour, nous vous demandons de travailler avec nous. Nous demandons au gouvernement de nous protéger et de faire en sorte que les organismes de bienfaisance ne soient pas irrémédiablement lésés. Vous avez entendu les chiffres que je vous ai cités. Nous soumettons respectueusement qu'il incombe au gouvernement, de même qu'à nos partenaires, de faire en sorte que nous soyons protégés et d'éviter que tout revienne au CRTC. Ce n'est pas le travail de cet organisme que de comprendre le travail des organismes de bienfaisance ni nos besoins particuliers. Nous préférierions que vous incorporiez une exemption au projet de loi.

Le président: Merci.

Y a-t-il d'autres observations avant la levée de la séance?

Chers collègues, j'aimerais discuter de quelques éléments avec vous pendant que les témoins quitteront la salle.

Je vous remercie beaucoup d'être venus ici aujourd'hui. Vous nous avez donné des conseils très utiles qui, combinés aux amendements proposés, et à je ne sais quoi d'autre, devraient nous permettre de présenter un produit final intéressant.

Chers collègues, nous poursuivons la réunion. Je voudrais vous parler du projet de loi S-18, le projet de loi sur le recensement. Si nous obtenons ce dossier rapidement, il est présentement à la Chambre des communes, et s'il n'y a pas de problèmes, nous tenterons de l'examiner le 4 mai. Peut-être ne faudra-t-il que quelques minutes.

Nous devrions recevoir, d'ici une journée ou deux ou même plus tôt, le projet de nomination du président de la CAE, à moins que vous ne vouliez vous en exempter. Nous pourrions étudier ce dossier le 4 mai, pendant une période de 15 à 20 minutes ou même une demi-heure pour le projet de loi S-18 et une demi-heure pour le dossier CAE. Je vous en parle pour que vous y réfléchissiez.

Comme je l'ai mentionné au début de la réunion, j'aimerais savoir si vous prévoyez des déplacements pour le comité. À titre de président, je n'en prévois pas. Je ne crois pas que nous ayons autre chose à l'ordre du jour, mais nous devons soumettre nos plans de déplacement au comité de liaison dès maintenant, pour la préparation des budgets.

À moins qu'il n'y ait d'autres questions, chers collègues, je mettrai un terme à la réunion.

Paul.

[Français]

M. Paul Crête: On avait parlé de la possibilité de faire comparaître le responsable américain pour qu'il nous parle de ce projet de loi, possiblement par le biais d'une téléconférence. Si cela entraîne des coûts, il faudrait peut-être les prévoir.

[Traduction]

Le président: Je ne crois pas que les appels conférences puissent être considérés comme des déplacements. Cela ferait partie de notre budget de fonctionnement.

Nous n'avons pu obtenir la présence de l'exploitation de AT&T, parce que, que nous le voulions ou non, ces gens pourraient solliciter l'emploi et ainsi se trouver en conflit d'intérêts. Nous aurons quelqu'un du conseil, l'équivalent du CRTC.

Une voix: Ce serait la FTC.

Le président: La FTC. Nous avons tenté de les inviter pour le 4 mai, nous y travaillons. C'est là une idée de Brian. Nous n'avons pu obtenir que l'exploitant vienne. Il a refusé.

Y a-t-il autre chose?

Cela étant dit, je lève la séance. Merci.

Publié en conformité de l'autorité du Président de la Chambre des communes

Published under the authority of the Speaker of the House of Commons

Aussi disponible sur le réseau électronique « Parliamentary Internet Parlementaire » à l'adresse suivante :

Also available on the Parliamentary Internet Parlementaire at the following address:

<http://www.parl.gc.ca>

Le Président de la Chambre des communes accorde, par la présente, l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ce document à des fins éducatives et à des fins d'étude privée, de recherche, de critique, de compte rendu ou en vue d'en préparer un résumé de journal. Toute reproduction de ce document à des fins commerciales ou autres nécessite l'obtention au préalable d'une autorisation écrite du Président.

The Speaker of the House hereby grants permission to reproduce this document, in whole or in part, for use in schools and for other purposes such as private study, research, criticism, review or newspaper summary. Any commercial or other use or reproduction of this publication requires the express prior written authorization of the Speaker of the House of Commons.