



First Session
Thirty-eighth Parliament, 2004-05

SENATE OF CANADA

*Proceedings of the Standing
Senate Committee on*

Transport and Communications

Chair:

The Honourable JOAN FRASER

Tuesday, November 15, 2005
Tuesday, November 22, 2005
Wednesday, November 23, 2005 (in camera)

**Issue No. 23
Sixty-first and
sixty-second meetings on:**

The current state of Canadian media industries
and

First and second (final) meeting on Bill C-37:
An Act to amend the
Telecommunications Act

APPEARING:

The Honourable Jerry Pickard, P.C., M.P.,
Parliamentary Secretary to the Minister of Industry

INCLUDING:

THE NINTH REPORT OF THE COMMITTEE
(Bill C-37)

WITNESSES:

(See back cover)

Première session de la
trente-huitième législature, 2004-2005

SÉNAT DU CANADA

*Délibérations du Comité
sénatorial permanent des*

Transports et des communications

Présidente :

L'honorable JOAN FRASER

Le mardi 15 novembre 2005
Le mardi 22 novembre 2005
Le mercredi 23 novembre 2005 (à huis clos)

**Fascicule n° 23
Soixante et unième et
soixante-deuxième réunions concernant :**
L'état actuel des industries de médias canadiennes
et

Première et deuxième (dernière) réunions concernant :
Le projet de loi C-37, Loi modifiant la
Loi sur les télécommunications

COMPARAÎT :

L'honorable Jerry Pickard, C.P., député,
Secrétaire parlementaire du ministre de l'Industrie

Y COMPRIS :

LE NEUVIÈME RAPPORT DU COMITÉ
(Le projet de loi C-37)

TÉMOINS :

(Voir à l'endos)

THE STANDING SENATE COMMITTEE ON
TRANSPORT AND COMMUNICATIONS

The Honourable Joan Fraser, *Chair*

The Honourable David Tkachuk, *Deputy Chair*

and

The Honourable Senators:

* Austin, P.C. (or Rompkey, P.C.)	* Kinsella (or Stratton)
Carney, P.C.	Mercer
Chaput	Merchant
Eyton	Munson
Johnson	Phalen

*Ex officio members

(Quorum 4)

Changes in membership of the committee:

Pursuant to rule 85(4), membership of the committee was amended as follows:

The name of the Honourable Senator Zimmer substituted for that of the Honourable Senator Mercer (*November 14, 2005*).

The name of the Honourable Senator Mercer substituted for that of the Honourable Senator Zimmer (*November 15, 2005*).

The name of the Honourable Senator Tardif substituted for that of the Honourable Senator Phalen (*November 19, 2005*).

The name of the Honourable Senator Cordy substituted for that of the Honourable Senator Mercer (*November 21, 2005*).

The name of the Honourable Senator Hubley substituted for that of the Honourable Senator Munson (*November 21, 2005*).

The name of the Honourable Senator Dawson was removed (*November 23, 2005*).

The name of the Honourable Senator Mercer substituted for that of the Honourable Senator Cordy (*November 23, 2005*).

The name of the Honourable Senator Munson substituted for that of the Honourable Senator Hubley (*November 23, 2005*).

The name of the Honourable Senator Phalen substituted for that of the Honourable Senator Tardif (*November 23, 2005*).

LE COMITÉ SÉNATORIAL PERMANENT DES
TRANSPORTS ET DES COMMUNICATIONS

Présidente : L'honorable Joan Fraser

Vice-président : L'honorable David Tkachuk

et

Les honorables sénateurs :

* Austin, C.P. (ou Rompkey, C.P.)	* Kinsella (ou Stratton)
Carney, C.P.	Mercer
Chaput	Merchant
Eyton	Munson
Johnson	Phalen

*Membres d'office

(Quorum 4)

Modifications de la composition du comité :

Conformément à l'article 85(4) du Règlement, la liste des membres du comité est modifiée, ainsi qu'il suit :

Le nom de l'honorable sénateur Zimmer est substitué à celui de l'honorable sénateur Mercer (*le 14 novembre 2005*).

Le nom de l'honorable sénateur Mercer est substitué à celui de l'honorable sénateur Zimmer (*le 15 novembre 2005*).

Le nom de l'honorable sénateur Tardif est substitué à celui de l'honorable sénateur Phalen (*le 19 novembre 2005*).

Le nom de l'honorable sénateur Cordy est substitué à celui de l'honorable sénateur Mercer (*le 21 novembre 2005*).

Le nom de l'honorable sénateur Hubley est substitué à celui de l'honorable sénateur Munson (*le 21 novembre 2005*).

Le nom de l'honorable sénateur Dawson est supprimé (*le 23 novembre 2005*).

Le nom de l'honorable sénateur Mercer est substitué à celui de l'honorable sénateur Cordy (*le 23 novembre 2005*).

Le nom de l'honorable sénateur Munson est substitué à celui de l'honorable sénateur Hubley (*le 23 novembre 2005*).

Le nom de l'honorable sénateur Phalen est substitué à celui de l'honorable sénateur Tardif (*le 23 novembre 2005*).

ORDER OF REFERENCE

Extract from the *Journals of the Senate* of Wednesday, November 2, 2005:

Resuming debate on the motion of the Honourable Senator Tardif, seconded by the Honourable Senator Massicotte, for the second reading of Bill C-37, An Act to amend the Telecommunications Act.

After debate,

The question being put on the motion, it was adopted.

The bill was then read the second time.

The Honourable Senator Tardif moved, seconded by the Honourable Senator Massicotte, that the bill be referred to the Standing Senate Committee on Transport and Communications.

The question being put on the motion, it was adopted.

ORDRE DE RENVOI

Extrait des *Journaux du Sénat* du mercredi 2 novembre 2005 :

Reprise du débat sur la motion de l'honorable sénateur Tardif, appuyée par l'honorable sénateur Massicotte, tendant à la deuxième lecture du projet de loi C-37, Loi modifiant la Loi sur les télécommunications.

Après débat,

La motion, mise aux voix, est adoptée.

Le projet de loi est alors lu la deuxième fois.

L'honorable sénateur Tardif propose, appuyée par l'honorable sénateur Massicotte, que le projet de loi soit renvoyé au Comité sénatorial permanent des transports et des communications.

La motion, mise aux voix, est adoptée.

Le greffier du Sénat,

Paul C. Bélisle

Clerk of the Senate

MINUTES OF PROCEEDINGS

OTTAWA, Tuesday, November 15, 2005
(66)

[*English*]

The Standing Senate Committee on Transport and Communications met this day, at 9:05 a.m., in room 9, Victoria Building, the Chair, the Honourable Joan Fraser, presiding.

Members of the Committee present: The Honourable Senators Chaput, Dawson, Eyton, Fraser, Johnson, Merchant, Munson, Phalen, Tkachuk and Zimmer (10).

Other Senators present: The Honourable Senators Downe, Tardif and Fox, P.C. (3).

In attendance: Jessica Richardson, Legislative Clerk, the Senate; and Terry Thomas, Analyst, Parliamentary Information and Research Services, Library of Parliament.

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

Pursuant to the Order of Reference adopted by the Senate on Wednesday, November 2, 2005, the committee began its examination of Bill C-37, An Act to amend the Telecommunications Act.

APPEARING:

The Honourable Jerry Pickard, P.C., M.P., Parliamentary Secretary to the Minister of Industry.

WITNESSES:*Industry Canada:*

Michael Binder, Assistant Deputy Minister, Spectrum, Information Technologies and Telecommunications;

Len St. Aubin, Senior Director, Business and Regulatory Analysis, Telecommunications Policy Branch;

Steve Williamson, Senior Advisor, Business and Regulatory Analysis, Telecommunications Policy Branch;

Glenn Sheskay, Legal Counsel.

Canadian Radio-television and Telecommunications Commission:

Richard D. French, Vice-Chairman, Telecommunications;

Elizabeth Duncan, Regional Commissioner for the Atlantic Region;

Allan Rosenzweig, General Counsel, Telecommunications;

Gerald Lylyk, Director, Consumer Affairs.

Canadian Marketing Association:

John Gustavson, President and Chief Executive Officer;

Wally Hill, Vice-President, Public Affairs and Communications.

PROCÈS-VERBAUX

OTTAWA, le mardi 15 novembre 2005
(66)

[*Traduction*]

Le Comité sénatorial permanent des transports et des communications se réunit aujourd'hui, à 9 h 5, dans la salle 9 de l'édifice Victoria, sous la présidence de l'honorable Joan Fraser (*présidente*).

Membres du comité présents : Les honorables sénateurs Chaput, Dawson, Eyton, Fraser, Johnson, Merchant, Munson, Phalen, Tkachuk et Zimmer (10).

Autres sénateurs présents : Les honorables sénateurs Downe, Tardif et Fox, C.P. (3).

Également présents : Jessica Richardson, commis législatif, Sénat; et Terry Thomas, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement.

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mercredi 2 novembre 2005, le comité entreprend son examen du projet de loi C-37, Loi modifiant la Loi sur les télécommunications.

COMPARAÎT :

L'honorable Jerry Pickard, C.P., député, secrétaire parlementaire du ministre de l'Industrie.

TÉMOINS :*Industrie Canada :*

Michael Binder, sous-ministre adjoint, Spectre, technologies de l'information et télécommunications;

Len St. Aubin, directeur principal, Analyse industrielle et réglementaire, Direction de la politique des télécommunications;

Steve Williamson, conseiller principal, Analyse industrielle et réglementaire, Direction de la politique des télécommunications;

Glenn Sheskay, conseiller juridique.

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes :

Richard D. French, vice-président des télécommunications;

Elizabeth Duncan, commissaire régionale pour l'Atlantique;

Allan Rosenzweig, avocat général, Télécommunications;

Gerald Lylyk, directeur, Consommation;

Association canadienne du marketing :

John Gustavson, président et président-directeur général;

Wally Hill, vice-président, Affaires publiques et communications.

Canadian Federation of Independent Business:

Rob Taylor, Senior Analyst, Policy and Communications.

Eden Clean Air and Heating:

Allen Futerman, Owner.

Public Interest Advocacy Centre:

John Lawford, Legal Counsel;

Hasini Palihapitiya, Articling Student.

Primerica Financial Services (Canada) Ltd.:

Peter W. Schneider, Executive Vice-President, Primerica Financial Services Ltd.;

Hande Bilhan, Senior Vice-President, Government Affairs.

Canadian Life and Health Insurance Association Inc.:

Jean-Pierre Bernier, Vice-President and General Counsel;

Peter Goldthorpe, Director, Marketplace Regulation Issues.

Association of Fundraising Professionals:

J. Boyd McBride, Chair, Ottawa Chapter, Government Relations Committee.

Mr. Pickard made a statement and, with Messrs. St. Aubin and Binder, answered questions.

Mr. French made a statement and, with Messrs. Rosenzweig and Lylyk, answered questions.

At 10:46 a.m., the committee suspended.

At 10:55 a.m., the committee resumed.

Messrs. Gustavson, Taylor, and Futerman made statements and answered questions.

At 11:54 a.m., the committee suspended.

At 11:56 a.m., the committee resumed.

Mr. Lawford made a statement and answered questions.

Messrs. McBride, Bernier, Goldthorpe, and Schneider made statements and answered questions.

At 1:04 p.m., it was agreed that the committee adjourn to the call of the Chair.

ATTEST:

OTTAWA, Tuesday, November 15, 2005
(67)

[English]

The Standing Senate Committee on Transport and Communications met this day, in camera, at 2:14 p.m., in room 2, Victoria Building, the Chair, the Honourable Joan Fraser, presiding.

Fédération canadienne de l'entreprise indépendante :

Rob Taylor, analyste principal, Politiques et communications.

Eden Clear Air and Heating :

Allen Futerman, propriétaire.

Centre pour la défense de l'intérêt public :

John Lawford, conseiller juridique;

Hasini Palihapitiya, stagiaire en droit.

Primerica Financial Services (Canada) Ltd. :

Peter W. Schneider, vice-président, directeur général, Primerica Financial Services Ltd.;

Hande Bilhan, vice-présidente principale, Affaires gouvernementales.

Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc. :

Jean-Pierre Bernier, vice-président et avocat général;

Peter Goldthorpe, directeur, Questions liées à la réglementation du marché.

Association of Fundraising Professionals :

J. Boyd McBride, président, section d'Ottawa, Comité des relations gouvernementales.

M. Pickard fait une déclaration puis, aidé de MM. St. Aubin et Binder, répond aux questions.

M. French fait une déclaration puis, aidé de MM. Rosenzweig et Lylyk, répond aux questions.

À 10 h 46, le comité interrompt ses travaux.

À 10 h 55, la séance reprend.

MM. Gustavson, Taylor et Futerman font chacun une déclaration puis répondent aux questions.

À 11 h 54, la séance est suspendue.

À 11 h 56, la séance reprend.

