



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

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

INDU • NUMÉRO 083 • 1^{re} SESSION • 42^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le jeudi 9 novembre 2017

Président

M. Dan Ruimy

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

Le jeudi 9 novembre 2017

• (1105)

[Traduction]

Le président (M. Dan Ruimy (Pitt Meadows—Maple Ridge, Lib.)): Soyez tous les bienvenus à la 83^e séance du Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie, pendant laquelle nous poursuivons notre examen de la Loi canadienne anti-pourriel.

Aujourd'hui, nous accueillons des représentants du CRTC, soit M. Neil Barratt, directeur, Mise en application du commerce électronique; M. Steve Harroun, chef, Application de la conformité et Enquêtes; et Mme Kelly-Anne Smith, conseillère juridique principale. Nous avons une heure à notre disposition.

Steve, vous serez notre principal maître de cérémonie, je crois?

M. Steven Harroun (chef de l'application de la Conformité et enquêtes, Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes): Je suppose que c'est le cas.

Le président: Fort bien. Vous disposez de 10 minutes. Ensuite, nous passerons aux questions.

M. Steven Harroun: Bonjour. Monsieur le président, je vous remercie de nous avoir invités à comparaître de nouveau dans le cadre de la révision de la Loi canadienne anti-pourriel, connue sous le nom de LCAP.

Je m'appelle Steven Harroun, et je suis le chef de l'application de la conformité au CRTC. Je suis accompagné aujourd'hui de mes collègues, Kelly-Anne Smith, conseillère juridique principale du CRTC, et Neil Barratt, directeur de la mise en application du commerce électronique.

Nous avons suivi vos délibérations de près, et nous souhaitons profiter de cette occasion pour donner notre opinion sur certaines recommandations de modifications à la loi présentées au Comité. De nombreux témoins ont dit être préoccupés par diverses facettes de la LCAP. Malgré les critiques, nous sommes d'avis que la loi est efficace dans une grande mesure. Lors des audiences, vous avez entendu de nombreux témoignages appuyant ce point de vue, que ce soit de la part de protecteurs du consommateur, de spécialistes techniques ou de représentants du milieu universitaire.

Comme nous l'avons expliqué lors de notre première comparution, il faut garder à l'esprit que la LCAP est entrée en vigueur il y a seulement trois ans. Durant cette courte période de temps, le CRTC a consolidé son expertise en matière de cybermenace et d'informatique judiciaire, il a mis sur pied le Centre de notification des courriels et il a pris des mesures d'application envers les entreprises qui enfreignent la loi. Dès lors, bien que nous accueillions de façon favorable la révision de la loi, nous croyons qu'il serait contre-productif de la décortiquer si tôt. Les entreprises ont investi dans la mise sur pied de programmes et de systèmes de conformité fondés

sur la forme actuelle de la LCAP. Il serait donc onéreux et compliqué de revoir et de modifier ces systèmes à ce moment-ci.

[Français]

Bien que la Loi ne soit en vigueur que depuis peu, nous estimons qu'elle a déjà fait ses preuves. Nos collègues à Innovation, Sciences et Développement économique Canada ont fait valoir que, selon une étude menée par un tiers, le taux de pourriels reçus au Canada s'est trouvé réduit de 29 %, et que le taux de pourriels envoyés depuis le Canada a connu une baisse de 37 %, et ce, un an seulement après la mise en oeuvre de la LCAP.

À l'échelle internationale, le Canada ne fait dorénavant plus partie des 10 pays qui produisent le plus de pourriels au monde. D'autres sources indiquent que, depuis l'entrée en vigueur de la Loi, le Canada ne ferait même plus partie des 20 pays qui en produisent le plus.

Nous sommes fermement convaincus qu'il doit y avoir un juste équilibre entre tout défi ou fardeau de conformité et les bienfaits considérables que la LCAP offre aux consommateurs en matière de confidentialité.

[Traduction]

Le fait que certains témoins aient l'impression que la loi peut être difficile à respecter ne s'en trouve pas pour autant minimisé. Il est certes vrai que l'adaptation à la nouvelle loi requiert du temps et des efforts. Comme nous l'avons souligné la première fois que nous avons comparu devant le comité, c'est pour cette raison que nous apportons notre soutien aux consommateurs et aux entreprises en leur fournissant des directives étoffées et en menant des activités de sensibilisation auprès d'eux. Ils consultent le site Web du CRTC pour trouver des renseignements. En effet, nos pages Web traitant des pourriels et de la LCAP ont atteint, l'an dernier seulement, près de 100 000 visites. En fait, nous avons conçu de nombreux documents et outils d'orientation qui visent précisément à aborder les enjeux soulevés par certains témoins auprès de votre comité, y compris l'installation de programmes informatiques et la conformité quant aux messages textes.

L'orientation revêt diverses formes. À titre d'exemple, depuis notre dernière comparution, le CRTC a publié une décision portant sur une entreprise appelée Compu-Finder. La décision rendue à cet égard renfermait, entre autres, des directives approfondies à l'intention de l'industrie portant sur l'exemption relative au commerce interentreprises, la fonction de désinscription, le consentement tacite, la publication bien en vue et la diligence raisonnable.

Il est vrai que les efforts que nous avons déployés auparavant au titre de la mise en application ciblaient surtout les grands expéditeurs de messages électroniques commerciaux. Cette situation était attribuable à la portée et au volume des plaintes reçues et visée par le secteur commercial pour favoriser la conformité à grande échelle, ce qui correspond à notre mandat en vertu de la LCAP. Toutefois, on néglige souvent de remarquer que notre travail contribue en fait à protéger les entreprises et les consommateurs de toute menace malveillante. Par exemple, nous avons prêté main-forte au démontage d'un serveur de contrôle et de commande qui infectaient des ordinateurs dans le monde entier. Nous avons également travaillé avec des organismes dont la sécurité des serveurs de messagerie électronique était compromise — et qui envoyaient des courriels non désirés, malicieux ou frauduleux — pour les aider à nettoyer leur infrastructure.

Par ailleurs, nous sommes préoccupés par ce que des témoins ont dit au sujet de l'effet paralysant de la LCAP sur les activités commerciales, et nous croyons qu'il faut remettre les choses en perspective. La création d'exemptions qui conviennent à toutes les situations — même si cette intention est louable — ne contribuerait qu'à rendre la loi plus difficile à comprendre pour les entreprises et plus difficile à mettre en application pour le CRTC et ses partenaires.

Qui plus est, les grandes entreprises ont la responsabilité de se conformer à la loi, et elles disposent des ressources pour le faire. Des entreprises novatrices et des entrepreneurs canadiens ont indiqué au comité qu'il existe bel et bien des solutions fondées sur le marché visant la conformité à la LCAP. Il revient maintenant aux entreprises de faire bon usage des solutions mises de l'avant.

Nous sommes également en désaccord avec l'affirmation voulant que la LCAP contribue à augmenter les risques en matière de cybersécurité. Nous collaborons à l'échelle du gouvernement pour veiller à ce que nos activités puisent à même une perspective d'ensemble qui mise sur la cybersécurité au Canada.

Enfin, j'aimerais aborder brièvement l'enjeu que représente la critique de l'exigence de consentement de la loi. Les membres du comité reconnaîtront sans aucun doute que, compte tenu des défis que présente le milieu en ligne d'aujourd'hui, il est important que les consommateurs consentent à l'installation de toute application sur leur appareil. Le régime de consentement a été adopté au terme d'études exhaustives, y compris une révision de grande portée des pratiques exemplaires à l'échelle internationale. D'autres pays qui ont vécu l'expérience d'un régime de renonciation ont connu moins de succès. Passer à un régime de renonciation à ce stade serait complexe et se traduirait par des répercussions importantes sur les consommateurs. Cette situation aurait également une incidence négative sur notre capacité de recourir aux outils de renseignement dont nous disposons, dont le Centre de notification des pourriels.

Pour toutes ces raisons, monsieur le président, nous croyons qu'il serait avisé d'adopter pour le moment une démarche prudente lorsqu'il est question d'apporter des modifications à la loi. Nous sommes fermement convaincus que le régime actuel de la LCAP est adéquat et qu'il favorise efficacement le bien public, et que le comité devrait lui accorder le temps nécessaire pour atteindre cet objectif.

Nous sommes maintenant disposés à répondre à toute question que vous ou des membres du comité pourriez avoir.

• (1110)

Le président: Excellent. Merci beaucoup.

Nous allons passer directement aux questions en cédant la parole à M. Baylis pendant sept minutes.

M. Frank Baylis (Pierrefonds—Dollard, Lib.): Merci.

Je vous remercie de votre présence.

Vous avez raison. Nous avons entendu une foule de différents points de vue à propos de la LCAP. Si j'ai bien compris votre premier énoncé, vous laissez entendre que nous ne devrions apporter aucun changement à la loi?