M. Lawford fait une déclaration puis répond aux questions.

MM. McBride, Bernier, Goldthorpe et Schneider font chacun une déclaration puis répondent aux questions.

À 13 h 4, il est convenu que le comité suspende ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

OTTAWA, le mardi 15 novembre 2005
(67)

[Traduction]

Le Comité sénatorial permanent des transports et des communications se réunit aujourd'hui à huis clos, à 14 h 14, dans la salle 2 de l'édifice Victoria, sous la présidence de l'honorable Joan Fraser (*présidente*).

Members of the committee present: The Honourable Senators Chaput, Eyton, Fraser, Johnson, Merchant, Phalen and Tkachuk (7).

In attendance: Terry Thomas and Joseph Jackson, Analysts, Parliamentary Information and Research Services, Library of Parliament, and David Black, Special Advisor to the Committee.

Pursuant to the Order of Reference adopted by the Senate on Tuesday, October 19, 2004, the committee continued its examination of the current state of Canadian media industries. (*For complete text of Order of Reference, see proceedings of the committee, Issue No. 1, dated October 7, 2004.*)

Pursuant to rule 92(2)(f), the committee considered a draft report.

At 4:15 p.m., it was agreed that the committee adjourn to the call of the Chair.

ATTEST:

OTTAWA, Tuesday, November 22, 2005
(68)

[English]

The Standing Senate Committee on Transport and Communications met this day, at 9:35 a.m., in room 505, Victoria Building, the Chair, the Honourable Joan Fraser, presiding.

Members of the committee present: The Honourable Senators Carney, P.C., Chaput, Cordy, Dawson, Fraser, Hubley, Johnson, Merchant, Tardif and Tkachuk (10).

In attendance: Jessica Richardson, Legislative Clerk, the Senate; and Terry Thomas, Analyst, Parliamentary Information and Research Services, Library of Parliament.

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

Pursuant to the Order of Reference adopted by the Senate on Wednesday, November 2, 2005, the committee continued its examination of Bill C-37, An Act to amend the Telecommunications Act.

The committee considered its business.

It was agreed that the committee proceed to clause-by-clause consideration of Bill C-37.

It was agreed that the title stand postponed.

The Chair asked whether clause 1 shall carry.

The Honourable Senator Tardif moved that Bill C-37 be amended in clause 1, on page 2, by replacing line 28 with the following:

“before each House of Parliament on any of the”.

The question being put on the motion in amendment, it was adopted.

Membres du comité présents : Les honorables sénateurs Chaput, Eyton, Fraser, Johnson, Merchant, Phalen et Tkachuk (7).

Sont aussi présents : Terry Thomas et Joseph Jackson, analystes, Service d'information et de recherche parlementaires de la Bibliothèque du Parlement; et David Black, conseiller spécial auprès du comité.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mardi 19 octobre 2004, le comité poursuit son examen de l'état actuel des industries de médias canadiennes. (*Le texte complet de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 1 des délibérations du comité du 7 octobre 2004.*)

Conformément à l'alinéa 92(2)f du Règlement, le comité examine une ébauche de rapport.

À 16 h 15, il est convenu que le comité suspende ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

OTTAWA, le mardi 22 novembre 2005
(68)

[Traduction]

Le Comité sénatorial permanent des transports et des communications se réunit aujourd'hui, à 9 h 35, dans la salle 505 de l'édifice Victoria, sous la présidence de l'honorable Joan Fraser (*présidente*).

Membres du comité présents : Les honorables sénateurs Carney, C.P., Chaput, Cordy, Dawson, Fraser, Hubley, Johnson, Merchant, Tardif et Tkachuk (10).

Également présents : Jessica Richardson, commis législative, le Sénat; et Terry Thomas, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement.

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mercredi 2 novembre 2005, le comité poursuit l'étude du projet de loi C-37, Loi modifiant la Loi sur les télécommunications.

Le comité examine ses travaux.

Il est convenu que le comité procède à l'étude article par article du projet de loi C-37.

Il est convenu de reporter l'étude du titre.

La présidente demande si l'article 1 est adopté.

L'honorable sénateur Tardif propose que le projet de loi C-37 soit modifié, à l'article 1, par substitution à la ligne 28, page 2, de ce qui suit :

« rapport devant chaque chambre du Parlement dans ».

La question, mise aux voix, est adoptée.

The committee resumed consideration of clause 1, as amended.

The Honourable Senator Tkachuk moved that Bill C-37 be amended in clause 1, on page 3, by replacing lines 5 to 9 with the following:

“business relationship,

(ii) with whom the person making the telecommunication, or the person on whose behalf the telecommunication is made, has an existing personal relationship, or

(iii) whose name has been provided to the person making the telecommunication, or the person or organization on whose behalf the telecommunication is made, by a person or organization that has an existing business or personal relationship with the person to whom the telecommunication is made,

and who has not made a do not call request in respect of the person or organization on whose behalf the telecommunication is made;”.

After debate, the motion in amendment was, with leave, amended to the following:

“business relationship,

(ii) with whom the person making the telecommunication, or the person on whose behalf the telecommunication is made, has an existing personal relationship, and

(iii) who has not made a do not call request in respect of the person or organization on whose behalf the telecommunication is made;”.

After debate, the question being put on the motion in amendment, as modified, it was negatived on the following vote:

YEAS: The Honourable Senators Johnson and Tkachuk — 2.

NAYS: The Honourable Senators Chaput, Cordy, Dawson, Fraser, Hubley, Merchant, and Tardif — 7.

ABSTENTIONS: — 0.

The committee resumed consideration of clause 1, as amended.

It was agreed that clause 1, as amended, carry.

The Chair asked whether clause 2 shall carry.

The Honourable Senator Tkachuk moved that Bill C-37 be amended, in clause 2, on page 5, by replacing lines 12 to 16 with the following:

“commits the violation is liable

(a) in the case of an individual, to an administrative monetary penalty of up to \$1,500; or

(b) in the case of a corporation, to an administrative monetary penalty of up to \$15,000.”.

After debate, the question being put on the motion in amendment, it was adopted.

Le comité reprend l'étude de l'article 1 modifié.

L'honorable sénateur Tkachuk propose que le projet de loi C-37 soit modifié, à l'article 1, page 3, par substitution aux lignes 6 à 9 de ce qui suit :

« relations d'affaires,

(ii) soit avec qui la personne faisant la télécommunication — ou la personne pour le compte de laquelle celle-ci est faite — a une relation personnelle en cours,

(iii) soit dont le nom a été fourni à la personne faisant la télécommunication — ou à la personne ou l'organisme pour le compte duquel celle-ci est faite — par une personne ou un organisme qui a une relation d'affaires ou une relation personnelle existante avec le destinataire.

et qui n'a pas fait de demande d'exclusion quant à la personne ou à l'organisme pour le compte duquel la télécommunication est faite; ».

Après discussion, la motion d'amendement est modifiée de la façon suivante :

« relations d'affaires,

ii) soit avec qui la personne faisant la télécommunication — ou la personne pour le compte de laquelle celle-ci est faite — a une relation personnelle en cours, et

iii) qui n'a pas fait de demande d'exclusion quant à la personne ou à l'organisme pour le compte duquel la télécommunication est faite; ».

Après discussion, la motion d'amendement modifiée, mise aux voix, est rejetée de la façon suivante :

POUR : Les honorables sénateurs Johnson et Tkachuk — 2.

CONTRE : Les honorables sénateurs Chaput, Cordy, Dawson, Fraser, Hubley, Merchant et Tardif — 7.

ABSTENTIONS : — 0.

Le comité poursuit l'étude de l'article 1 modifié.

Il est convenu d'adopter l'article 1.

La présidente demande si l'article 2 est adopté.

L'honorable sénateur Tkachuk propose que le projet de loi C-37 soit modifié, à l'article 2, page 5, par substitution des lignes 13 à 17 de la façon suivante :

« une pénalité dont le montant est :

a) dans le cas d'une personne physique, de 1 500 \$;

b) dans le cas d'une personne morale, de 15 000 \$. »

Après discussion, la motion d'amendement, mise aux voix, est adoptée.

The committee resumed consideration of clause 2, as amended.

It was agreed that clause 2, as amended, carry.

It was agreed that clause 2.1 carry.

It was agreed that clause 3 carry.

It was agreed that the title carry.

It was agreed that the Bill, as amended, carry.

At 10:25 a.m., the committee proceeded in camera, pursuant to rule 92(2)(f), to consider observations to append to the report on the Bill.

It was agreed that the Chair report the Bill to the Senate with the agreed upon observations, and that the Chair and Deputy Chair be authorized to make minor adjustments without substantially affecting the content.

At 10:34 a.m., it was agreed that the committee adjourn to the call of the Chair.

ATTEST:

OTTAWA, Wednesday, November 23, 2005
(69)

[English]

The Standing Senate Committee on Transport and Communications met this day, in camera, at 6:15 p.m., in room 505, Victoria Building, the Chair, the Honourable Joan Fraser, presiding.

Members of the committee present: The Honourable Senators Carney, P.C., Chaput, Eyton, Fraser, Johnson, Mercer, Munson, Phalen and Tkachuk (9).

In attendance: Terry Thomas, Analyst, Parliamentary Information and Research Services, Library of Parliament.

Pursuant to the Order of Reference adopted by the Senate on Tuesday, October 19, 2004, the committee continued its examination of the current state of Canadian media industries. (*For complete text of Order of Reference, see proceedings of the committee, Issue No. 1, dated October 7, 2004.*)

Pursuant to rule 92(f), the committee considered a draft report.

At 8:25 p.m., it was agreed that the committee adjourn to the call of the Chair.

ATTEST:

Le greffier du comité,

Till Heyde

Clerk of the Committee

Le comité poursuit l'étude de l'article 2 modifié.

Il est convenu d'adopter l'article 2 modifié.

Il est convenu d'adopter l'article 2.1.

Il est convenu d'adopter l'article 3.

Il est convenu d'adopter le titre.

Il est convenu d'adopter le projet de loi modifié.

À 10 h 25, le comité poursuit ses travaux à huis clos, conformément à l'alinéa 92(2)f) du Règlement pour examiner les observations à annexer au rapport sur le projet de loi.

Il est convenu que la présidente fasse rapport du projet de loi au Sénat avec les observations adoptées, et que la présidente et le vice-président soient autorisés à y apporter de légères modifications qui n'en changent pas de façon importante la teneur.

À 10 h 34, il est convenu que le comité suspende ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

OTTAWA, le mercredi 23 novembre 2005
(69)

[Traduction]

Le Comité sénatorial permanent des transports et des communications se réunit aujourd'hui à huis clos, à 18 h 15, dans la salle 505 de l'édifice Victoria, sous la présidence de l'honorable Joan Fraser (*présidente*).

Membres du comité présents : Les honorables sénateurs Carney, C.P., Chaput, Eyton, Fraser, Johnson, Mercer, Munson, Phalen et Tkachuk (9).

Aussi présent : Terry Thomas, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires de la Bibliothèque du Parlement.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mardi 19 octobre 2004, le comité poursuit son examen de l'état actuel des industries de médias canadiennes. (*Le texte complet de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 1 des délibérations du comité du 7 octobre 2004.*)

Conformément à l'alinéa 92f) du Règlement, le comité examine une ébauche de rapport.

À 20 h 25, il est convenu que le comité suspende ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

REPORT OF THE COMMITTEE

Tuesday, November 22, 2005

The Standing Senate Committee on Transport and Communications has the honour to present its

NINTH REPORT

Your Committee, to which was referred Bill C-37, An Act to amend the Telecommunications Act, has, in obedience to the Order of Reference of Wednesday, November 2, 2005, examined the said Bill and now reports the same with the following amendments:

1. *Page 2, clause 1*: Replace line 28 with the following:

“before each House of Parliament on any of the”.

2. *Page 5, clause 2*: Replace lines 12 to 16 with the following:

“commits the violation is liable

(a) in the case of an individual, to an administrative monetary penalty of up to \$1,500; or

(b) in the case of a corporation, to an administrative monetary penalty of up to \$15,000.”.

Your Committee has also made certain observations, which are appended to this report.

Respectfully submitted,

La présidente,

JOAN FRASER

Chair

Observations to the Ninth Report of the Standing Senate Committee on Transport and Communications

Your Committee notes that a three-year review of this legislation will be conducted by Parliament and that the Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission (CRTC) will be engaging in wide-ranging consultations in preparation for the implementation of the legislation. As part of this exercise, the CRTC should gather information and prepare recommendations for ways in which the legislation could accommodate calls based on personal relationships, business-to-business calls, and calls based on referrals.

Your Committee further notes that particular attention must be given, in the CRTC regulation-development process, to clarifying what constitutes a “pattern of abuse” which would be considered a violation of this legislation. This issue was raised by a witness from the CRTC during your Committee’s hearings.

Finally, your Committee emphasizes the importance, in preparing for the three-year review, of the CRTC collecting statistics on complaints made under the legislation, including complaints about calls that are exempt.

RAPPORT DU COMITÉ

Le mardi 22 novembre 2005

Le Comité sénatorial permanent des transports et des communications a l’honneur de présenter son

NEUVIÈME RAPPORT

Votre Comité, auquel a été déféré le projet de loi C-37, Loi modifiant la Loi sur les télécommunications, a, conformément à l’ordre de renvoi du mercredi 2 novembre 2005, étudié ledit projet de loi et en fait maintenant rapport avec les amendements suivants :

1. *Page 2, article 1* : Substituer la ligne 28 par ce qui suit :

« rapport devant chaque chambre du Parlement dans ».

2. *Page 5, article 2* : Substituer les lignes 12 à 16 par ce qui suit :

« son auteur à une pénalité dont le montant peut atteindre :

a) dans le cas d’une personne physique, 1 500 \$;

b) dans le cas d’une personne morale, 15 000 \$. ».

Votre Comité a aussi effectué des observations qui sont annexes au présent rapport.

Respectueusement soumis,

Observations annexées au neuvième rapport du Comité sénatorial permanent des transports et des communications

Le Comité précise qu’un examen de ce projet de loi sera effectué par le Parlement trois ans après l’adoption de la loi et que le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) mènera une vaste consultation en prévision de la mise en œuvre de la législation. Dans le cadre de cette démarche, il convient que le CRTC réunisse des informations et prépare des recommandations sur la façon d’autoriser dans la législation les appels personnels, les appels entre entreprises et les appels faits sur la recommandation d’une personne.

Le Comité indique également qu’au cours du processus d’élaboration de règlements par le CRTC, il faudrait s’attacher particulièrement à préciser ce qui constitue une « tendance à l’abus » qui serait considérée comme une violation de la loi. Cette question a été soulevée par un témoin du CRTC qui a comparu durant les audiences tenues par le Comité.

Enfin, le Comité souligne qu’il importe que le CRTC, lorsqu’il préparera l’examen prévu trois ans après l’adoption de la loi, réunisse des statistiques sur les plaintes déposées en vertu de la loi, y compris celles portant sur des appels soustraits à la loi.

EVIDENCE

OTTAWA, Tuesday, November 15, 2005

The Standing Senate Committee on Transport and Communications, to which was referred Bill C-37, An Act to amend the Telecommunications Act, met this day at 9:05 a.m. to give consideration to the bill.

Senator Joan Fraser (*Chairman*) in the chair.

[*Translation*]

The Chairman: Honourable senators, today we are beginning our consideration of Bill C-37, An Act to amend the Telecommunications Act.

[*English*]

For the study of this bill, Mr. Pickard, the Secretary of State to the Minister of Industry, is here this morning. He is joined by officials from Industry Canada. We have with us Mr. Michael Binder, Assistant Deputy Minister, Spectrum, Information Technologies and Telecommunications; Mr. Len St. Aubin, Senior Director, Business and Regulatory Analysis, Telecommunications Policy Branch; and Mr. Steve Williamson, Senior Advisor, Business and Regulatory Analysis, Telecommunications Policy Branch.

This bill is known as the do-not-call bill, to consider a do-not-call list concerning unsolicited telecommunications. Mr. Pickard, we are glad to have you with us.

The Honourable Jerry Pickard, P.C., M.P., Parliamentary Secretary to the Minister of Industry: With me is Glenn Sheskey. He is legal counsel for Industry Canada.

Bill C-37 before us today will help protect Canadians from unwanted telemarketing phone calls by establishing the legislative framework for the creation of a national do-not-call list. To achieve this end, the bill would provide the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission, the CRTC, with the powers necessary to establish a more effective regime to protect consumers against unsolicited telemarketing while also protecting their privacy.

At the outset I want to assure honourable senators that we are proposing, through this bill, a proven model for regulating telemarketing.

It is similar to the model already in place in the United States and seeks to balance the wishes of Canadian consumers for privacy and protection from unwanted calls while at the same time recognizing the need for legitimate telemarketing companies to conduct their business in a regulatory framework that enables them to do so.

Let me explain the current legislation/regulatory framework governing unsolicited telemarketing. Parliament has already granted the CRTC the broad authority to regulate or prohibit unsolicited telecommunications under section 41 of the

TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le mardi 15 novembre 2005

Le Comité sénatorial permanent des transports et des communications, auquel a été renvoyé le projet de loi C-37, Loi modifiant la Loi sur les télécommunications, se réunit aujourd'hui à 9 h 5 afin d'étudier le projet de loi.

Le sénateur Joan Fraser (*présidente*) occupe le fauteuil.

[*Français*]

La présidente : Honorables sénateurs, nous abordons aujourd'hui notre étude du projet de loi C-37, loi modifiant la Loi sur les télécommunications.

[*Traduction*]

Dans le cadre de notre étude de ce projet de loi, nous accueillons ici ce matin M. Pickard, secrétaire parlementaire du ministre de l'Industrie. Il est accompagné par des représentants d'Industrie Canada. Nous accueillons M. Michael Binder, sous-ministre adjoint, Spectre, technologies de l'information et télécommunications; M. Len St. Aubin, directeur principal, Analyse industrielle et réglementaire, Direction de la politique des télécommunications; et M. Steve Williamson, conseiller principal, Analyse industrielle et réglementaire, Direction de la politique des télécommunications.

Il s'agit du projet de loi sur les télécommunications qui porte sur une liste d'exclusion concernant les télécommunications non sollicitées. Monsieur Pickard, nous sommes heureux de vous accueillir.

L'honorable Jerry Pickard, C.P., député, secrétaire parlementaire du ministre de l'Industrie : Je suis accompagné de Glenn Sheskey. Il est conseiller juridique à Industrie Canada.

Le projet de loi C-37 qui vous est soumis aujourd'hui contribuerait à protéger les Canadiens contre le télémarketing non sollicité en établissant un cadre législatif pour la création d'une liste d'exclusion. Pour qu'il puisse établir cette liste, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, le CRTC, se verrait conférer les pouvoirs nécessaires pour élaborer un système plus efficace afin de protéger les consommateurs contre le télémarketing non sollicité tout en protégeant leur vie privée.

D'emblée, je tiens à assurer les sénateurs que nous proposons dans ce projet de loi un modèle éprouvé de réglementation du télémarketing.

Il est semblable à celui qui est déjà en place aux États-Unis. C'est un modèle qui vise à respecter la volonté des consommateurs canadiens de protéger leur vie privée et de se mettre à l'abri des appels non désirés, tout en reconnaissant la nécessité que les entreprises de télémarketing légitimes puissent mener leurs activités dans un cadre réglementaire leur permettant de le faire.

Je tiens à expliquer le cadre législatif et réglementaire régissant actuellement le télémarketing non sollicité. Le Parlement a déjà conféré au CRTC des pouvoirs généraux pour réglementer ou interdire des télécommunications non sollicitées, aux termes de

Telecommunications Act. This section gives the commission the authority to prevent undue, inconvenient or nuisance calls, given due regard for freedom of expression.

In 1994, the CRTC implemented regulations that defined a telephone call as “unsolicited” when explicit consent has not been obtained from the called party prior to the call. They defined “solicitation” as selling or promoting a product or service or soliciting money or money’s worth, whether directly or on behalf of another party. CRTC restrictions do not apply to unsolicited calls that do not solicit. These include, for example, calls for emergency purposes, account collection and market survey research.

Under the 1994 rules, telemarketers are required to maintain individual do-not-call lists. These are the rules now in place, but in the 10 years since they were implemented by the CRTC they have been found to be quite ineffective. First, the rules have resulted in some confusion among consumers. For one thing, few consumers know that they have the right to register on a do-not-call list and very few know how to go about doing it. Consumers who do not want to receive calls need to manage their registration on do-not-call lists of hundreds of companies and telemarketing agencies. These registrations are in place for three years, after which the consumer must register again.

The current regime is ineffective because it is difficult to enforce. When consumers receive further calls from firms for which they registered on do-not-call lists it is hard for them to prove that they have registered on a specific company list. The idea of a national do-not-call-list regime is not new. Other countries have introduced regulations to protect consumers from unwanted telemarketing calls.

In 1999, the United Kingdom passed legislation to create a telephone preference service to protect people against receiving unwanted telemarketing telephone calls or faxes. The legislation was updated in 2003 to include all telecommunications.

In 2003, the U.S. Federal Trade Commission launched a national do-not-call registry. The operation of the United States registry is straightforward. Consumers register their home telephone numbers online or via a toll-free telephone number.

For an online registration, consumers must fill out a form and confirm the information they have provided. During a telephone registration, consumers are required to use the key pad on their telephone to enter their telephone number and then it is added to the U.S. do-not-call registry.

The U.S. telemarketers are charged fees to access the registry and have to check the do-not-call database once a month to scrub names from their own call lists. Those telemarketers who do not obey the registry can be fined for non-compliance.

l’article 41 de la Loi sur les télécommunications. Cet article habilite le CRTC à prévenir toutes les nuisances et tous les inconvénients anormaux, compte tenu des impératifs de la liberté d’expression.

En 1994, le CRTC a adopté des règlements définissant un appel non sollicité comme un appel téléphonique auquel la personne appelée n’a aucunement consenti explicitement au préalable. Ils définissent par ailleurs la sollicitation comme étant la vente ou la promotion d’un produit ou d’un service, ou la sollicitation d’argent ou d’une valeur pécuniaire, directement ou indirectement, y compris les sollicitations faites au nom d’une autre partie. Les restrictions du CRTC ne s’appliquent pas aux appels non sollicités n’ayant pas la sollicitation pour objet. Par exemple, ne sont pas visés les appels faits en cas d’urgence, pour la perception de comptes, ou encore pour des études de marché et d’autres enquêtes.

Conformément aux règles de 1994, les entreprises de télémarketing doivent tenir chacune une liste de numéros à ne plus composer. Telles sont les règles actuelles. Mais au cours des dix ans où elles ont été mises en œuvre par le CRTC, elles se sont avérées inefficaces. Premièrement, les règles ont engendré une certaine confusion chez les consommateurs. Peu d’entre eux savent même qu’ils ont le droit de s’inscrire sur une liste d’exclusion, ou comment le faire. Ceux qui ne veulent pas recevoir d’appels doivent gérer leur inscription sur les listes de numéros à ne plus composer de centaines d’entreprises et d’agences de télémarketing. Ces inscriptions sont valides pour trois ans, après quoi les consommateurs doivent se réinscrire.

Le régime actuel est inefficace parce qu’il est difficile d’en surveiller l’application. Lorsque les consommateurs reçoivent de nouveaux appels après s’être inscrit sur des listes de numéros exclus, il leur est difficile de prouver qu’ils étaient effectivement inscrits sur la liste d’une entreprise précise. L’idée d’un régime d’exclusion nationale ne date pas d’hier. D’autres pays ont introduit une réglementation pour protéger les consommateurs des appels de télémarketing indésirables.

En 1999, le Royaume-Uni a adopté une législation visant à créer un service téléphonique préférentiel pour protéger les gens contre les appels ou les télécopies indésirables de marketing direct par téléphone. La législation a été mise à jour en 2003 de manière à inclure toutes les télécommunications.

En 2003, la Federal Trade Commission des États-Unis a lancé un registre d’exclusion nationale. Le fonctionnement du registre américain est simple. Les consommateurs inscrivent leur numéro de téléphone en ligne ou en téléphonant à un numéro sans frais.

Dans le cas de l’inscription en ligne, le consommateur doit remplir un formulaire et confirmer l’information fournie. Dans le cas de l’inscription par téléphone, le consommateur compose son numéro de téléphone sur le clavier de son téléphone pour l’ajouter au registre d’exclusion nationale.

Les télévendeurs américains doivent payer des frais pour avoir accès au registre et ils doivent vérifier la base de données américaine tous les mois pour effacer des noms de leurs propres listes d’appels. Les télévendeurs qui ne respectent pas le registre peuvent être mis à l’amende.

The U.S. do-not-call registry has been remarkably successful. In the first two years of operation, over 92 million telephone numbers have been registered. A Harris Interactive poll reported 92 per cent of consumers received fewer telemarketing calls and 52 per cent say they had stopped receiving telemarketing calls altogether.

Last June, a Consumer Care Alliance survey reinforced the Harris Interactive poll results, indicating that 87 per cent of consumers received fewer telemarketing calls. In fact, those who subscribed to the registry have reported unsolicited calls dropped from 30 calls per month down to 6.

Do-not-call schemes in other countries are proven systems. They are an effective way to protect consumers from unwanted telemarketing. The experience of other countries gives us examples we can use to implement a Canadian national do-not-call list.

Much like the proven system in other countries, Bill C-37 creates a do-not-call framework. The bill enables the CRTC to do three things: impose fines for non-compliance; establish a third-party administrator to operate a database; and set fees to recover costs associated with maintaining the list.