M. Steven Harroun: Je soutiens qu'il serait précoce de le faire. La loi est en vigueur depuis seulement trois ans.

M. Frank Baylis: Je comprends cela, mais nous avons entendu un grand nombre de témoignages portant sur ce qui m'a semblé être d'excellentes occasions d'améliorer, de clarifier et de simplifier la loi. Êtes-vous en train de dire que ces témoignages ne sont pas pertinents?

M. Steven Harroun: Je soutiens que nous avons certainement l'occasion de modifier légèrement la loi. Toutefois, je vous mettrai en garde contre un remaniement complet de la loi.

M. Frank Baylis: Nous avons donc l'occasion de la modifier légèrement.

M. Steven Harroun: Absolument, compte tenu des témoins et des témoignages que vous avez entendus.

M. Frank Baylis: D'accord. Je tenais simplement à clarifier votre position.

J'aimerais me pencher maintenant sur les pénalités. Premièrement, quelles pénalités avez-vous imposées jusqu'à maintenant? De quel ordre étaient-elles, et à qui les avez-vous imposées?

M. Neil Barratt (directeur, Mise en application du commerce électronique, Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes): Comme vous le savez, nous avons une gamme d'outils à notre disposition, qui vont des lettres d'avertissement aux pénalités administratives monétaires, en passant par les procès-verbaux de violation. Si vous faites allusion aux pénalités monétaires, en particulier, nous avons imposé des pénalités totalisant 2,5 millions de dollars, au cours des trois années pendant lesquelles la LCAP a été en vigueur.

M. Frank Baylis: Combien de personnes et d'entreprises ont été touchées?

M. Neil Barratt: Les pénalités ont été imposées à cinq entreprises distinctes

M. Frank Baylis: Cinq entreprises. Et combien de lettres d'avertissement avez-vous envoyées?

M. Neil Barratt: Au cours des trois années, nous avons envoyé 22 lettres d'avertissement.

M. Frank Baylis: Vous avez envoyé 22 lettres d'avertissement et imposé cinq pénalités totalisant 2,5 millions de dollars. Avez-vous pris d'autres mesures en vertu de cet article

M. Neil Barratt: Oui. Lorsqu'une partie concernée souhaite se conformer volontairement à la loi, nous pouvons, en vertu de la LCAP, négocier un engagement avec elle, qui peut comprendre le paiement d'une somme. Souvent, l'engagement englobe un solide programme de conformité, qui est mis en œuvre de façon...

M. Frank Baylis: Il s'agit d'une négociation forcée, dans le cadre de laquelle vous communiquez avec l'entreprise et lui dites « Nous devons discuter ». Est-ce ce dont vous parlez?

M. Neil Barratt: La négociation n'est pas forcée. C'est à eux de décider s'ils souhaitent négocier une entente avec nous. Cette entente nous permet de signaler nos réserves par rapport à l'entreprise. Ensuite, s'ils le souhaitent, nous leur permettons d'entamer une discussion avec nous. Nous leur communiquons les renseignements dont nous disposons concernant ce que nous considérons comme des violations potentielles. Nous sommes ensuite en mesure de parvenir à une entente.

M. Frank Baylis: L'une des suggestions qui ont été formulées fréquemment — par de très petites entreprises qui étaient favorables ou non à la LCAP, si je peux m'exprimer ainsi, et par de très grandes entreprises —, c'est que la gravité des mesures devrait être progressive, allant d'une lettre d'avertissement à une lourde pénalité, en passant par une légère pénalité. Puis quelqu'un d'autre a suggéré qu'une pénalité différente soit imposée pour l'envoi accidentel d'un courriel à 100 000 personnes, par opposition à l'envoi d'un courriel d'hameçonnage malveillant. Il y a une différence entre une erreur commise par inadvertance et une activité malveillante.

Devrait-il y avoir des pénalités progressivement plus lourdes pour les premières, deuxième et troisième infractions? Les pénalités devraient-elles être plus lourdes pour les courriels malveillants que pour les autres courriels?

M. Neil Barratt: J'estime que nous avons des options en matière d'application de la loi à notre...

• (1115)

M. Frank Baylis: Vous avez des options à cet égard, mais ce n'est pas mentionné. Personne n'en a conscience. Cela ne devrait-il pas être stipulé dans la loi?

M. Neil Barratt: Je dirais que, si cela était obligatoire ou indiqué dans la loi, cela limiterait grandement notre pouvoir discrétionnaire et notre capacité d'adapter les mesures en fonction des faits d'un cas donné. Comme vous l'avez dit, chaque cas est différent. Si nous sommes forcés d'envoyer une lettre d'avertissement, cela limitera notre capacité de garantir l'atteinte d'un résultat approprié au cours de notre interaction avec l'entreprise en question.

M. Frank Baylis: Nous avons entendu le témoignage d'un individu qui était, en fait, en faveur de la LCAP et qui tentait de convaincre les petites entreprises de se conformer à la loi. Il offre une solution à compter de 695 \$. Il soutient que l'un des gros problèmes, c'est que la LCAP indique que les pénalités s'élèvent à 10 millions de dollars. Par conséquent, toutes les petites entreprises affirment que cela n'a rien à voir avec elles. Cet individu ne peut pas les convaincre d'acheter sa solution parce qu'elles déclarent que ces énormes pénalités sont prévues pour les Rogers et les Bell du marché. Ces entreprises n'observent donc pas la loi en raison de la façon dont les pénalités sont formulées.

M. Neil Barratt: Je ne crois pas que nos mesures d'application de la loi permettent de tirer de telles conclusions. Nous avons pris des mesures contre des personnes qui exerçaient leurs activités commerciales à domicile, contre de très petites entreprises, ainsi que contre de très grandes entreprises comme Rogers ou la compagnie aérienne Porter. J'estime que nous devons être en mesure de répondre aux plaintes que nous recevons, ainsi que...

M. Frank Baylis: Mais la LCAP est en vigueur depuis trois ans. Vous avez pris 27 mesures, dont 22 lettres d'avertissement et des pénalités imposées à cinq entreprises. Si on divise 27 par trois, le résultat est neuf. Cela équivaut à neuf mesures par année.

Nous avons entendu un grand nombre de témoins déclarer qu'il y a un manque de connaissance ou de sensibilisation; bon nombre de

petites entreprises ne sont pas conscientes de leurs obligations. J'essaie de trouver des façons de mettre en œuvre une progression ou une différenciation des pénalités.

Premièrement, avez-vous observé, au cours de vos activités et de l'imposition de pénalités, des gens qui tentaient, avec difficulté, de se conformer à la loi et des gens qui exerçaient des activités malveillantes?

M. Neil Barratt: Je pense que nous avons observé surtout des entreprises qui ne prêtent pas une attention appropriée aux règlements actuellement en vigueur. Elles n'ont pas bien examiné les règles de consentement et n'ont pas veillé à ce que leurs listes de distribution répondent au critère prescrit. De plus, il se peut qu'elles n'aient pas toujours bien tenu à jour leurs registres afin de démontrer qu'elles ont obtenu le consentement nécessaire et que les messages qu'elles envoient sont...

M. Frank Baylis: Mais, manifestement, la LCAP visait principalement à s'en prendre aux gens qui envoient des courriels à des fins malveillantes, n'est-ce pas? Nous avons entendu M. Geist nous dire qu'il y avait auparavant sept acteurs malveillants bien connus et qu'il n'en reste plus que deux. Nous lui avons demandé la raison pour laquelle il y en avait encore deux, et il nous a conseillé de vous poser la question.

Pourquoi ces acteurs exercent-ils toujours leurs activités, et pourquoi n'avez-vous pas pris des mesures à leur sujet?

M. Neil Barratt: Dans le cadre de nos activités, nous tentons de régler plusieurs problèmes à la fois. Comme vous le savez, la portée de la LCAP ne se limite pas aux courriels commerciaux ordinaires. Elle comprend également l'installation de logiciels et l'altération de données de transmission. Par conséquent, nous nous efforçons de...

M. Frank Baylis: Connaissez-vous ces deux acteurs malveillants auxquels il faisait allusion?

M. Neil Barratt: Oui, et nous cherchons une façon de nous attaquer à eux, au côté illégal de leurs activités, mais nous tentons également d'uniformiser les règles du jeu qui s'appliquent aux entreprises légales.

M. Frank Baylis: Pour résumer, vous nous demandez de ne rien changer aux pénalités, de ne pas chercher à distinguer les activités malveillantes des autres activités et de ne pas envisager une progression des pénalités?

M. Neil Barratt: Je vais vous donner un exemple. L'an dernier, nous avons réglé une affaire liée à la vente généralisée et frauduleuse de bons de réduction. Ces personnes ou ces entreprises vendaient des bons de réduction aux Canadiens et aux Américains. N'ayant aucune relation d'affaires avec l'entreprise en question, elles étaient incapables de donner suite aux bons de réduction qu'elles vendaient.