The CRTC requires legislative authority to impose administrative monetary penalties — fines on businesses that continue to make unsolicited calls to persons who have registered on a do-not-call list. Fines will act as a significant deterrent to violations.

The costs of maintaining such lists would include database maintenance, complaint processing, and investigation and enforcement costs. The CRTC has recommended that a third-party administrator be selected to maintain the national do-not-call list. The bill would amend the Telecommunications Act to allow for a third-party administrator and cost recovery. It is expected the costs will be recovered from the telemarketing industry. Although the precise cost of running the list will be dependent upon the implementation details to be determined by the CRTC, I believe proven examples from the U.S. and the U.K. show this will be a straightforward system when complete.

During the committee review stage of the bill in the House of Commons, the Standing Committee of Industry, Natural Resources, Science and Technology recommended legislative exemptions to the national do-not-call list for registered charities as defined under section 248 of the Income Tax Act, companies with existing business relationships and calls from newspapers and political parties. Exempt organizations would be required to maintain individual do-not-call lists. In addition,

Le registre américain d'exclusion a eu un succès remarquable. Au cours des deux premières années, plus de 92 millions de numéros de téléphones y ont été inscrits. Un sondage Harris Interactive a signalé que 92 p. 100 des consommateurs recevaient moins d'appels de télémarketing et 52 p. 100 ont dit qu'ils n'en recevaient plus du tout.

En juin dernier, un sondage Consumer Car Alliance a permis d'étayer les résultats du sondage Harris Interactive en indiquant que 87 p. 100 des consommateurs recevaient moins d'appels de télémarketing. En fait, au lieu de recevoir une trentaine d'appels non sollicités par mois, ceux qui s'étaient abonnés au registre n'en recevaient plus que six.

Les systèmes d'exclusion en place dans d'autres pays sont des systèmes éprouvés. Ils constituent des moyens efficaces de protéger les consommateurs du télémarketing non sollicité. Et l'expérience des autres pays nous donne des exemples dont nous pouvons nous servir pour mettre en place une liste canadienne d'exclusion nationale.

Comme la plupart des systèmes éprouvés dans d'autres pays, le projet de loi C-37 permettra de créer un régime efficace d'exclusion nationale. Ce projet de loi permet au CRTC de faire trois choses : premièrement, d'imposer des amendes en cas de non-conformité; deuxièmement, de confier à un administrateur indépendant le fonctionnement de la base de données; troisièmement, de fixer des frais qui permettront de recouvrer les dépenses liées à la tenue à jour de la liste.

La loi doit conférer au CRTC le pouvoir d'infliger des sanctions pécuniaires administratives, c'est-à-dire des amendes, aux entreprises qui continuent d'appeler des personnes qui se sont inscrites sur une liste d'abonnés auto-exclus. L'application d'amendes constituera une forte mesure dissuasive contre les infractions.

La tenue à jour d'une telle liste entraînerait des coûts, y compris les frais pour la gestion de la base de données, le traitement des plaintes, la tenue d'enquêtes et l'application du régime. Le CRTC a recommandé qu'un administrateur indépendant soit désigné pour tenir à jour le registre national d'abonnés auto-exclus. Le projet de loi modifierait la Loi sur les télécommunications pour autoriser la nomination d'un administrateur indépendant et le recouvrement des coûts. On s'attend à ce que les coûts soient recouverts auprès de l'industrie du télémarketing. Bien que le coût précis du fonctionnement d'une liste d'exclusion soit fonction du mode de mise en application, qui sera déterminé par le CRTC, les exemples que fournissent les régimes en application aux États-Unis et au Royaume-Uni démontrent qu'il s'agit d'un système simple lorsqu'il est complet.

Pendant que le comité examinait le projet de loi à la Chambre des communes, le Comité permanent de l'industrie, des ressources naturelles, des sciences et de la technologie a recommandé que la loi prévoie des exceptions en ce qui a trait à la conformité au registre national de numéros à ne pas composer : les organismes de bienfaisance conformes à la définition énoncée à l'article 248 de la Loi de l'impôt sur le revenu, les entreprises qui ont déjà établi une relation d'affaires; les journaux et les partis politiques. Les

survey and polling firms would also be exempt from the do-not-call list and would continue to be allowed to collect views of Canadians.

Once the bill has been passed, the CRTC will undertake consultations to find an administrator of the do-not-call list. It will also determine how the list will operate and how much it will cost. The CRTC expects that it will have a national do-not-call list up and running within 19 months of when the bill is passed.

The public opinion poll tells us that unsolicited telecommunications are an inconvenience and a nuisance for the majority of Canadians. In 2003, Environics conducted a survey on consumer attitudes toward telemarketing: 97 per cent of the respondents reported a negative reaction to unsolicited calls. Of those, 38 per cent said they tolerated the calls; 35 per cent said it was annoying to them; and 24 per cent said they hated them.

Bill C-37 responds to these concerns of Canadians; they are fed up with unwanted, unsolicited telemarketing calls and they want an effective solution. Based on the proven systems in other countries, for those who opt to register on a national do-not-call list, it will mean fewer mealtime interruptions and quieter evenings in the home.

Canadian consumers are overwhelmingly in favour of a national do-not-call list for controlling unwanted telephone solicitation. Survey results indicate that 79 per cent of respondents support the creation of a do-not-call list; some two thirds have indicated that they would likely sign up for the do-not-call list. This bill responds to what individual Canadians want — an easy, effective way to reduce intrusive telemarketing while protecting their privacy.

There is one last issue I would like to speak to. It has come to my attention that there was an oversight in the amendments to Bill C-37 in the other place. Proposed section 41.6(3) requires the CRTC to file an annual report on the operation of the do-not-call list. It should have specified that these reports be tabled by the minister before both Houses of Parliament. I understand a technical amendment will be proposed at the clause-by-clause stage to address this situation.

I hope you have found the overview useful, and I expect that between me and my colleagues here, we could answer questions that you may have on the do-not-call list.

Senator Tkachuk: I want to go through what this bill does. Who owns the telephone numbers in Canada? Is it I when I rent the phone or is it the telephone company?

organisations exemptées seraient obligées de tenir à jour des listes d'exclusion individuelles. En outre, les maisons de sondage seront aussi exemptées du régime d'exclusion nationale et continueraient à être autorisées à recueillir le point de vue de tous les Canadiens.

Lorsque le projet de loi aura été adopté, le CRTC entreprendra des consultations pour trouver un administrateur de la liste d'exclusion nationale. Il déterminera aussi comment fonctionnera la liste et combien elle coûtera. Le CRTC s'attend à ce que la liste d'exclusion nationale soit opérationnelle 19 mois après que ce projet de loi sera devenu loi.

Les sondages de l'opinion publique démontrent que les télécommunications non sollicitées sont dérangeantes et irritantes pour la majorité des Canadiens. En 2003, Environics a sondé l'attitude des consommateurs à l'égard du télémarketing : 97 p. 100 des répondants ont signalé qu'ils avaient une attitude négative à l'égard des appels non sollicités. De ce nombre, 38 p. 100 disaient les tolérer, 35 p. 100 disaient s'en irriter, et 24 p. 100 disaient détester en recevoir.

Le projet de loi C-37 répond aux préoccupations des Canadiens. Ils en ont assez des appels de télémarketing indésirables et ils veulent une solution efficace. Et si on en juge d'après les systèmes éprouvés dans d'autres pays, les gens qui opteront pour l'inscription à une liste d'exclusion nationale seront moins souvent interrompus à l'heure du repas et pourront passer des soirées tranquilles.

Les consommateurs canadiens sont fortement en faveur d'une liste de numéros à ne plus composer pour limiter la sollicitation téléphonique indésirable. D'après les sondages, 79 p. 100 des répondants sont en faveur de la création d'une liste d'exclusion nationale. Les deux tiers ont indiqué qu'ils s'inscriraient probablement à une liste d'exclusion nationale. Ce projet de loi répond à ce que veulent les Canadiens. Un moyen facile et efficace de réduire le télémarketing intrusif, tout en protégeant leur vie privée.

Il y a une autre question dont j'aimerais traiter. On m'informe qu'une omission s'est glissée dans une des modifications apportées au projet de loi C-37 dans l'autre endroit. Le paragraphe 41.6(3) qui exige que le CRTC remette un rapport annuel sur l'utilisation de la liste d'exclusion aurait dû préciser que ce rapport doit être déposé devant les deux Chambres du Parlement par le ministre. Je crois comprendre qu'une modification de forme sera proposée à l'étape de l'étude article par article pour remédier à la situation.

J'espère que cet aperçu vous a été utile et mes collègues et moi-même nous ferons un plaisir de répondre à vos questions à propos de la liste d'exclusion.

Le sénateur Tkachuk : J'aimerais passer en revue les dispositions de ce projet de loi. À qui appartiennent les numéros de téléphone au Canada. Ce numéro m'appartient-il lorsque je loue un téléphone ou appartient-il à la compagnie téléphonique?

Mr. Pickard: That is an interesting question; I am not sure it has been raised before. If we do not have someone who can give a direct answer now, we will find an answer for you.

Len St. Aubin, Senior Director, Business and Regulatory Analysis, Telecommunications Policy Branch, Industry Canada: The telephone companies are allocated telephone numbers to be used by subscribers. Technically, the numbers are held by the companies and can be reassigned as required. For example, when you move or change your telephone number, that number can be used by someone else several months later. To say that individual subscribers own the numbers would suggest that they can keep them forever, but that is not necessarily the case.

Michael Binder, Assistant Deputy Minister, Spectrum, Information Technologies and Telecommunications, Industry Canada: To add to that, in the era when numbers were not transportable, they were allocated globally. There was a global international agreement as to how you allocate a number and it was on a North American basis. We shared this allocation with the U.S. and some Caribbean countries. Now it has been allocated to Canada, so that Canada has the ability to use a certain set of telephone numbers. Then there is a system of allocating to the various telephone companies.

However, it is getting more complicated because we are moving into a regime where numbers are transportable. Technology allows you to carry the numbers with you, but I do not know if it is a legal property right. I think it is a kind of regulated access; but I am not a lawyer, so I am on thin ice.

Senator Tkachuk: I thought I would ask because we are saying telemarketers cannot call. However, if people themselves do not own the phone numbers, the telephone company does. That is why I wanted to clarify that.

Mr. Binder: It is more important as to the behaviour.

Senator Tkachuk: It would be helpful if we could have that information before next week's clause-by-clause consideration of the bill.

Mr. Pickard, you talked about the U.S. and, I believe, Britain having do-not-call registries. Do they have the same exemptions as we do, such as newspapers and charities?

Mr. Pickard: They have charity and survey exemptions in the U.S. I do not believe that newspapers are in the same category.

Senator Tkachuk: Are political parties exempt?

M. Pickard : C'est une question intéressante; je ne suis pas sûr qu'elle ait été déjà soulevée. Si personne ne peut vous fournir une réponse directe maintenant, nous vous fournirons cette information par la suite.

Len St. Aubin, directeur principal, Analyse industrielle et réglementaire, Direction de la politique des télécommunications, Industrie Canada : Les compagnies téléphoniques se voient attribuer des numéros de téléphone qui seront utilisés par les abonnés. Techniquement, les numéros sont détenus par les entreprises et peuvent être réattribués au besoin. Par exemple, lorsque vous déménagez ou vous changez de numéro de téléphone, ce numéro peut être utilisé par quelqu'un d'autre plusieurs mois plus tard. Dire que chaque abonné est propriétaire de son numéro laisserait entendre qu'il peut le garder de façon illimitée, mais ce n'est pas forcément le cas.

Michael Binder, sous-ministre adjoint, Spectre, technologies de l'information et télécommunications, Industrie Canada : J'ajouterais qu'à une époque où les numéros n'étaient pas transportables, ils étaient attribués de façon générale. Il existait une entente internationale sur la façon d'attribuer un numéro et cette attribution se faisait à l'échelle de l'Amérique du Nord. Nous partageons cette attribution avec les États-Unis et certains pays des Caraïbes. Maintenant, ces numéros sont attribués au Canada et permettent au Canada d'utiliser un certain nombre de numéros de téléphone. Il existe ensuite un système d'attribution de numéros à diverses compagnies téléphoniques.

Cependant, la situation se complique parce que nous sommes en train de passer à un régime où les numéros sont transportables. La technologie vous permet de transporter les numéros avec vous, mais j'ignore s'il s'agit d'un droit de propriété en vertu de la loi. Je pense qu'il s'agit d'une forme d'accès réglementé; mais je ne suis pas avocat, donc je n'en suis pas sûr.

Le sénateur Tkachuk : Je voulais vous poser la question parce que nous sommes en train de dire que les télévendeurs ne peuvent pas téléphoner. Cependant, si les numéros de téléphone n'appartiennent pas aux abonnés, ils appartiennent à la compagnie de téléphone. C'est pourquoi je tenais à préciser ce point.

M. Binder : Cela est plus important pour ce qui est du comportement.

Le sénateur Tkachuk : Il serait utile si nous pouvions avoir cette information avant l'étude article par article du projet de loi prévue pour la semaine prochaine.

Monsieur Pickard, vous avez parlé de l'existence aux États-Unis et en Grande-Bretagne, je crois, de registres d'exclusion. Est-ce que ces deux pays ont prévu les mêmes exemptions que nous, c'est-à-dire en ce qui concerne les journaux et les organismes de bienfaisance?

M. Pickard : Aux États-Unis, des exemptions sont prévues pour les organismes de bienfaisance et les maisons de sondage. Je ne crois pas que les journaux fassent partie de la même catégorie.

Le sénateur Tkachuk : Une exemption est-elle prévue pour les partis politiques?

Mr. Pickard: I believe that political parties are exempt in the United States. Newspapers might be the only ones not exempt in the United States that we have introduced in the bill. Newspapers were introduced into the bill because it was perceived that they constitute a public good, in that they transmit information to the public in many ways. As a teacher, I had many newspapers in the classroom to help to educate the students. In many respects, newspapers add value to society.

Senator Tkachuk: Anyone could come forward with a public-good reason to be exempt, such as people who sell drugs or cable companies. I do not understand why exemptions exist, because if people do not want to be called, they simply do not want to be called. Who or what remains after this list of exemptions is considered, the small mom-and-pop operation? How will that work for a person who owns a neighbourhood pizza takeout? Will he have to go to the national call registry to call people in his neighbourhood or will he be fined for making calls? Are you saying that we will cut him off, but newspapers, charities and political parties will be free to make those calls? How will that work?

Mr. Pickard: Many businesses, such as Bell and other large corporations, do a great deal of telemarketing in many different areas. There are high numbers of telemarketers. The obvious answer is that when we take the example of the United States, with similar exemptions to those we have placed in the bill, the reduction was from an average of 30 telephone calls per month to 6 calls per month. Obviously, there are more groups than the ones you are hearing about today. In fact, they have reduced the telemarketing calls for most people by five times, which is a huge reduction. The factual reduction is the basis upon which the bill has been designed. The drafters determined that it appeared reasonable if that reduction is indeed the actual practice.

When we discussed this with the committee in the other place, we included the operations in U.S. areas and tried to make consistent decisions, so that companies in Canada and the United States would basically have similar ground on which to work. Committee members were convinced that it was good practice to allow charities such latitude — as has been done in other jurisdictions — and it has not overburdened the telecommunication area.

Senator Tkachuk: I would disagree with you on the basis that perhaps in the United States telemarketing is utilized differently. My information is that over 60 per cent of the telephone calls in Canada are from people exempted in the bill. That is the case in my home and likely in most homes. These calls are from businesses, such as insurance companies wanting to upgrade

M. Pickard : Je crois qu'une exemption est prévue pour les partis politiques aux États-Unis. Il est possible que les journaux ne bénéficient pas aux États-Unis de l'exemption que nous avons prévue dans notre projet de loi. Nous avons prévu cette exemption pour les journaux dans le projet de loi parce que l'on considèrerait qu'ils représentent un bien public, en ce sens qu'ils transmettent de l'information au public de nombreuses façons. En tant qu'enseignant, j'utilisais en classe de nombreux journaux pour sensibiliser les étudiants. À bien des égards, les journaux jouent un rôle utile dans la société.

Le sénateur Tkachuk : N'importe qui pourrait invoquer le bien public pour réclamer une exemption, comme les entreprises qui vendent des médicaments ou les entreprises de câblodistribution. Je ne comprends pas pourquoi cette exemption existe, parce que si les gens ne veulent pas qu'on les appelle, ils ne veulent tout simplement pas qu'on les appelle. Que va-t-il rester une fois que cette liste d'exemption sera envisagée, les petites exploitations familiales? Que se passera-t-il dans le cas d'une personne qui est propriétaire d'une petite pizzeria de quartier? Devra-t-elle s'adresser à un registre national d'appel pour téléphoner aux gens de son quartier ou devra-t-elle payer une amende si elle fait des appels? Êtes-vous en train de dire qu'on l'en empêchera mais que les journaux, les organismes de bienfaisance et les partis politiques seront libres de faire ce genre d'appels? Comment le système fonctionnera-t-il?

M. Pickard : De nombreuses entreprises, comme Bell et d'autres grandes sociétés, font beaucoup de télémarketing dans de nombreuses régions. Il y a un grand nombre de télévendeurs. La réponse évidente, c'est lorsque l'on prend l'exemple des États-Unis, où il existe des exemptions similaires à celles que nous avons prévues dans le projet de loi, le nombre d'appels téléphoniques par mois est passé en moyenne de 30 à six. De toute évidence, il y a un plus grand nombre de groupes que ceux dont vous entendez parler aujourd'hui. En fait, aux États-Unis, il y a cinq fois moins d'appels de télémarketing, ce qui représente une énorme réduction. C'est en fonction de cette réduction factuelle que le projet de loi a été conçu. Les rédacteurs du projet de loi ont déterminé que cela semblait raisonnable si la réduction en question est effectivement la règle.

Lorsque nous en avons discuté avec le comité de l'autre endroit, nous avons inclus les activités dans les régions américaines et tâché de prendre des décisions uniformes afin que les entreprises au Canada et aux États-Unis aient essentiellement des règles similaires. Les membres du comité étaient convaincus qu'il était souhaitable de laisser une telle latitude aux organismes de bienfaisance, comme cela a été fait dans d'autres pays — et cela n'a pas causé de surcroît d'obligations au secteur des télécommunications.

Le sénateur Tkachuk : Là où je diffère d'opinion avec vous, c'est qu'il est possible qu'aux États-Unis, on utilise le télémarketing de façon différente. D'après l'information dont je dispose, plus de 60 p. 100 des appels téléphoniques au Canada proviennent de personnes qui font l'objet d'une exemption de la part du projet de loi. C'est le cas chez moi et probablement dans la

your coverage, or from charities, political parties, newspapers, et cetera. If you take them away, who will be allowed to call?

Mr. Pickard: Almost every business in the country that puts their name forward. The exemptions listed are consistent with those in a country that has a national do-not-call registry. There must be a similarity between what happens in U.S. cities and Canadian cities. We would use that as the rule. Most people would agree that experience is the teacher. Therefore, we have gone forward by learning from the U.S. experience.

I would also point out that if the system does not work as well as it should, because there might be some differences between Canada and the United States, then we would initiate the review mechanism recommended by the House of Commons and the committee. That review system would provide opportunity for correction as required. Obviously, when we head into new territory, we do not know what the future will hold. We begin by basing our direction on the experiences of others.

Senator Tkachuk: I would like to come back to this line of questioning later.

Senator Munson: Good morning and welcome to the committee.

I read a *Globe and Mail* article by Mr. John Ibbitson who wrote:

... Senator Tkachuk, one of that chamber's most able members, has qualms about the bill because he is concerned that the CRTC would be responsible for consulting various interests before establishing the do-not-call list, something for which, he argues, Parliament should take responsibility.

Do you think Parliament should take that responsibility?

Mr. Pickard: Thank you for the question, senator. I believe that Parliament has taken responsibility for the do-not-call list on the basis of clearly defining who would be on the exempt list. I do not believe that the bill gives that role to the CRTC. We have considered the CRTC in an administrative role. Public consultation is always important when we talk about how we administer and apply regulations of proposed legislation. That is critical. However, Parliament did take the bull by the horns, in my view, and determined that these groups would be the only groups exempted by legislative authority. That is before the committee today.

Senator Munson: Some commentators are talking about the fear or the perception that the amended bill draws parallels with the gun registry. Do you have any estimate of the costs associated with this national do-not-call bill?

plupart des foyers. Ces appels proviennent de commerces ou d'entreprises, comme des compagnies d'assurances qui veulent améliorer votre couverture, ou d'organismes de bienfaisance, de partis politiques, de journaux etc. Mis à part ces groupes, qui sera autorisé à faire des appels?

M. Pickard : Pratiquement toute entreprise au pays qui présente son nom. Les exemptions énumérées sont conformes à celles qui existent dans un pays où un registre national de numéros exclus est en vigueur. Il faut que la situation qui existe dans les villes américaines et les villes canadiennes soit similaire. C'est la règle que nous utiliserions. La plupart des gens conviennent qu'il faut tirer un enseignement de l'expérience. Par conséquent, nous nous sommes inspirés de l'expérience américaine.

Je tiens également à souligner que si le système ne fonctionne pas aussi bien qu'il le devrait, en raison de certaines différences qui pourraient exister entre le Canada et les États-Unis, nous déclencherions alors le mécanisme d'examen recommandé par la Chambre des communes et les comités. Ce mécanisme d'examen nous permettrait d'apporter les correctifs qui s'imposent. De toute évidence, lorsque l'on s'aventure sur un nouveau territoire, on ignore ce que l'avenir nous réserve. Nous avons commencé par nous inspirer de l'expérience des autres.

Le sénateur Tkachuk : J'aimerais poser d'autres questions sur cet aspect plus tard.

Le sénateur Munson : Bonjour et bienvenue au comité.

J'ai lu un article du *Globe and Mail*, rédigé par M. John Ibbitson, dans lequel il écrit ce qui suit :

[...] le sénateur Tkachuk, l'un des membres les plus compétents de cette Chambre, a des réserves à propos du projet de loi parce qu'il craint que le CRTC se voie confier la responsabilité de consulter divers groupes d'intérêt avant d'établir la liste de numéros de téléphone exclus, car, soutient-il, c'est une responsabilité qui relève du Parlement.

Croyez-vous que le Parlement devrait assumer cette responsabilité?

M. Pickard : Je vous remercie de la question, sénateur. Je crois que le Parlement a assumé la responsabilité de la liste de numéros de téléphone exclus en définissant clairement qui ferait partie de la liste d'exemption. Je ne crois pas que le projet de loi confie ce rôle au CRTC. Nous avons envisagé que le rôle du CRTC sera un rôle administratif. Il est toujours important de tenir des consultations publiques lorsque nous parlons de la façon d'administrer et d'appliquer les règlements pris en vertu d'un projet de loi. Cela est indispensable. Cependant, le Parlement a saisi le taureau par les cornes, à mon avis, et a établi que ces groupes seraient les seuls groupes exemptés en vertu de la loi. C'est ce dont le comité est saisi aujourd'hui.

Le sénateur Munson : Certains commentateurs craignent que l'on établisse un parallèle entre le projet de loi amendé et le registre des armes à feu. Avez-vous une idée des coûts que pourrait représenter la mise en œuvre du projet de loi qui crée cette liste nationale de numéros de téléphone exclus?

Mr. Pickard: There will always be those who would look at costs as a critical component. I believe that the Commons Industry Committee took a serious look at this aspect. It was suggested that as we develop the do-not-call list the CRTC have the latitude to examine the cost of administration for application back to the corporations. I suggested that the model used in the United States would be used in Canada. As well, I could suggest that the changes to the gun registry were made after the bill was passed.

Quite frankly, to reduce the negative move-forward on the gun registry, ministers decided to take the cost out of the system and have government pay for it over the first several years. The end result was a huge cost to the taxpayer. Certainly, I do not believe that mistake would be made here.

Mr. Binder: Any comparison between this scheme and the registry is outrageous. The cost in the first year of operation in the United States, according to AT&T, was \$3.5 million, just to put things in perspective. We are managing the telephone numbering system; the CRTC is managing it now, as we speak. You never hear about this because it is running well. It is being run by the CRTC and the industry without any problem.

We are not talking about anything complicated that we have to reinvent. We know how it is done. We have seen how it is done in the States. There are 100 million telephone numbers registered and it is running without problems. This is not a heavy-duty new discovery. We think we know how it will operate and we think it will be modest in cost.

Senator Munson: How will start-up companies in this industry compete with existing arrangements, existing business relationships? Are they exempt? If only companies with existing business relationships are exempt, does this not give them a competitive advantage?

Mr. Pickard: Possibly we need more explanation on existing business relationships. If a group of people have contact with an insurance company or a doctor's office or a dentist's office or whatever, you have a client relationship. To make sure that client relationship continues, there is an eighteen month time frame. If you contact clients within the eighteen months, you can go forward and set up appointments for children, dental appointments or whatever type of contact is required. It is not a means of restriction. It is a means to allow the communication that is required between corporate entities or professional people and others to keep society moving.

It has been found in other jurisdictions that that is clearly a requirement. Some professional organizations would like that to be extended, but I think the U.S. and the experience that we have seen in other jurisdictions have helped to create a timeline on that.

Again, it will be looked at as the review of this bill goes forward.

M. Pickard : Il y en aura toujours pour penser que les coûts sont un élément essentiel. Le comité de l'industrie de la Chambre des communes a fait un examen approfondi de cet aspect. On a proposé d'inclure dans les dispositions relatives à la liste d'exclusion une marge de manoeuvre permettant au CRTC d'examiner le coût d'administration des demandes et de recouvrer ces coûts auprès des sociétés. J'ai proposé que l'on applique au Canada le modèle qui existe aux États-Unis. En outre, des modifications ont été apportées au registre des armes à feu après que l'adoption du projet de loi.