Nous avons mené une enquête qui a exigé près de deux années. Nous avons ensuite envoyé des procès-verbaux de violation à ces entreprises, et nous leur avons imposé des pénalités administratives monétaires. Par contre, nous avons envoyé des lettres d'avertissement aux fournisseurs de services de messagerie électronique qui acheminaient d'une façon inappropriée les messages commerciaux sans l'identification requise.

Les outils nous permettent de nous assurer que nos mesures d'application de la loi tiennent compte de la nature et de la portée de l'infraction, ainsi que du rôle que la personne a joué dans cette infraction. Ces courriels...

M. Frank Baylis: Pourquoi ces options ne pourraient-elles pas être formulées?

Le président: Je suis désolé, mais nous devons passer au prochain intervenant.

Merci beaucoup.

[Français]

Monsieur Bernier, vous disposez de sept minutes.

L'hon. Maxime Bernier (Beauce, PCC): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je remercie les témoins de leur présence, aujourd'hui, qui est bienvenue.

J'aimerais poursuivre sur la question des pénalités. Vous vous dites d'accord sur ce qu'il y a dans la Loi actuellement.

[Traduction]

Donc, les dispositions portant sur les pénalités qui figurent actuellement dans la loi vous permettent de vous acquitter de votre responsabilité. Je dois dire que je suis un peu d'accord avec Frank en ce qui concerne l'ajout d'une progression des pénalités ou de certains niveaux de pénalités. Vous ne voyez pas la nécessité d'ajouter cela à la loi?

M. Neil Barratt: Je soutiens qu'il serait difficile de s'assurer que des mesures d'application de la loi autorisées existent pour chaque situation.

Mme Kelly-Anne Smith (conseillère juridique principale, Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes): La loi contient déjà des directives quant aux circonstances dans lesquelles le Conseil et le chef de l'application de la Conformité et enquêtes doivent tenir compte des facteurs lorsqu'ils déterminent s'il convient ou non d'émettre un procès-verbal de violation assorti d'une sanction administrative pécuniaire et, le cas échéant, lorsqu'ils en fixent le montant. C'est en tenant compte de ces facteurs — le nombre de plaintes et de violations, la nature des violations — que nous déterminons s'il y a lieu ou non d'imposer une sanction et que, le cas échéant, nous en établissons le montant.

L'article 20 de la loi accorde au chef de l'application de la Conformité et enquêtes le pouvoir discrétionnaire de déterminer la sanction appropriée et son montant. L'article énonce plusieurs facteurs et il donne au chef de l'application de la Conformité et enquêtes la possibilité de tenir compte d'autres facteurs. C'est cet outil particulier qui lui permet d'établir s'il convient ou non d'imposer une sanction et, le cas échéant, d'en fixer le montant.

Comme mon collègue l'a signalé, pour pouvoir enquêter et faire appliquer la loi convenablement, le Conseil doit disposer d'un pouvoir discrétionnaire lui permettant de déterminer la mesure qui convient dans chacun des cas. L'outil ne serait pas efficace s'il nous obligeait à signifier un simple procès-verbal à une entreprise qui en est à sa première infraction, alors que celle-ci a de graves conséquences, comme l'envoi de logiciels malveillants ou l'installation de réseaux de zombies. Le chef de l'application de la Conformité et enquêtes doit déterminer la mesure qui s'impose dans les circonstances afin d'amener l'entreprise en question à se conformer à la loi. Parfois, il peut s'agir d'une lettre d'avertissement, mais, souvent, ce n'est pas le cas. Si, compte tenu des facteurs énoncés à l'article 20, il s'agit d'une violation flagrante et grave de la loi, le chef de l'application de la Conformité et enquêtes doit imposer une mesure plus sévère pour assurer la conformité à la loi.

• (1120)

M. Steven Harroun: J'aimerais simplement ajouter quelques précisions.

Il faut tenir compte du précédent qui serait établi. Disons que, suivant le barème progressif, on envoie une lettre d'avertissement dans le cas d'une première infraction, que la deuxième infraction entraîne la présentation d'un procès-verbal et que, peut-être, ce n'est qu'à la cinquième infraction qu'on envisage d'imposer une sanction administrative pécuniaire. Un des principaux objectifs de la loi consiste à éliminer la récidive. Je ne veux pas voir les mêmes personnes une deuxième fois. Je ne veux pas être obligé de faire enquête sur la même entreprise deux ou trois fois.

Je tiens à être en mesure de régler le problème dès la première mesure que nous décidons d'imposer, peu importe laquelle, d'une lettre d'avertissement à une sanction administrative pécuniaire. En fin de compte, l'objectif, c'est d'assurer la conformité à la loi.

L'hon. Maxime Bernier: Ne pensez-vous pas que vos mesures devraient être prévisibles pour le secteur privé? Habituellement, les gens souhaitent savoir à quelle sanction ils s'exposent s'ils font telle ou telle chose. Compte tenu de votre pouvoir discrétionnaire, il est difficile pour les personnes qui travaillent dans le secteur privé de savoir quelle amende elles devront payer si elles prennent une mesure en particulier. Le degré de prévisibilité est moindre pour le secteur privé. Les gens doivent examiner les précédents que vous avez établis. Ils doivent examiner...

M. Steven Harroun: Tout à fait. Le système repose entièrement sur les précédents. Je comprends les préoccupations qui ont été soulevées. Le montant maximal de la sanction pour une violation est de 1 million de dollars dans le cas d'une personne physique et de 10 millions de dollars dans le cas d'une entreprise. Au cours des trois dernières années, les sanctions pécuniaires que nous avons imposées n'ont jamais atteint ces montants. Toutefois, chacune des décisions que nous publions et chacune des mesures que nous prenons permettent aux avocats et aux entreprises de comprendre que, par exemple, après cinq violations, la sanction sera de telle ou telle nature et que, après 500 000 violations, il faudra probablement mettre en application la tranche supérieure du barème des mesures d'exécution établi par le CRTC.

Je pense que chacune des décisions que nous publions et que chacune des mesures d'exécution que nous prenons donnent des indications. Je crois que, au cours des trois années durant lesquelles nous avons évalué des cas, nous avons fait preuve de cohérence: le cas s'apparente-t-il à X ou à Y?

L'hon. Maxime Bernier: D'accord.

Vous avez aussi dit que vous pouvez aider les entreprises à se conformer à la loi. Les gens qui assument ces responsabilités ne sont pas les mêmes que ceux qui veillent à faire respecter la loi. C'est un service que vous offrez. En même temps, vous vous occupez de la mise en application de loi et vous veillez à ce que les gens se conforment à la loi. N'existe-t-il pas un conflit d'intérêts entre ces deux fonctions?

M. Steven Harroun: Selon moi, il est extrêmement important que les membres du personnel qui relèvent du chef de l'application de la Conformité et enquêtes fournissent des conseils en la matière. Dans chaque cas, nous voyons... Nous avons fermé une vingtaine de dossiers. À l'issue de bien des enquêtes, nous n'avons pris aucune mesure...

L'hon. Maxime Bernier: Oui.

M. Steven Harroun: ... mais nous pouvons donner des conseils aux entreprises, par exemple en leur disant: « Vous devriez corriger telle ou telle chose. Vous devriez vous assurer de faire les choses convenablement. » L'équipe chargée de la sensibilisation, qui ne mène pas d'enquêtes, travaille en étroite collaboration avec l'équipe responsable de l'application de la loi afin de comprendre les problèmes et de déterminer sur quels secteurs nous devrions axer nos activités de sensibilisation. À mon avis, il est important que ces deux groupes se parlent et qu'ils disent: « Voici ce que nous constatons dans les décisions ainsi que dans les plaintes. Voici ce que nous constatons dans nos enquêtes. » Les constatations ne sont peut-être pas rendues publiques parce que les dossiers sont fermés sans qu'il soit nécessaire de prendre officiellement des mesures.

• (1125)

L'hon. Maxime Bernier: Merci.

Ma dernière question porte sur le coût que doivent assumer les petites entreprises pour se conformer à la loi. Lors de l'avant-dernière séance du Comité, les représentants de nombreuses entreprises ont affirmé que ce coût était énorme et qu'ils avaient besoin de plus amples lignes directrices à ce sujet.

Qu'en pensez-vous? Avez-vous une idée du coût que doit assumer le propriétaire d'une petite entreprise pour se conformer à la loi?

M. Steven Harroun: Évidemment, la conformité à une loi ou à un règlement entraîne des coûts.

Mes collègues pourraient ajouter des précisions à ce sujet, mais je dirais que, comme certains témoins vous l'ont dit, il existe des solutions technologiques innovatrices dont les gens peuvent tout simplement faire l'acquisition. Les grandes entreprises ont probablement les moyens de se conformer à la loi, mais, dans le cas des petites entreprises — nos efforts de sensibilisation et nos conseils sont surtout destinés aux PME —, la conformité peut simplement se résumer à un tableau Excel, qui dit notamment: « Marie, en face, dit que je peux lui envoyer des courriels. » Il n'est pas nécessaire d'établir un ambitieux programme de conformité.

Le président: Merci beaucoup.

M. Masse a maintenant la parole pendant sept minutes.

M. Brian Masse (Windsor-Ouest, NPD): Merci.

Eh bien, contrairement à ce que certains témoins pouvaient laisser entendre, vous ne ressemblez certainement pas aux soldats impériaux de la Guerre des étoiles.

Des voix: Oh, oh!

M. Brian Masse: Je ne sais pas si vous avez laissé vos masques à l'entrée ou si votre Étoile noire est en ruine, mais j'imagine que cela doit dépendre de la version...

M. Steven Harroun: Je vais prendre cela comme un compliment.

Des voix: Oh, oh!

M. Brian Masse: Oui.

Je m'excuse d'être un peu en retard. J'ai entendu les derniers commentaires, et j'aimerais y revenir. Depuis l'entrée en vigueur de la loi, combien ont coûté les opérations de surveillance et d'exécution que vous menez? Avez-vous une idée de votre budget annuel à cet égard? Si vous n'avez pas les chiffres en main, vous pourriez nous les communiquer plus tard, mais avez-vous une idée du coût opérationnel lié à la conformité à la loi?

M. Steven Harroun: Parlez-vous de l'ensemble du secteur de la conformité et de l'exécution du CRTC?

M. Brian Masse: Non, je parle simplement de la mise en application de la Loi canadienne antipourriel. Je pense qu'un budget supplémentaire a été prévu à l'origine, mais je ne sais pas s'il s'agit d'un montant permanent.

Si vous n'avez pas les chiffres en main...

M. Steven Harroun: Il s'agit certainement d'un montant permanent. Il faudrait que j'examine les fonds qui sont réservés à la mise en application de la Loi canadienne antipourriel. Le problème, c'est que je suis aussi responsable de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus et du Registre de communication avec les électeurs. De mémoire, je pense qu'il s'agit de 4 millions de dollars, mais c'est pour l'ensemble du programme, et non uniquement pour la mise en application de la Loi canadienne antipourriel. Dans ce dernier cas, je crois que le budget est d'environ 2,2 millions de dollars, pour l'ensemble du CRTC. Bien sûr, nous pourrions vous fournir les chiffres exacts.

M. Brian Masse: Je vous en serais reconnaissant.

Fonctionnez-vous selon le principe de recouvrement des coûts ou s'agit-il davantage d'un régime de conformité et...? Vous ne fonctionnez pas vraiment selon le principe de recouvrement des coûts. Les montants des amendes et des sanctions que vous imposez ne tiennent pas compte de ce principe.

Mme Kelly-Anne Smith: Non. Les sanctions administratives pécuniaires et les montants que nous recueillons dans le cadre de nos activités sont versés au receveur général du Canada. Ces sommes ne reviennent pas au CRTC. Nous ne fonctionnons pas selon le principe de recouvrement des coûts.

M. Brian Masse: C'est intéressant parce que, quand j'ai commencé à siéger comme député, j'ai réussi à faire éliminer les déductions aux fins de l'impôt dans le cas des amendes et des sanctions pécuniaires. Je dois toutefois me pencher de nouveau sur cette question, car, au cours des 10 dernières années, on a constaté l'apparition d'échappatoires qui permettent de déduire aux fins de l'impôt certaines des amendes imposées pour non-conformité. Il s'agit cependant d'une tout autre histoire. L'essentiel, c'est que ces activités coûtent de l'argent.

J'aimerais parler d'un cas que j'ai trouvé intéressant. Le représentant d'une entreprise de télécommunications ayant témoigné devant le Comité — je ne me souviens plus de son nom — a dit que sa société avait été mise à l'amende sans avertissement. Je sais qu'il est censé y avoir un processus de notification et que, d'ordinaire, il existe des dispositions relativement aux mesures à prendre pour corriger des situations et ainsi de suite. Tout cela ne se produit pas du jour au lendemain.

Pourriez-vous nous faire part de vos commentaires à ce sujet? Vous pourriez nous expliquer ce qui m'arriverait si je me mettais à envoyer des pourriels. Procédez-vous à plusieurs interventions avant d'imposer une amende?

J'ai été surpris d'apprendre qu'une entreprise avait indiqué qu'il y avait eu peu de communication.

M. Neil Barratt: Comme je l'ai dit plus tôt, nous n'envoyons pas toujours de lettre d'avertissement pour informer une entreprise qu'elle fait l'objet de plaintes. Toutefois, au cours d'une enquête, nous recueillons des documents auprès de l'entreprise et lui demandons des détails en matière de conformité et de consentement. Nous examinons tous les dossiers qu'elle tient à cet égard. Pour l'entreprise visée, c'est l'occasion — c'est un peu comme un signal d'alarme — de venir discuter avec nous, de nous demander ce que nous examinons et de s'entendre avec nous pour qu'elle adopte de plein gré une mesure avant que nous devions approfondir l'enquête.

• (1130)

M. Brian Masse: En tant que représentant élu, je m'attendrais à ce qu'en cas de violations constantes, les amendes et les autres peines deviennent plus sévères et plus rapides, je crois. Est-ce bien ce qui est prévu? En tout cas, c'est ce que je voudrais et je pense que les gens de ma circonscription souhaiteraient la même chose en ce qui a trait au pourriel.

Je pars du principe qu'il s'agit d'un privilège. De l'information non sollicitée est envoyée et implique une utilisation de ressources. Nos données et nos appareils nous appartiennent. Toutes ces choses que l'on reçoit peuvent nous affecter assez sérieusement, en ce qui a trait au droit à la vie privée ou sur d'autres plans. Alors, diffuser cette information parmi les gens n'est pas un droit garanti. Je considère que c'est un privilège. C'est mon point de vue, en tout cas.

Donc, si le même comportement se répète et augmente, je pense que le CRTC devrait intervenir de manière proportionnelle, en retour.

Mme Kelly-Anne Smith: Nous avons une responsabilité légale lorsqu'il est question d'imposer des sanctions administratives pécuniaires. C'est l'un des facteurs que nous devons examiner. S'il y a récurrence, c'est-à-dire si le contrevenant a déjà enfreint la loi ou agi de la sorte, nous devons le prendre en considération dans la détermination de la sévérité de la sanction, et c'est ce que nous faisons.

M. Brian Masse: Je vais être franc et je sais que je ne me ferai pas d'amis ainsi, mais comme cela a déjà été dit, c'est la responsabilité de l'entreprise de connaître la loi. En fin de compte, comme citoyen, j'ai des droits, mais j'ai aussi le devoir d'être conscient de ce que je peux faire parce que c'est légal et de ce que je ne peux pas faire parce que c'est illégal. Toutefois, compte tenu de la tendance qui se dégage, il y aurait peut-être moyen de mieux informer les gens de leurs responsabilités. J'ai évoqué à la blague une campagne de sensibilisation du genre « loi antipourriel pour les nuls ». J'ai peut-être tort, mais pensez-vous qu'on pourrait envisager de combler les lacunes d'une manière ou d'une autre? Sinon, est-ce plutôt le genre de travail qui ne relève pas de vous ou pour lequel vous ne recevez aucun financement, ce qui expliquerait en partie le problème?

M. Steven Harroun: Nous avons certainement ces objectifs. Nous recevons de l'argent pour informer les gens sur la loi canadienne antipourriel. C'est tout à fait conforme à notre mandat. Nous nous consacrons beaucoup à la diffusion d'information, et je sais que, lors de ma dernière comparution devant votre comité... Je veux dire que, presque chaque année, nous parcourons le pays de Terre-Neuve à Vancouver. Nous avons trop d'abonnés, si vous me passez l'expression. Trop de gens veulent nous parler. Nous essayons de joindre autant de personnes que possible lors des congrès, des réunions d'association, des assemblées générales annuelles de courtiers immobiliers, de banquiers ou d'autres professions. C'est à ces endroits que nous essayons de joindre notre public cible. Nous nous efforçons d'atteindre autant d'entreprises que possible.

Je m'en voudrais de ne pas mentionner notre site combattrele-pourriel.gc.ca, qui est une mine de renseignements, ainsi que l'information destinée aux consommateurs et aux petites entreprises qui est diffusée par nos collègues du Bureau de la consommation, un organisme relevant du ministère de l'Industrie. Il se fait certainement beaucoup de travail sur ce plan, mais je suis tout à fait d'accord pour dire qu'on pourrait en faire encore davantage.

M. Brian Masse: Ne vous vexez pas, mais je suis prêt à parier que beaucoup de gens qui reçoivent un courriel du CRTC se désabonnent de la liste d'envoi.

Des voix: Oh, oh!