Pour contrer la levée de boucliers à l'égard du registre des armes à feu, les ministres ont décidé que le gouvernement en paierait les coûts pendant les premières années. Les contribuables se sont donc retrouvés avec une facture énorme. Je ne crois pas que la même erreur serait commise dans ce cas-ci.

M. Binder : On ne peut pas comparer ce programme et le registre des armes à feu. Pour situer les coûts dans leur juste contexte, la première année, le fonctionnement de ce programme aux États-Unis a coûté 3,5 millions de dollars, d'après AT&T. Nous gérons le système des numéros de téléphone. Le CRTC gère déjà ce système. On n'en entend jamais parler, car il fonctionne bien. Ce système est géré par le CRTC et l'industrie sans aucun problème.

Nous ne parlons pas de mesures complexes qu'il faut réinventer. Nous savons comment cela se fait. Nous avons vu comment cela fonctionne aux États-Unis. Il y a 100 millions de dollars de numéros de téléphone inscrits, et le système fonctionne sans difficulté. Il ne s'agit pas d'une nouvelle découverte époustouflante. Nous savons comment le système va fonctionner et nous pensons que ses coûts seront modiques.

Le sénateur Munson : Comment les nouvelles entreprises de ce secteur pourront-elles faire concurrence à celles qui existent déjà, aux relations d'affaires préexistantes? Feront-elles l'objet d'une exemption? Si seules les entreprises qui ont déjà des relations d'affaires sont exemptées, reçoivent-elles ainsi un avantage concurrentiel?

M. Pickard : Il faut peut-être préciser ce qu'on entend par relations d'affaires établies. Les gens peuvent avoir des relations d'affaires avec une société d'assurance, un médecin ou un cabinet de dentiste, par exemple. Pour que cette relation d'affaires puisse continuer, on a prévu une période de 18 mois. Pendant cette période, vous communiquez avec vos clients pour fixer des rendez-vous, que ce soit pour les enfants, pour l'examen dentaire ou pour toute autre chose. Cette mesure ne vise pas à limiter ces communications. Elle vise à permettre les communications nécessaires entre les sociétés ou les professionnels et d'autres personnes comme cela se fait normalement.

Dans d'autres pays, on a constaté que cette mesure est nécessaire. Certaines associations professionnelles voudraient que cette mesure leur soit également consentie, mais nous nous sommes fondés sur l'expérience des États-Unis et d'autres pays pour fixer une période à cet égard.

Mais dans le cadre de l'examen de ce projet de loi, cette disposition sera elle aussi examinée.

Senator Tkachuk: I have one point with regard to maintaining relationships. My optometrist says “Come back in two years” and phones me two months before my appointment to remind me that I am to be there on April 10; that is now 22 months. Is he within the eighteen-month framework?

Mr. Pickard: No, he is not. Clearly, if somebody told you to come back in 10 years, is that the same kind of scenario? It is an arbitrary number that has been set on the basis of experience, which would indicate that eighteen months was an appropriate timeline. That will be reviewed, but we could come back and say 20 years, which means nothing if you do not have some experience to put it in context.

If we find that eighteen months is not the time limit that appropriately handles most of the cases, then we could move that on, but frankly, I think it is a point of argument.

Senator Tkachuk: From the optometrist’s point of view it would not be a point of argument. They are concerned about it, and that is why I bring it up.

Mr. Binder: If you have an ongoing relationship, without consent you can phone within eighteen months, but if two parties agree to an appointment, I do not think it falls under the same eighteen-month timeline. It is a contractual issue. We can give you clarification on that.

Senator Tkachuk: You are sure about that?

The Chairman: That would be excluded because this is about unsolicited telecommunications, and if you had said at your last appointment “Call me in 22 months,” then you have solicited the call.

Mr. Binder: That is correct.

Senator Merchant: My unease with this kind of legislation is about interfering with commerce. I think that communication of ideas is always good for consumers.

It leads to a diversity of products and lower costs to consumers; I am talking here about legitimate commerce. Would you agree that it is good for consumers?

Mr. Pickard: When we have done our surveys and asked consumers about what they feel is best for them, they overwhelmingly have told us that this is the type of system that works. I believe when we look at the U.K. and the United States, overwhelmingly the consumers said this is a system that we appreciate. Both surveys have told us that Canadians want this system and we have statistical information from the United States and the U.K. that tells us this is very positive for consumers.

Senator Merchant: When you say “this system,” to which system are you referring?

Mr. Pickard: I am referring to the do-not-call registry.

Senator Merchant: So you think consumers appreciate not having enough information? If we look at examples, I think I have to agree that this does not punish the well-established, big

Le sénateur Tkachuk : J’ai une question au sujet de ces relations d’affaires. Si mon optométriste me dit de revenir dans deux ans et me téléphone deux mois avant mon rendez-vous pour me signaler que je dois le rencontrer le 10 avril, la période est de 22 mois. Respecte-t-il la période de 18 mois, dans ce cas?

M. Pickard : Non. Si quelqu’un vous fixe un rendez-vous dans 10 ans, peut-on appliquer le même scénario? La durée de la période est arbitraire et elle a été calculée en fonction des expériences montrant que 18 mois seraient suffisants. Nous allons examiner cette disposition, mais nous pourrions fixer cette période à 20 ans, et cela n’aurait aucune signification si l’on ne se fonde pas sur une expérience quelconque.

Si l’on constate qu’une période de 18 mois n’est pas suffisante pour régler la plupart des cas, nous pourrions l’augmenter, mais j’estime que ce serait discutable.

Le sénateur Tkachuk : Ce ne serait pas discutable du point de vue de l’optométriste. Les optométristes s’inquiètent de cette disposition et c’est pourquoi j’en ai parlé.

M. Binder : Dans le cas d’une relation d’affaires, il n’est pas nécessaire d’obtenir le consentement pour téléphoner durant la période de 18 mois. Mais si les deux parties s’entendent pour fixer un rendez-vous, je ne crois pas que cette période de 18 mois s’appliquerait. C’est une question de contrat. Nous pourrions vous fournir des précisions à ce sujet.

Le sénateur Tkachuk : En êtes-vous certain?

La présidente : Ces appels seraient exclus, car le projet de loi porte sur les télécommunications non sollicitées. Si à votre dernier rendez-vous on vous a demandé qu’on vous rappelle dans 22 mois, l’appel est donc sollicité.

M. Binder : C’est exact.

Le sénateur Merchant : Ce qui me dérange dans ce type de mesure législative, c’est que l’on s’ingère dans le commerce. Les consommateurs bénéficient toujours de la communication d’idées.

Cela permet d’offrir aux consommateurs des produits variés à des coûts moins élevés; je parle du commerce légitime. Êtes-vous d’accord avec moi sur le fait que les consommateurs en bénéficient?

M. Pickard : Lorsque nous avons fait des sondages et demandé aux consommateurs ce qui valait mieux pour eux, une vaste majorité nous a répondu que c’est ce genre de système qu’il faut adopter. Lorsque nous avons examiné les systèmes britannique et américain, la majorité des consommateurs a dit apprécier ce système. Les deux sondages nous ont révélé que les Canadiens souhaitent ce système, et les données statistiques que nous avons sur les États-Unis et le Royaume-Uni montrent que ce système est une bonne mesure pour les consommateurs.

Le sénateur Merchant : Quand vous parlez de « ce système », de quel système parlez-vous?

M. Pickard : Je parle de la liste d’exclusion.

Le sénateur Merchant : Croyez-vous que les consommateurs apprécient de ne pas avoir suffisamment d’information? Si nous examinons les exemples, je dois convenir que ce système ne punit

companies. In fact, they must be happy with this kind of system. First, they are able to advertise and reach consumers in different ways because they have the means. I think this kind of system penalizes the people who want to get into the market, have a product to sell, who are not well established and maybe do not have the means to take on a big advertising campaign. This does favour the well-established businesses.

Mr. Pickard: I believe that anyone starting up a business must do as much consumer contact as possible, and there are means through media to do it.

Consumers seem to consistently agree that telephone surveys through their homes are quite intrusive. How do we balance the intrusive nature of telephone calls with new companies coming forward? I believe there are means by which new companies can do advertising. We also must realize, looking at statistics, that if 25 per cent of people say "We just hate these telephone calls," some of the calls will turn people off. The second point is that many of them just do not like them.

What the do-not-call list will do is leave those people who are receptive to the telephone calls to be contacted. If they have not registered on a do-not-call list, that is the prime territory for a new company wishing to pass information along. To me, rather than make four telephone calls and get three negative slams of the phone, it is better to call people who are receptive. There are still a large number, aside from the 25 per cent who say they would not register on the list, who would be receptive, and maybe new technologies will make it easier for new companies to reach the people they need to reach, those who will not be angry over the call.

Senator Phalen: You said there are a number of people who are receptive to these calls. Do you have any statistics on that?

Mr. Pickard: I am saying when people suggest they would not register, or if we have numbers that suggest 70 per cent of the people would register on the list, that means there is a network of people out there who feel it does not cause them much of a problem. Through the numbers that we have talked about, I would suggest that there will be a number of people who would still receive those telephone calls. Therefore, they probably would be the targeted groups.

Senator Merchant: How would you feel about an individual sunset clause because we do not know how the system will work? Everyone's name would drop off the list in five years and people would have to re-register. Do you think there might be some value in that?

Mr. Pickard: I am not sure.

Senator Merchant: People would have the opportunity in five or six years to re-register if they want to remain on the do-not-call list.

pas les grandes entreprises bien établies. En fait, elles doivent être satisfaites d'un tel système. Tout d'abord, elles ont la possibilité de faire de la publicité et de rejoindre les consommateurs par d'autres moyens, car elles ont l'argent nécessaire. Un tel système pénalise les entreprises qui veulent percer sur le marché, qui ont un produit à vendre mais ne sont pas bien établies et qui n'ont peut-être pas le moyen de lancer une grande campagne de publicité. Cette mesure privilégie les entreprises bien établies.

M. Pickard : Lorsqu'une nouvelle entreprise est lancée, elle doit rejoindre autant de consommateurs que possible, et il existe des moyens pour cela, par l'entremise des médias.

Les consommateurs s'entendent constamment pour dire que les enquêtes téléphoniques à leur domicile les dérangent beaucoup. Comment peut-on trouver un juste milieu entre le caractère intrusif de ces appels et les progrès des nouvelles entreprises? J'estime qu'il y a d'autres moyens par lesquels les nouvelles entreprises peuvent faire leur publicité. Il faut aussi se rendre compte que, d'après les statistiques, 25 p. 100 disent détester ces appels. Cela signifie qu'en faisant ces appels, les entreprises se mettent ces consommateurs à dos. Deuxièmement, un grand nombre de gens n'aiment pas ces appels.

La liste d'exclusion fera en sorte que les appels ne seront acheminés qu'aux personnes qui y sont réceptives. Les personnes qui ne se sont pas inscrites sur la liste d'exclusion seront une clientèle de choix pour une nouvelle entreprise qui désire communiquer de l'information. J'estime qu'il vaut mieux rejoindre les personnes susceptibles d'accepter les appels plutôt que de se faire raccrocher au nez trois fois sur quatre. Outre les 25 p. 100 qui disent ne pas souhaiter s'inscrire sur la liste, il existe encore un grand nombre de gens prêts à recevoir les appels, et de nouvelles technologies feront en sorte qu'il sera peut-être plus facile aux nouvelles entreprises de rejoindre la clientèle visée, plutôt que les personnes qui se fâcheraient d'être dérangées.

Le sénateur Phalen : Vous avez dit qu'un certain nombre de personnes seraient susceptibles d'accepter ces appels. Avez-vous des statistiques à ce sujet?

M. Pickard : Ce que je dis, c'est que si des gens disent qu'ils ne s'inscriront pas, ou si les chiffres montrent que 70 p. 100 des gens s'inscriraient sur la liste, cela signifie qu'il reste d'autres personnes qui ne s'estiment pas dérangées outre mesure par ces appels. Les chiffres dont nous avons parlé montrent qu'un certain nombre de personnes seraient encore prêtes à recevoir ces appels téléphoniques. Par conséquent, elles seraient probablement la clientèle ciblée.

Le sénateur Merchant : Que penseriez-vous d'une disposition de temporarisation pour chaque inscription, puisque nous ne savons pas comment le système fonctionnera? Les inscriptions pourraient être valables pendant cinq ans, après quoi les gens devraient s'inscrire de nouveau. Croyez-vous que ce serait une bonne idée?

M. Pickard : Je n'en suis pas certain.

Le sénateur Merchant : Les gens pourraient se réinscrire au bout de cinq ou six ans s'ils souhaitent y demeurer inscrits.