M. Brian Masse: L'information à caractère bureaucratique n'est probablement pas la plus recherchée, en temps normal, et ce n'est que lorsque les gens sont pris dans l'urgence qu'ils s'y intéressent.

M. Steven Harroun: Je vais tâcher de ne pas me formaliser de ce que vous venez de dire, monsieur le député.

Des voix: Oh, oh!

M. Brian Masse: Il ne faudrait pas.

Le président: Je sens qu'il y a de l'amour dans l'air.

Des voix: Oh, oh!

Le président: Nous allons poursuivre.

Madame Ng, vous avez sept minutes.

Mme Mary Ng (Markham—Thornhill, Lib.): Merci beaucoup.

Merci beaucoup d'être revenus nous parler. Comme vous l'avez dit, la loi est en vigueur depuis trois ans. Je crois que, dans les témoignages que nous avons entendus, les gens nous parlent des moyens qu'ils prennent pour respecter la loi.

Au sujet du point que vient de soulever mon collègue, je dirais que les entreprises s'efforcent de se conformer à la loi. Je pense que c'est certainement leur intention, et elles voudraient nous faire comprendre que certaines améliorations pourraient être apportées pour les aider à se conformer. Nous devrions les applaudir et en conclure que les gens veulent lutter contre le pourriel et les mauvais acteurs qui nuisent globalement à la confiance des gens. Il s'agit de protéger les consommateurs. Nous avons entendu les témoins nous dire en très grande majorité, voire à l'unanimité que certaines définitions doivent être précisées. C'est peut-être là-dessus que je voudrais me concentrer, et vous êtes en mesure de nous éclairer là-dessus.

S'agissant des messages électroniques commerciaux, beaucoup de gens, presque tout le monde en fait, nous dit qu'il faut plus de clarté dans la loi, car ils ne comprennent pas ce qu'implique la définition actuelle quand il est question de messages électroniques commerciaux envoyés d'une entreprise à l'autre. Des exemples nous ont été donnés où une personne dans une organisation ne pouvait pas transmettre un avis à un client.

Pourriez-vous nous donner votre point de vue à ce sujet? Nous avons entendu les témoignages. Serait-il utile de préciser davantage la définition d'un message électronique commercial pour favoriser le respect de la loi?

• (1135)

M. Steven Harroun: Je vais répondre en premier, puis je céderai la parole à ma conseillère juridique pour qu'elle me tire d'affaire.

Je pense que cette idée est tout à fait valable. Manifestement, chaque fois que nous renseignons les gens, nous nous efforçons de leur donner des précisions sur la loi, que ce soit sur la définition d'un message électronique commercial ou sur une autre disposition.

Je pense que c'est une question intéressante. En fin de semaine, j'ai lu les bleus de la totalité des réunions de votre comité dans le cadre de la présente étude, et vous avez raison de dire que les gens soulèvent ce problème. Certains témoignages m'ont intéressé parce qu'ils montrent que les gens ne comprennent pas toutes les exceptions. Les messages envoyés d'une entreprise à une autre sont visés par une exception. Les organismes de bienfaisance bénéficient également d'une exception. Si je détiens une carte de crédit et que la société émettrice veut m'envoyer un texto ou un courriel pour me parler de mon compte parce que je leur ai fourni mon numéro ou mon adresse, elle peut le faire. Il s'agit du cas des relations d'affaires en cours.

J'ai été surpris d'entendre certains témoins dire qu'à leurs yeux, certaines activités leur étaient interdites ou qu'ils ne pouvaient pas faire certaines choses.

Je vais laisser Kelly-Anne vous en dire davantage sur l'idée d'apporter certaines précisions à la définition d'un message électronique commercial. Cependant, à titre de principal responsable de l'application de la loi et des mesures de conformité, je veux m'assurer que nous ne couperons pas les cheveux en quatre au point où il sera encore plus difficile pour les gens de se conformer à la loi ou, pour moi, d'en faire respecter certaines dispositions.

Mme Kelly-Anne Smith: La définition contenue dans la loi est de nature générale, je pense. On nous dit par ailleurs qu'elle manque de précision. Or, je pense que les termes employés dans la définition sont eux-mêmes définis et qu'il faut consulter ces autres définitions pour bien comprendre.

Récemment, dans la décision concernant l'affaire Compu.Finder, le conseil a fourni certaines précisions et certains conseils pour interpréter la définition d'un message électronique commercial. Je crois que, si la définition est générale, c'est qu'on veut pouvoir englober tous les cas où une partie fait de la sollicitation. Si vous voulez faire des ajustements à la définition, vous avez l'occasion de le faire actuellement. Toutefois, tandis que des témoins ont critiqué la définition, aucun n'a suggéré concrètement des précisions à y apporter. Je serais certainement prête à indiquer quelles précisions seraient envisageables, mais je le ferais avec prudence, car en resserrant trop les critères, nous pourrions avoir de la difficulté à lutter contre l'envoi de véritables pourriels.

De nombreuses exceptions sont prévues, y compris certaines qui ne sont même pas liées au consentement, par exemple, dans le cas où une relation existe déjà entre deux parties, ce qui autorise l'envoi de messages électroniques commerciaux.

Mme Mary Ng: C'est un aspect qui mérite d'être souligné. Selon ce qu'on vient d'entendre, la plupart des témoins — et les bleus en témoignent — sont préoccupés par le manque de clarté en ce qui a trait aux définitions et aux circonstances dans lesquelles le consentement exprès ou tacite est nécessaire. Je crois que cela peut être vraiment intimidant pour les organisations qui doivent se conformer aux règles. Il y aurait donc lieu de faire des recommandations qui permettraient véritablement de mieux cerner l'objectif de la loi... mais il faut aussi apporter des précisions pour qu'on puisse appliquer les dispositions de façon concrète, puisqu'elles sont en vigueur depuis quelques années, n'est-ce pas? C'est donc une question qui mérite d'être soulevée.

En ce qui concerne les exceptions prévues notamment pour les relations d'affaires, les relations interpersonnelles, les organismes de bienfaisance, savez-vous ce qu'on pourrait faire pour clarifier les dispositions? Je parle non seulement de clarifier la notion de message électronique commercial, mais aussi...

Mme Kelly-Anne Smith: Il existe évidemment une foule d'exceptions, et je crois qu'il y a des chevauchements à cet égard.

• (1140)

Mme Mary Ng: La mauvaise compréhension découle peut-être de ces chevauchements.

Mme Kelly-Anne Smith: Je crois que oui.

Mme Mary Ng: Faute de directives, les particuliers et les entreprises n'osent pas envoyer de tels messages, d'autant plus que les pénalités prévues sont très lourdes. Comment peut-on amener les gens à être suffisamment à l'aise pour adopter les mesures nécessaires afin de mieux protéger l'ensemble de la population?

Mme Kelly-Anne Smith: Je crois qu'on pourrait mieux définir les exceptions. Il y a des chevauchements à certains égards. En ce qui concerne les règlements que le gouverneur en conseil peut prendre, une exception est prévue pour les messages qu'une entreprise envoie à une autre entreprise avec laquelle elle a des relations d'affaires. Or, il y a également une exception visant les relations d'affaires préexistantes. Comme il est fort probable que les entreprises soient déjà visées par l'exception concernant les relations d'affaires préexistantes, il y a donc un chevauchement avec l'autre exception visant les relations d'affaires.

Je présume que vous avez entendu parler du paragraphe 6(6).

Mme Mary Ng: Oui.

Mme Kelly-Anne Smith: Sans trop m'aventurer à ce sujet, je dirai qu'il y aurait lieu de clarifier le paragraphe 6(6).

Ce paragraphe contient des dispositions quelque peu contradictoires dans la mesure où on dit que l'obligation d'obtenir le consentement ne s'applique pas aux messages électroniques commerciaux visés par l'exception. Or, lorsqu'on examine ces cas d'exception, on se rend compte que nombre des messages concernés ne constituent pas vraiment des messages commerciaux électroniques à proprement parler. Bien des gens ont fait part de la confusion que suscite le paragraphe 6(6). Nous avons tenté de les rassurer, mais nous ne pouvons pas changer le libellé de la loi.

Mme Mary Ng: J'aimerais parler brièvement de la question des logiciels. Selon certains, il y a des dispositions, notamment l'obligation d'obtenir le consentement, qui empêche l'installation de logiciels qui permettraient essentiellement de mieux se conformer aux exigences ou d'être mieux protégé; on se demande notamment s'il est alors possible d'utiliser des logiciels qui peuvent être mis à jour automatiquement en ligne, puisque cela pourrait enfreindre la Loi canadienne anti-pourriel.

Quoi qu'il en soit, nous n'avons pas le temps d'entendre la réponse. Quelqu'un d'autre pourra peut-être reprendre la question.

Le président: Merci. Nous pourrions y revenir.

Monsieur Eglinski, vous avez cinq minutes.