Mr. Binder: This is a case where the CRTC would hold hearings and decide on the practical management of this database. Should it be five or three years, what is the right number? You want to refresh it — people move, the numbers become stale, so you want some system of —

Senator Merchant: The individual would be responsible for re-registering.

Mr. Binder: Yes, some scheme like that. It will not be in perpetuity.

Senator Merchant: That is what I was asking.

[Translation]

Senator Tardif: Some people have expressed concerns about the impact that creating a list like this could have on call centres in various regions of the country. What do you think about these concerns?

[English]

Mr. Pickard: I come from an area with one of the larger call centres in Ontario now. Call centres are of two types. One is cold calls going out and the other receives telephone calls and administers programs. For instance, you could phone in to pay a bill with a company and they would take the payments and the various incoming calls.

Seventy-five per cent of call centres in Canada receive telephone calls. They would not be affected by this proposed legislation because it is people phoning about a company with which they have a relationship; it is client oriented.

The other 25 per cent that make the cold calls may be affected somewhat. However, again, if you have ever spent time making cold calls — and some folks in politics have done that — you will know it is a very negative process in many respects. You could end up with as many as 50 per cent of the people angry that you phoned.

I believe this will allow those call centres to continue cold calls but avoid those who would be angry, the really strong responses. I believe those would be eliminated and it would make the time spent more productive. We have discussed that with some of the call centre people and I have not heard a strong negative from them.

[Translation]

Senator Chaput: The bill explains the procedure to follow starting with the development of the list through to exemptions and penalties. Is there a clear and complete enough definition of what penalties mean and what may happen if both parties do not agree? If, for example, you say that I have not respected the procedure and I say that I did, who will decide then? How long might that take?

M. Binder : Il faudrait dans ce cas que le CRTC tienne des audiences et décide de la façon de gérer cette base de données. Comment fixer la durée de la période, devrait-elle être de cinq ans ou de trois ans? Il faut remettre la liste à jour — les gens déménagent, les numéros changent, et il faut donc un système...

Le sénateur Merchant : Chacun serait chargé de se réinscrire.

M. Binder : Oui, un système de ce genre. Il n'y aurait pas d'inscription à perpétuité.

Le sénateur Merchant : C'est ma question.

[Français]

Le sénateur Tardif : Certaines personnes ont fait part de leurs inquiétudes quant à l'incidence que la création de cette liste pourrait avoir sur les centres d'appel dans différentes régions du pays. Que pensez-vous de ces craintes?

[Traduction]

M. Pickard : Je viens d'une région qui compte l'un des plus grands centres d'appels de l'Ontario à l'heure actuelle. Il y a deux types de centres d'appels. Le premier type fait des appels à l'improviste chez les gens, et le second reçoit des appels et administre des programmes. Par exemple, on peut téléphoner à une entreprise pour payer une facture, et cette entreprise reçoit les appels et les paiements.

Les trois quarts des centres d'appels du Canada reçoivent des appels téléphoniques. Ces centres ne seront pas touchés par la mesure législative proposée car ceux qui communiquent avec eux téléphonent au sujet d'une entreprise avec laquelle ils entretiennent une relation; ces centres sont axés sur la clientèle.

L'autre quart, qui fait des appels à l'improviste, pourrait être touché dans une certaine mesure. Mais si vous avez déjà fait de tels appels — comme c'est le cas de bien des personnes en politique —, vous savez que cela peut avoir des aspects très négatifs. Il peut arriver que jusqu'à la moitié des gens soient fâchés que vous les ayez appelés.

Cette mesure permettra à ces centres d'appels à l'improviste de continuer leur travail tout en évitant les personnes qui se fâcheraient, celles qui réagissent très mal. Ces personnes seraient éliminées, et le travail des centres serait plus productif. Nous en avons discuté avec certains employés de centres d'appels, et aucun n'a réagi de façon très négative.

[Français]

Le sénateur Chaput : Le projet de loi explique la procédure à suivre en commençant par le développement de la liste jusqu'aux exclusions et aux sanctions. Y a-t-il une définition assez claire et complète de ce que veut dire une sanction et de ce qui risque d'arriver si les deux parties ne sont pas d'accord? Si par exemple vous me dites que je n'ai pas respecté la procédure et moi je vous dis que je l'ai fait, qui devra trancher à un moment donné? Cela pourrait-il prendre du temps?

[English]

Mr. Pickard: I will turn this over to our legal counsel or Mr. Binder to answer. The CRTC will appoint an administrator to set up the program and operate it. However, I believe that public hearings will be in place to look at the nuances of the type of administration that is required. Beyond that, I would like our answers to come from the officials.

Mr. Binder: If an individual is deemed not to be compliant, there is a process of appeal, either to the CRTC or the court. It is described as a procedure in the bill.

Senator Eyton: I apologize; I was a little late so I may have missed some things.

How does it work? If an individual wants to be on the do-not-call list, that is registered somewhere; then there are exemptions. There are many people who may not call that number, but there are exemptions. I take it that all of them can make those calls, notwithstanding the list, but it is an offence or it is prohibited for some businesses or parties. Are the penalties fines?

Mechanically, there is no difference. The bill is passed, and everyone can call anybody, whether they are exempt or not. It is only the prohibited calls that are subject to some kind of fine. We are not sure what those are at this stage, I suppose; is that correct?

Mr. Pickard: I will go back to legal counsel. There is a structure in place for putting together the do-not-call list. Presently, companies are required to maintain a do-not-call list. However, there are many reasons why that process does not work well. In creating a national do-not-call list on which anyone can register, corporations would be required to bring their do-not-call list up to date on a monthly basis.

Corporations are also required to keep an individual list. Corporations have to check in with the administrator of the national list and have their lists updated each month. If a person is in contravention or there are complaints, then the processes engage.

Senator Eyton: Technically, you still make the call but you are subject to some kind of penalty.

Mr. Pickard: That is correct.

Senator Eyton: What is the rationale for the exemptions? I have received calls that I did not want to receive, and I suspect I would go on the do-not-call list. However, among the most annoying are the calls from the political parties or the charities. It seems to me the charities should want to know that I do not want to hear from them, as should the political parties, because they have nil chance of being successful in their calls with someone like me. Therefore, I am saving them money, time and effort. What is the rationale for saying we can still bother you because we are a charity or a political party?

[Traduction]

M. Pickard : Je vais demander à notre conseiller juridique ou à M. Binder de répondre. Le CRTC va nommer un administrateur chargé de mettre le programme sur pied et de le faire fonctionner. Je crois toutefois qu'il y aura des audiences publiques pour examiner les détails du genre d'administration nécessaire. Pour le reste, je vais demander aux fonctionnaires de répondre.

M. Binder : Si l'on estime qu'une personne ne respecte pas les règles, il existe un processus d'appel, soit devant le CRTC, soit devant le tribunal. Cette procédure est décrite dans le projet de loi.

Le sénateur Eyton : Je vous prie d'excuser mon retard, j'ai peut-être raté de l'information.

Comment cela fonctionne-t-il? Si une personne veut s'inscrire sur la liste d'exclusion, cette liste existe quelque part; puis il y a les exceptions. Bon nombre de personnes ne pourront pas composer ce numéro, mais il y a des exceptions. Ceux qui bénéficient de ces exceptions pourront faire ces appels, sans égard à la liste, mais pour les autres entreprises ou parties, cela serait interdit et constituerait une infraction. A-t-on prévu des amendes?

Théoriquement, cette mesure ne fait aucune différence. Une fois le projet adopté, n'importe qui pourra téléphoner à n'importe qui, qu'il ait une exemption ou non. Seuls ceux qui font des appels interdits seront passibles d'amendes. Nous ne savons pas très bien quelles sont ces amendes à l'heure actuelle, je suppose? Est-ce exact?

M. Pickard : Je vais demander à notre conseiller juridique de répondre. Il existe une structure pour rétablir la liste d'exclusion. À l'heure actuelle, les entreprises doivent maintenir une liste d'exclusion. Mais le système ne fonctionne pas pour bon nombre de raisons. Une fois établie une liste d'exclusion nationale à laquelle tous les citoyens peuvent s'inscrire, les sociétés seront tenues de mettre à jour leur liste d'exclusion tous les mois.

Les sociétés doivent également conserver leur propre liste. Elles doivent consulter l'administrateur de la liste nationale et mettre leur liste à jour tous les mois. En cas de contravention à cette règle ou de plainte, le processus se met en branle.

Le sénateur Eyton : Techniquement, il est encore possible de faire l'appel, mais on est alors passible d'une peine quelconque, n'est-ce pas?

M. Pickard : C'est exact.

Le sénateur Eyton : Comment justifie-t-on les exemptions? J'ai déjà reçu des appels importants, et je pense que je m'inscrirais sur la liste d'exclusion. Cependant, les appels les plus ennuyeux sont souvent ceux des partis politiques ou des organismes de bienfaisance. À mon avis, les organismes de bienfaisance voudraient peut-être être informés de ce que je ne veux pas recevoir leurs appels, tout comme les partis politiques, car ils n'ont aucune chance de réussir à me convaincre. Par conséquent, je leur ferais économiser leur argent, leur temps et leurs efforts. Pourquoi dit-on que les organismes de bienfaisance ou les partis politiques sont autorisés à nous déranger?

Mr. Pickard: No, they cannot. If you check what we are doing with charities, if someone says they do not want those charities phoning, the charities have to maintain a do-not-call list as well. They are exempt from the national list, but if a charity phones and you say "I want to be exempt from calls from charities," they are required to maintain a list as well. The exemption is not a broad one that says there is no getting around it. It is stated that charities would have to maintain a list.

Senator Eyton: An individual list for that particular charity.

Senator Tkachuk: For that one charity.

Senator Eyton: They will not have a blanket exemption.

Mr. Pickard: Right; if a charity phones, you can stop them, basically. The reason — and I think it is a logical one — that charities were given an exemption is the public good that charities often do.

If someone from a charity or other organization annoys you, you can have it stopped.

Senator Eyton: From that particular charity.

Mr. Pickard: From any charity that calls you.

Senator Eyton: I would still receive the call.

Mr. Pickard: You can say to that charity that you would prefer they not call you again.

Senator Eyton: That would be the end of it. They would be obliged to record it.

Senator Tkachuk: Would they be fined?

Mr. Pickard: Yes.

Senator Phalen: Who would deal with the charities?

Mr. Pickard: It would be the CRTC administrator.

Senator Phalen: If you believed that you were on the call list of charities, you could appeal to the CRTC.

Mr. Pickard: That is correct. You could appeal a direct list in the same way that you could appeal the national list.

Senator Tkachuk: What would be the point of exempting charities if individuals could exempt themselves from their calls? To clarify this, if someone wanted to avoid calls from a charity telemarketer, he would have to consult the national registry first. Is that correct? Would there be a fee for consulting the national registry to ensure the exemption? In reality, you would be exempting people from the fee, not from the phone call. In other words, the newspaper would not have to check with the national registry, and therefore would not have to pay the fee. However, if

M. Pickard : Non, ils n'y sont pas autorisés. Si vous vérifiez les dispositions applicables aux oeuvres de charité, vous constaterez qu'elles doivent également maintenir une liste d'exclusion à laquelle sont inscrites les personnes qui ne veulent pas recevoir leurs appels. Ils sont exemptés de la liste nationale, mais si un organisme de bienfaisance vous téléphone, vous pouvez demander à ne plus recevoir ses appels, et il doit maintenir sa propre liste. Il ne s'agit pas d'une exemption générale et incontournable. Le projet de loi dit que les oeuvres de bienfaisance doivent maintenir leur propre liste.

Le sénateur Eyton : Cet organisme de bienfaisance devrait conserver sa propre liste?

Le sénateur Tkachuk : Il devrait avoir sa propre liste.

Le sénateur Eyton : Il n'y aura donc pas d'exemption générale pour ces organismes?

M. Pickard : C'est exact; si un organisme de bienfaisance vous téléphone, vous pouvez lui dire de ne plus rappeler. La raison pour laquelle on a accordé une exemption aux organismes de charité - et c'est une raison logique à mon avis — c'est que ces organismes offrent souvent de bons services à la population.

Si un organisme de bienfaisance ou un autre organisme vous dérange, vous pouvez demander à ne plus être appelé.

Le sénateur Eyton : Par cet organisme de bienfaisance?

M. Pickard : Par tout organisme de bienfaisance qui vous appelle.

Le sénateur Eyton : Je vais néanmoins recevoir l'appel.

M. Pickard : Vous pourrez dire à cet organisme de bienfaisance que vous préférez ne plus être appelé.

Le sénateur Eyton : Cela mettra fin au problème. L'organisme sera obligé de s'inscrire sur sa liste.

Le sénateur Tkachuk : Devra-t-il payer une amende?

M. Pickard : Oui.

Le sénateur Phalen : Qui serait chargé des cas des organismes de bienfaisance?