M. Jim Eglinski (Yellowhead, PCC): Merci.

Encore une fois, je vous remercie d'être encore des nôtres.

Neil, plus tôt, M. Baylis a posé des questions sur l'ampleur de vos efforts d'application de la loi. Je crois que, en faisant un calcul rapide, quelqu'un a déterminé que vous avez fait seulement neuf interventions par année depuis trois ans. Or, lorsque j'étais policier, il n'y a eu qu'un cas très grave sur lequel trois ou quatre personnes ont fait enquête pendant quatre ou cinq ans et qui a donné lieu à des accusations. Vous avez dit, sans vous attarder sur ce fait, que l'une de vos enquêtes a duré plus de deux ans. Je sais que, avant d'imposer une amende, vous devez réunir tous les éléments nécessaires pour constituer la preuve.

Pourriez-vous en dire un peu plus à ce sujet? Prenons des cas comme Rogers ou Porter Airlines, deux des exemples que tous les avocats citent constamment. Combien de temps l'enquête a-t-elle duré dans ces cas précis, et combien de personnes y ont participé?

M. Neil Barratt: Je n'ai pas de détails précis à ce sujet, mais vous avez raison de dire que ces enquêtes prennent beaucoup de temps et peuvent mobiliser plusieurs enquêteurs en même temps.

De façon générale, l'enquête commence par la collecte de renseignements au centre de signalement des pourriels ou ailleurs, mais il faut pouvoir valider toute cette information. Dans le cas de messages envoyés par une entreprise légitime, il faut lui demander de fournir de la documentation sur le consentement. Dans bien des cas, il faut éplucher d'innombrables documents, y compris des fichiers qui contiennent un nombre incalculable de renseignements sur tous les courriels, afin de déterminer notamment à qui les courriels sont envoyés et quand la relation commerciale a été établie.

Évidemment, il faut beaucoup de temps pour examiner toute cette information. On doit ensuite joindre tous les plaignants concernés et recueillir des témoignages afin de valider et de corroborer d'autres renseignements à notre disposition. C'est un long processus. Pour ce qui est des enquêtes sur des affaires impliquant plusieurs parties, notamment l'enquête sur les coupons dont j'ai parlé plus tôt, il faut tenir compte de nombre d'entités juridiques et d'intervenants de diverses administrations en même temps. Dans le cas que j'ai cité, il y avait une entité américaine et une entité canadienne. Lorsqu'il faut collaborer avec des partenaires américains, par exemple, l'enquête prend forcément un peu plus de temps.

M. Jim Eglinski: Ce sont donc de longues enquêtes.

M. Neil Barratt: Oui. Par ailleurs, dès qu'il faut se pencher sur l'utilisation de malicieux et d'autres choses de cette nature, cela ne fait qu'accroître la complexité de l'enquête ainsi que l'ampleur des efforts et des ressources à y consacrer.

M. Jim Eglinski: Combien de personnes travaillent dans votre service?

M. Neil Barratt: Il y a actuellement 12 enquêteurs.

M. Jim Eglinski: Je m'adresse maintenant à Steve. Lors de votre exposé, vous avez dit que vous commencez déjà à apporter des modifications à mesure que nous recevons des témoignages. Il est donc évident que vous êtes à l'écoute, et je vous en remercie. Pourriez-vous nous parler de quelques-unes des modifications que vous êtes en train d'apporter? Je crois que, dans votre exposé, vous avez parlé de nouveaux « outils » élaborés en fonction des témoignages recueillis par le comité.

• (1145)

M. Steven Harroun: Chaque fois que nous obtenons de l'information supplémentaire, que ce soit dans le cadre d'une enquête ou de nos activités de sensibilisation — nous nous efforçons également de tenir compte des témoignages recueillis par ce comité —, et que nous constatons que des gens ont du mal à comprendre quelque chose, nous saisissons cette occasion pour déterminer s'il y aurait lieu d'apporter des précisions, notamment avec des résumés graphiques; d'ailleurs, nous pouvons publier des documents d'orientation sur notre site Web ou communiquer des renseignements à ceux qui en ont besoin. L'information existe, elle est publiée, les gens peuvent y accéder sur notre site Web. Cependant, nous devrions peut-être essayer de voir comment nous pourrions adapter l'information et rendre les pages sur la Loi canadienne anti-pourriel plus accessibles.

Nous nous sommes penchés là-dessus, nous avons constaté qu'il y a une certaine confusion, et nous nous sommes demandé s'il y aurait lieu, par exemple, d'ajouter de nouvelles foires aux questions sur notre site Web. Je dirais que, pour l'instant, nous essayons principalement de clarifier les exigences, que ce soit pour les organismes de bienfaisance ou d'autres intervenants. Nous essayons d'adapter les outils à mesure que nous recevons de la rétroaction, et tous les renseignements que nous recevons nous aident en ce sens. L'important, pour nous, c'est de faire en sorte que tout le monde puisse se conformer aux exigences. Pour y arriver, il vaut mieux améliorer le plus possible les outils d'orientation.

M. Jim Eglinski: J'aimerais revenir sur une autre question. Vous avez parlé d'un certain nombre d'enquêtes importantes que vous avez menées ainsi que des nombreux cas où vous avez dû interroger certaines entreprises, puis faire des recommandations. Est-ce que vous tenez des dossiers sur le nombre d'interventions que vous avez dû faire auprès d'entreprises et de particulier au cours des trois dernières années?

M. Neil Barratt: Nous faisons le suivi du nombre de lettres d'avertissement que nous envoyons et, évidemment, du nombre d'interventions que nous faisons ou de procès-verbal de violation que nous émettons. Quant à savoir si nous faisons le suivi de tous les échanges sur la conformité que nous avons eus avec une entreprise, je dirai que notre suivi à cet égard est peut-être un peu moins rigoureux que pour d'autres aspects. Cependant, chaque fois que des gens nous fournissent des renseignements ou nous posent des questions, nous en tenons compte dans la préparation de nos prochains exposés. Lorsqu'une personne nous pose une question, nous supposons que d'autres se la posent également.

M. Jim Eglinski: Cependant, personne ne vous demande combien d'interventions vous faites ou ce que vous faites exactement?

Steve n'est pas là pour vous talonner et vous demander de justifier l'emploi de 12 ou 13 personnes?

M. Neil Barratt: Puis-je m'abstenir de faire des commentaires à ce sujet?

Des voix: Oh, oh!

M. Steven Harroun: Je dirai cependant que nous avons certainement des centaines d'échanges par année. C'est d'abord l'information provenant du centre de signalement des pourriels, des plaintes et d'autres sources qui nous amène à entamer la conversation en signalant ce qui semble poser problème. Ensuite, les échanges peuvent être très simples. Par exemple, quelqu'un peut tout simplement dire: « Oh non, il s'agit plutôt de ceci », puis nous répondons: « D'accord. Merci beaucoup. »

Il y a certainement des centaines d'échanges par année.

Le président: Merci.

Nous allons passer à M. Jowhari. Vous avez cinq minutes.

M. Majid Jowhari (Richmond Hill, Lib.): Merci.

Je vous souhaite de nouveau la bienvenue.

Ce que j'ai retenu, c'est que le CRTC s'occupe à la fois de la sensibilisation, des enquêtes et de l'application de la loi. J'ai également appris que vous avez un groupe qui parcourt le pays afin de faire de la sensibilisation et de répondre à des questions.

Par ailleurs, vous avez dit que ces séances et certaines questions posées au groupe de sensibilisation vous ont permis d'apporter des améliorations, notamment aux foires aux questions, aux documents graphiques et aux publications. Vous avez cité le paragraphe 6(6) en exemple.

En résumé, il y aurait lieu de clarifier certaines dispositions législatives et d'apporter des précisions sur les pratiques exemplaires. J'ai aussi l'impression qu'une bonne partie des précisions sont fournies au moyen des outils à votre disposition.

Au fil de ce processus, qu'avez-vous appris qui, dans le cadre de l'examen en cours, pourrait aider les législateurs à cerner un, deux ou trois aspects qui mériteraient des modifications afin d'améliorer les efforts de sensibilisation et d'adoption de manière à assurer une meilleure conformité, ce qui réduirait par le fait même le nombre de plaintes?

Mme Kelly-Anne Smith: Comme je l'ai mentionné, je crois certainement que si l'on pouvait modifier légèrement le paragraphe 6 (6), cela me rendrait la vie beaucoup plus facile.

M. Majid Jowhari: Le paragraphe 6(6), donc.

Mme Kelly-Anne Smith: Oui.

M. Majid Jowhari: Je crois comprendre que vous êtes en poste depuis trois ans, et je sais qu'il est toujours possible d'améliorer les choses. Donnez-nous un autre exemple. Il y a le paragraphe 6(6). Quel autre exemple pourriez-vous nous donner?

Mme Kelly-Anne Smith: Il y a aussi le fait que les exemptions se recourent. J'ai donné l'exemple de l'exemption relative aux relations d'affaires en cours et de l'exemption relative au commerce interentreprises établie dans le règlement pris par le gouverneur en conseil.

Je ne me souviens pas de quels articles il s'agit, mais il y a aussi, dans le règlement pris par le gouverneur en conseil et dans la loi, une exemption relative aux plaintes sur les demandes, et il y en a une autre dans le règlement. Elles sont presque identiques, mais elles diffèrent sur le plan des périodes et des dispositions concernant le consentement. Elles sont très similaires, et les consommateurs et l'industrie ne peuvent pas faire la distinction entre les deux.

• (1150)

M. Majid Jowhari: C'est bien. Je demanderais à votre organisme de nous fournir un mémoire sur les deux ou trois aspects législatifs sur lesquels nous pourrions nous pencher. Vous n'avez même pas à proposer que nous y apportions des modifications; il s'agit simplement de proposer que nous examinions ces questions et que nos observations portent sur ces questions,

Ce serait bien si vous pouviez le faire.

Mme Kelly-Anne Smith: Certainement.

M. Steven Harroun: Je vais ajouter quelque chose. La première fois que nous avons comparu devant le Comité, j'ai parlé de l'échange de renseignements avec nos partenaires canadiens, n'est-ce pas? Il est plus simple pour moi d'échanger de l'information avec mes partenaires étrangers qu'avec mes partenaires qui sont à l'autre bout de la ville. C'est assurément un élément sur notre liste.

M. Majid Jowhari: C'est une excellente introduction pour ma prochaine question.

Concernant l'échange de renseignements, je vois qu'au CRTC, il y a deux volets différents. Vous échangez de l'information avec des partenaires étrangers, mais aussi avec les deux autres groupes avec lesquels vous collaborez. Pouvez-vous faire des observations sur l'efficacité de l'échange d'information interne avec les deux autres

organismes, soit le commissariat et le bureau, de même qu'avec vos partenaires étrangers?

M. Steven Harroun: Absolument. Je laisserai également mon collègue, monsieur Barratt, intervenir.

M. Majid Jowhari: Comment peut-on améliorer les choses? C'est ce que je veux savoir. Dites-moi ce que nous devrions améliorer ou quelles recommandations nous pouvons faire.

M. Steven Harroun: L'un des principaux points que j'ai soulevés la dernière fois, si ce n'est pas cette fois-ci, c'est que notre partenariat avec le Bureau de la concurrence et le Commissariat à la protection de la vie privée est énoncé dans la loi, ce qui est formidable. On ne dit pas « vous devriez » ou « vous pouvez », mais bien « vous devez », alors il y a échange de renseignements sur les dossiers.

Personnellement, je crois que pour ces deux organismes, les choses se passent bien. Nous avons appris comment...

M. Majid Jowhari: Ce n'est pas ce que nous avons entendu dans les témoignages, mais vous dites que les choses se passent bien.

M. Steven Harroun: En ce qui concerne les dossiers, nous collaborons bien. Nous collaborons bien avec nos partenaires sur le plan de l'aplanissement des conflits, par exemple, voir s'il s'agit d'une cause criminelle plutôt qu'une cause civile, ou s'il s'agit d'un cas de protection de la vie privée. Parfois, c'est sous tous les plans, mais autrement, on dit « c'est entre vos mains, c'est maintenant votre travail ».

M. Majid Jowhari: Qu'en est-il à l'échelle internationale?

M. Steven Harroun: Nous avons des protocoles d'entente avec des organismes.

M. Majid Jowhari: À quel point est-ce efficace?

M. Steven Harroun: C'est très efficace. Nos partenaires internationaux exécutent des mandats, recueillent de l'information pour nous et frappent aux portes. Nous faisons de même pour eux. La LCAP le permet. Nous avons deux volets, dont j'ai parlé. Il y a les ententes bilatérales avec divers organismes internationaux, et nous sommes également membre...

M. Majid Jowhari: Dans votre mémoire, pouvez-vous également faire une recommandation sur ce que nous pouvons améliorer?

M. Steven Harroun: Certainement.

Le président: Merci beaucoup.

Toutefois, si vous présentez un mémoire, il serait préférable que vous le fassiez au plus tard la semaine prochaine.

M. Steven Harroun: J'allais justement vous poser la question. Tout ce que j'ai écrit, c'est « date? »

Le président: Avons-nous une date?

M. Francis Lord (attaché de recherche auprès du comité): Jeudi prochain.

M. Steven Harroun: Une semaine, cela devrait aller.

Le président: D'accord. Excellent.

[Français]

Monsieur Bernier, vous disposez de cinq minutes.

[Traduction]

L'hon. Maxime Bernier: Je vais céder une partie de mon temps d'intervention à mon collègue.

Je vous remercie vraiment de la réponse que vous avez fournie au sujet de la conformité et des sanctions. Au départ, je croyais qu'il nous faudrait modifier la loi, mais je pense que le pouvoir discrétionnaire vous aide et aide les propriétaires de petites entreprises.

À propos des plaintes, pouvez-vous m'aider à comprendre comment les choses fonctionnent dans votre organisme? Vous recevez une plainte. Les responsables de la conformité l'examinent. Par la suite, on veille à la mise en application de la loi. Concernant le processus, entre le moment où une plainte est reçue et celui où l'équipe chargée de l'application de la loi prend une mesure, combien de temps s'écoule-t-il, et quelles sont les étapes? Ces renseignements me permettront de mieux connaître votre organisme.

M. Steven Harroun: Je vais commencer.

C'est vraiment un bon point. J'en ai déjà parlé. Le Centre de notification des pourriels reçoit environ 4 000 plaintes de la part de Canadiens chaque semaine, et on peut en déduire qu'il en reçoit entre 15 000 et 20 000 par mois.

De manière générale, c'est notre équipe du renseignement, si vous voulez, qui examine les plaintes. Elle décèle des tendances. Y a-t-il une constante, y a-t-il des organismes en particulier, ou des types d'activités particulières qui se déroulent? Nous tenons régulièrement des réunions sur la sélection de cas, durant lesquelles notre équipe du renseignement, si vous voulez, discute avec notre équipe chargée de l'application de la loi. On indique que des choses problématiques ont été observées au cours des dernières semaines ou des derniers mois, par exemple. C'est utile pour nos enquêtes. C'est de cette façon que nous choisissons des cas.

Comme je l'ai dit, compte tenu du fait que 4 000 plaintes sont soumises par semaine, évidemment, puisque nous avons petite équipe, nous ne menons pas des enquêtes sur chaque plainte. Les différentes pièces du casse-tête sont examinées par le Centre de notification des pourriels, et nous utilisons également d'autres renseignements fournis par nos collègues de Sécurité publique, de la GRC, etc. Je crois qu'un représentant de Spamhaus a comparu devant vous plus tôt cette semaine. Nous examinons toutes ces données. Il ne s'agit pas seulement de la plainte de telle ou telle personne il y a également les autres renseignements qui orientent la prise de décisions lorsque nous passons à l'application de la loi.

•(1155)

M. Neil Barratt: La seule chose que j'ajouterais, c'est que plus d'un million de plaintes ont été soumises par courriel. Elles ne sont pas validées. Nous ne savons pas si chacune d'entre elles correspond vraiment à une violation de la LCAP. Nous examinons les tendances; nous examinons la portée. Évidemment, si nous recevons mille plaintes sur un organisme en particulier, les choses vont plus rapidement que si nous ne recevons qu'un ou deux courriels.

L'hon. Maxime Bernier: Merci beaucoup.

Jim, voulez-vous...?

M. Jim Eglinski: Oui, je serai très bref. Je ne prendrai que deux minutes.

Nous avons entendu des témoignages... Je crois que l'un des témoins, qui représentait Certimail, a dit que seulement de 5 à 15 % des entreprises respectent les exigences. Avez-vous fait une étude pour connaître le portrait global de la conformité à la loi au Canada? Est-ce que ces données correspondent à ce que vous pensiez, ou était-ce seulement une tactique alarmiste?

M. Steven Harroun: Je devrai m'en remettre au ministère à cet égard. Je sais que lors de notre dernière comparution, M. Schaen et ses collègues ont fourni des détails.

Je dirais que c'est très peu. Je ne suis pas d'accord avec lui.

Est-ce que le CRTC a mené une étude? Non.

M. Jim Eglinski: Si vous avez ces données, j'aimerais que vous nous les fassiez parvenir. Je pense que ce serait très utile, car nous pourrions alors déterminer si l'information fournie est vraie ou fausse.

M. Steven Harroun: Je ne crois pas avoir ces données. Il se peut que le ministère les ait.

M. Jim Eglinski: D'accord.

Je crois avoir terminé, monsieur le président. Je vais céder le temps qu'il me reste.

Le président: Excellent. Merci beaucoup. Vous faites vraiment preuve de collégialité.

M. Jim Eglinski: C'est en raison de mon noeud papillon.

Le président: C'est cela. Nous sommes membres du club des noeuds papillon.

Monsieur Sheehan...

Ah, vous ne portez pas de noeud papillon. Vous ne pouvez donc pas prendre la parole.

Des voix: Ah, ah!

M. Terry Sheehan (Sault Ste. Marie, Lib.): Je vais essayer de faire comme si j'en portais un.

Ces derniers temps, mes questions ont porté sur les médias sociaux, parce que nous avons entendu des témoignages contradictoires. Est-ce que cela s'applique ou non? Le bureau a dit que c'était le cas. Pour ce qui est du CRTC, à titre d'exemple, concernant Facebook, on parle de deux milliards d'utilisateurs par mois l'été passé, mais ses plateformes comprennent d'autres éléments. Le nombre d'utilisateurs de l'application de la messagerie instantanée de Facebook dépasse maintenant largement le milliard. Les choses bougent extrêmement vite sur ces plateformes. Vous connaissez toutes les autres: Snapchat, Instagram — je ne les nommerai pas toutes.

De quelle façon s'appliquent la LCAP et les sanctions possibles dans le cas des médias sociaux?

Mme Kelly-Anne Smith: D'après la façon dont les définitions sont formulées dans la loi — c'est-à-dire pour « message électronique commercial » et « adresse électronique » —, il y a des fonctions dans les médias sociaux qui sont visées par la LCAP. Dans le cas de Facebook, par exemple, il y a une fonction permettant d'envoyer un message à quelqu'un. Elle serait certainement visée par la LCAP. On ne peut pas envoyer un message électronique commercial à une autre personne à moins d'avoir obtenu son consentement ou que l'une des exemptions s'applique, comme en ce qui concerne les liens familiaux ou personnels.

M. Terry Sheehan: Donc elle s'applique.

Mme Kelly-Anne Smith: Oui.

M. Terry Sheehan: J'aimerais vous demander rapidement une précision. Avez-vous reçu des plaintes et avez-vous pris des mesures disciplinaires par la suite?

Mme Kelly-Anne Smith: Oui, nous avons reçu des plaintes au sujet des médias sociaux.

Pour ce qui est des mesures prises, je vais laisser mon collègue, Neil, répondre à la question.

M. Neil Barratt: Nous n'avons pas terminé de dossier à cet égard. Nous examinons d'autres plateformes. Le CNP reçoit des plaintes par messagerie texte, par exemple, et par d'autres services de messagerie. C'est quelque chose que nous examinons. C'est la même démarche quant à la sélection des cas...

• (1200)

M. Terry Sheehan: C'est donc nouveau. D'accord.

Je vais laisser Lloyd continuer.

M. Lloyd Longfield (Guelph, Lib.): Merci.

Cette étude découle de la suspension du droit privé d'action. Il s'agit d'examiner la loi et de parler de la suspension. Nous avons entendu beaucoup de témoignages sur le paragraphe 6(6) quant à la signification de « message électronique commercial ». Nous avons entendu des points de vue très variés. Nous n'en sommes pas encore à l'étape des recommandations, mais je n'ai pas l'impression que nous sommes prêts en ce qui a trait au droit privé d'action pour ce qui est de faire en sorte que la loi soit appliquée rigoureusement au moyen du droit privé d'action.

Pourriez-vous donner votre avis sur ce que je viens de dire?

M. Steven Harroun: Dans le cadre de mes fonctions de chef des enquêtes liées à la LCAP, le droit privé d'action ne me touche pas. Cela donne aux Canadiens une autre possibilité de soumettre des plaintes sur des activités qu'ils désapprouvent. Le droit privé d'action n'a pas de répercussions sur la façon dont je travaille ou dont je fais appliquer la LCAP en tant que chef de la conformité et des enquêtes. Cela donne aux gens, si vous voulez, un autre outil permettant de porter plainte contre une entreprise, par exemple.

Il y a des répercussions, évidemment, en ce sens que si des poursuites sont intentées au titre du droit privé d'action, je ne serai pas en mesure de faire une enquête sur le cas, et vice versa; si une entreprise...

M. Lloyd Longfield: À mon avis, nous sommes toujours en train d'en apprendre sur la LCAP.

M. Steven Harroun: Je suis d'accord avec vous.

M. Lloyd Longfield: D'accord.

Le président: Merci.

C'est au tour de M. Masse.

M. Brian Masse: Merci.

C'est intéressant, toutefois, concernant le droit privé d'action. C'est l'un des outils, qui sera maintenant mis en veilleuse, qui permet aux gens de s'attaquer à des activités qui sont illégales ou d'en arriver à un règlement. Y a-t-il autre chose que le CRTC peut faire qui serait utile sur le plan de la mise en application actuellement? Le droit privé d'action était l'un des outils. Nous avons examiné toutes les méthodes différentes concernant la façon de mettre un frein à certaines de ces choses. Le droit privé d'action était considéré comme l'un de ces éléments utilisés pour lutter contre les pourriels, surtout dans les situations plus sérieuses où il y avait des problèmes permanents.

Puisqu'il est maintenant en veilleuse, y a-t-il autre chose que nous pouvons faire, ou des choses que nous devrions examiner, pour consolider les choses, ou est-ce qu'il ne s'agit pour votre organisme que d'attendre?

Mme Kelly-Anne Smith: De notre côté, le travail d'enquête et d'exécution se poursuivra. Rien ne changera à cet égard.

Cependant, j'ajouterais qu'en ce qui concerne la suspension du droit privé d'action, les consommateurs et les citoyens n'auront aucun recours pour réclamer des dommages-intérêts. Quand nous imposons des sanctions administratives pécuniaires, les fonds sont versés au receveur général du Canada. Si des consommateurs et des Canadiens sont touchés — si des pourriels ou des malicieux causent des dommages, qu'ils nuisent à leur système et que cela engendre des coûts —, nous ne pouvons rien faire pour les aider. C'est ce à quoi sert le droit privé d'action. C'est un outil qui permet de verser de l'argent aux Canadiens qui ont été touchés par les pourriels. Et c'est une chose que nous ne pouvons pas faire.

M. Brian Masse: Oui, c'est ce que je voulais dire, c'est-à-dire que c'est une lacune. Il y a un manque à cet égard. Cela représente également un coût, et cela met en évidence les coûts et des dépenses.

En ce qui concerne les fonds pour les dispositions législatives, toutefois, est-ce que cela se poursuit? Je me trompe peut-être, mais si ma mémoire est bonne, des fonds supplémentaires avaient été alloués pour la mise en oeuvre de la LCAP. Est-ce que les choses se poursuivent à cet égard? Est-ce que c'est indexé au coût, ou s'agissait-il d'un financement ponctuel?

M. Steven Harroun: Pour ce qui est de l'indexation, c'est une bonne question. Je devrai vérifier.

Nous recevons un montant chaque année pour l'application de la LCAP. Le coût ponctuel dont vous parlez est lié au moment où nous avons rendu opérationnel le Centre de notification des pourriels. Les coûts liés à sa mise en oeuvre sont de quelques centaines de milliers de dollars. On parle davantage d'un coût ponctuel ici. Il y a des dépenses de fonctionnement liées au Centre de notification des pourriels. Je crois que vous parliez peut-être de ce coût ponctuel lié à l'établissement du Centre de notification de pourriels que tous nos partenaires utilisent. Il y a maintenant des coûts opérationnels.

Le financement est assez constant et l'est depuis les trois dernières années en ce qui concerne l'application de la LCAP.

• (1205)

Le président: Merci. Excellent.

Je remercie les témoins d'être venus comparaître et de nous avoir fourni de très bons renseignements. Je pense que nous avons du pain sur la planche. Encore une fois, je vous remercie de votre participation.

Nous allons suspendre la séance quelques minutes avant de la poursuivre à huis clos pour commencer notre étude de projet de rapport sur la propriété intellectuelle.

[La séance se poursuit à huis clos.]

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

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Les délibérations de la Chambre des communes et de ses comités sont mises à la disposition du public pour mieux le renseigner. La Chambre conserve néanmoins son privilège parlementaire de contrôler la publication et la diffusion des délibérations et elle possède tous les droits d'auteur sur celles-ci.

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur*. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur*.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

Aussi disponible sur le site Web de la Chambre des communes à l'adresse suivante : <http://www.noscommunes.ca>

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

SPEAKER'S PERMISSION

The proceedings of the House of Commons and its Committees are hereby made available to provide greater public access. The parliamentary privilege of the House of Commons to control the publication and broadcast of the proceedings of the House of Commons and its Committees is nonetheless reserved. All copyrights therein are also reserved.

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its Committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the *Copyright Act*. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a Committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the *Copyright Act*.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its Committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

Also available on the House of Commons website at the following address: <http://www.ourcommons.ca>