M. Pickard : Ce serait l'administrateur du CRTC.

Le sénateur Phalen : Si vous pensez que vous étiez inscrit sur la liste d'appel des organismes de bienfaisance, vous pourriez en appeler devant le CRTC?

M. Pickard : C'est exact. Vous pourriez en appeler d'une liste directe de la même façon que de la liste nationale.

Le sénateur Tkachuk : À quoi cela peut servir de donner une exemption aux organismes de charité si les personnes peuvent s'exclure elles-mêmes de leur liste d'appel? Permettez-moi de préciser ma pensée. Si quelqu'un veut éviter les appels de télémarketing d'un organisme de bienfaisance, il devra d'abord consulter la liste d'exclusion nationale. Est-ce exact? Faudra-t-il déboursier de l'argent pour consulter la liste d'exclusion nationale afin d'obtenir l'exemption? Dans les faits, ce sont les frais qui feraient l'objet de l'exemption, pas les appels téléphoniques.

people were to tell the newspaper that they did not want any phone calls, the newspaper would exempt them in any case. The system would exempt the fees, not the telephone call process.

Mr. Pickard: In some ways, you could say that the fee would be exempted; that is correct, senator. In addition, I believe that people's perceptions of telephone calls from charities are such that they are more acceptable than telephone calls from other groups. This is why charities have been given that opportunity. You have to remember that the consumers still have control, with latitude to say they do not wish to receive any more telephone calls from that group. The bill would provide the consumer with that determination.

Senator Tkachuk: A giver is a giver; that is how charities approach it. I do not want to imply that all charities necessarily do this, but many do the following: If they identify Senator Zimmer as a charitable person, he is known as a giver. They will pass their list of givers to another charity and that other charity will also telephone Senator Zimmer; then the list will be passed on to another charity. That is why we receive so many of these telephone calls. Once you give to one charity, your number is passed along to other charities. Hence, senior citizens receive many telephone calls from charities because they tend to give regularly.

Would one then have to exempt every charity specifically when it would be simpler to contact the national call registry?

Mr. Pickard: If you receive a telephone call, you can say immediately, without further question, please take me off your list. That is all you have to do.

Senator Tkachuk: That can be done when the Heart and Stroke Association calls, but it will pass the list on to the Cancer Society and the calls continue.

Mr. Pickard: The experience is such that if you say no, they might pass that information on. I do not know. I will not debate how they operate. It is important that the consumer have the ability to stop any telephone calls from charities.

The Chairman: Senator Tkachuk, we are out of time.

Senator Tkachuk: I do not understand why newspapers, charities and others cannot be put on the national list.

Mr. Binder: The formula on cost recovery has not been determined. It does not mean that one will be levied and the other will not. There might be a fee associated with access to the database but the CRTC will decide how the running of a

Autrement dit, un journal n'aurait pas à faire de vérification de la liste d'exemption nationale et n'aurait donc pas à payer de frais. Mais si un citoyen venait demander à un journal de ne plus être inscrit à sa liste d'appel, le journal pourra l'exclure de toute façon. C'est le système qui serait exempté des frais, pas les appels téléphoniques.

M. Pickard : D'une certaine façon, on pourrait dire qu'il y aurait une exemption des frais; c'est exact, sénateur. En outre, je crois que la population accepte plus volontiers les appels téléphoniques d'organismes de bienfaisance que ceux d'autres groupes. C'est pour cette raison que des organismes de bienfaisance ont obtenu cette exemption. Il ne faut pas oublier que ce sont les consommateurs qui demeurent aux commandes, qu'ils ont la marge de manoeuvre nécessaire pour demander à être exclus de la liste d'appel d'un groupe. Les dispositions de ce projet de loi font en sorte que c'est au consommateur d'en décider.

Le sénateur Tkachuk : Aux yeux des organismes caritatifs, un donateur est un donateur. Je ne laisse pas entendre qu'ils font tous la même chose, mais nombre d'entre eux vont considérer que le sénateur Zimmer, par exemple, est un donateur s'il a déjà fait un don de charité. Ils vont ensuite communiquer leur liste de donateurs à un autre organisme de bienfaisance, qui téléphonera au sénateur, et la liste sera de nouveau envoyée à une énième organisation caritative. C'est pour cela que nous recevons tant d'appels téléphoniques. Une fois que vous avez donné à une œuvre, votre numéro de téléphone est communiqué à d'autres. C'est ce qui explique que les personnes âgées reçoivent tant d'appels téléphoniques, car elles font assez souvent des dons.

Faudra-t-il qu'on exempte chaque société caritative une à la fois, quand il serait plus simple de le demander une seule fois au registre téléphonique national?

M. Pickard : Si vous recevez un appel, vous pouvez immédiatement demander d'être rayé de la liste, sans plus. C'est aussi simple que cela.

Le sénateur Tkachuk : On aura beau le faire, quand la Fondation des maladies du cœur vous appellera, la liste sur laquelle vous figurez passera à la Société canadienne du cancer et les appels continueront.

M. Pickard : Compte tenu de la façon dont les choses se passent, il se peut qu'on fournisse ces renseignements. Je l'ignore. Je ne vais pas discuter de la façon dont ces entreprises fonctionnent. Quoi qu'il en soit, il importe que le consommateur puisse mettre fin aux appels téléphoniques des organismes caritatifs.

La présidente : Sénateur Tkachuk, votre temps de parole est écoulé.

Le sénateur Tkachuk : Je ne vois pas pourquoi on ne pourrait pas inscrire les journaux, les organisations caritatives et d'autres sur la liste nationale.

M. Binder : La formule de recouvrement des coûts n'est pas encore établie. Cela ne signifie pas nécessairement qu'un organisme devra verser des droits et l'autre pas. Cependant, il se peut qu'on exige des droits en échange de l'accès à la base de

telemarketing business, even a charity, will be cost recovered. That has not yet been determined because it will be done on an operational basis.

Senator Tkachuk: We should know because it is important. It is not operational.

Mr. Binder: Charities did not want to fall into a black hole because consumers chose to be on the national list immediately without thinking about the implications. Charities want consumers to make their decision about being on the list on a charity-by-charity basis.

Senator Tkachuk: Government is saying that consumers might not know what they are doing. Consumers would be able to change their minds.

Mr. Binder: Charities decided that they would like such decisions to be made on a case-by-case basis. On such a basis, a consumer can say no. That is the philosophy behind the special treatment.

Senator Zimmer: Yes, consumers could simply ask charities to take them off the list. That information would be passed along to other charities, which would do the same. However, it is necessary to answer the question beyond that step: What is the time frame in which this would occur? Consumers could ask to be taken off the list, but for how long would that be effective? What would be in place beyond that? How actively would the charities comply with the wishes of the consumer? Would there be penalties for non-compliance, and who would police that?

Mr. Pickard: There would be penalties. Organizations would be required to update their lists every 30 days. It is my understanding that when a charity receives a direct indication from people that their name should be removed, the CRTC would make the final decision. I see no reason to think that it would not be immediate, although it might take a couple of days to administer the paperwork. I do not know whether that would be a requirement. I would think that immediacy would be the case in that example.

Mr. Binder: I have one point for clarification. The Personal Information Protection and Electronic Documents Act, PIPEDA, prohibits the passing of lists from charity to charity without consent.

The Chairman: Mr. Pickard, does the bill apply to unsolicited faxes?

Mr. Pickard: I do not believe that it does at this time. In the United Kingdom, for example, they have stepped it up from telephone calls to faxes and all telecommunications. Certainly, there would be an annual review and any broadening of the applications would have to be determined with time, as with any piece of legislation.

données, mais de toute façon, c'est le CRTC qui décidera de la manière dont on recouvrera les coûts d'une entreprise de télémarketing, ou même d'une organisation caritative. Cela n'a pas encore été déterminé parce qu'on le fera sur une base opérationnelle.

Le sénateur Tkachuk : Nous devrions le savoir parce que c'est important. Le système n'est pas encore opérationnel.

M. Binder : Les organismes de bienfaisance ne voulaient pas tomber dans l'oubli du fait que les consommateurs auraient choisi de s'inscrire sur la liste d'exclusion nationale sans avoir pensé aux conséquences de cette décision. Les organismes caritatifs tiennent à ce que les consommateurs prennent leur décision au cas par cas.

Le sénateur Tkachuk : Le gouvernement affirme que les consommateurs ne sauraient peut-être pas ce qu'ils font. Ils pourraient bien changer d'idée.

M. Binder : Les sociétés de bienfaisance ont décidé qu'elles aimeraient que ces décisions se prennent au cas par cas. Le consommateur pourrait quand même refuser qu'on l'appelle. Tel est d'ailleurs le principe sous-jacent du traitement spécial.

Le sénateur Zimmer : Oui, les consommateurs pourraient simplement demander aux organisations caritatives qu'on les retire de la liste d'appel. Le renseignement serait ensuite communiqué aux autres organismes du même genre, qui à leur tour rayeraient le consommateur de la liste. Il faut toutefois aller plus loin et se demander pendant combien de temps durerait une telle exclusion? Les consommateurs pourraient bien demander d'être rayés de la liste, mais combien de temps est-ce que cela durerait? Qu'y aurait-il ensuite? Dans quelle mesure est-ce que les organismes de bienfaisance se conformeraient à la décision du consommateur? Est-ce qu'on infligerait des pénalités pour inobservation, et qui se chargerait de la surveillance?

M. Pickard : Il y aurait effectivement des pénalités. Les organismes de charité seraient tenus de mettre leurs listes à jour à tous les 30 jours. Je crois comprendre que lorsque quelqu'un demanderait à une organisation de charité de le rayer de la liste des gens à appeler, c'est le CRTC qui trancherait. À mon avis, une telle demande entrerait immédiatement en vigueur, tout en reconnaissant qu'il faudrait peut-être quelques jours pour que toutes les formalités administratives soient réglées. Dans l'exemple que vous venez de citer toutefois, à mon avis, le résultat de la demande serait immédiat.

M. Binder : J'ai besoin d'un éclaircissement. La Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques interdit qu'on communique la liste des donateurs d'un organisme de charité à un autre sans le consentement préalable des intéressés.

La présidente : Monsieur Pickard, le projet de loi s'applique-t-il aux télécopies non sollicitées?

M. Pickard : Je ne crois pas que ce soit le cas actuellement. Au Royaume-Uni, par exemple, la loi, qui s'appliquait uniquement aux appels téléphoniques, couvre maintenant la télécopie et toutes les télécommunications. Évidemment, il y aurait un examen annuel et l'on étudierait tout élargissement de l'application de la loi, comme c'est le cas des mesures législatives.

The Chairman: An unsolicited fax is an unsolicited telecommunication.

Mr. Binder: The fax machine telephone number could be placed on the national registry and receive the same kind of treatment.

Senator Tkachuk: With all due deference to ministry officials, I am unsure about their comment on faxes because there are telephone lists and fax lists. Would we keep a fax list in the national registry as well? It is still unclear just how Canada compares to the United States in terms of exemptions. What are the exemptions in the U.S. and what are the exemptions in Canada?

The Chairman: I would ask departmental officials to provide the committee with written explanations of precisely how the American exemption system works, this afternoon, if possible, because I believe that does exist.

Senator Eyton: If a charity is making the call, is it affected?

Mr. Pickard: We will have an answer for you on that particular point.

The Chairman: It is frustrating, but we do thank you very much. It has been a lively and instructive session. We look forward to getting those answers from you.

Mr. Pickard: I would like to thank you, Madam Chair, and your colleagues for listening and working along with us. There are a lot of issues when new legislation comes forward and I appreciate the questions.

[Translation]

The Chairman: I would ask our next witnesses to come forward. They are representatives from the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission.

[English]

We will have four senior representatives of the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission, whom I invite now to come forward.

We have with us this morning Mr. Richard French, Vice-Chairman, Telecommunications; Ms. Elizabeth Duncan, Regional Commissioner for the Atlantic Region; Mr. Allan Rosenzweig, General Counsel, Telecommunications; and Mr. Gerald Lylyk, Director, Consumer Affairs. Thank you very much for joining us today.

[Translation]

Richard D. French, Vice-Chairman, Telecommunications, Canadian Radio-television and Telecommunications Commission: Madam Chairperson, we are happy to be here today. I hope that we will be in a position to help the committee and its members understand the role of the CRTC in this somewhat complex and new issue for Canada.

La présidente : Une télécopie non sollicitée est une télécommunication non sollicitée.

M. Binder : Le numéro de téléphone du télécopieur pourrait figurer au registre national et faire l'objet du même type de traitement.

Le sénateur Tkatchuk : Avec tout le respect que je dois aux fonctionnaires du ministère, je ne comprends pas bien leurs observations sur les télécopieurs, car il existe des listes de téléphone et des listes de télécopieur. Y aurait-il une liste de numéros de télécopieur dans notre registre national également? Je ne comprends pas très bien non plus la situation du Canada en matière d'exemptions, par rapport à celle des États-Unis. Quelles sont les exemptions qui s'appliquent aux États-Unis et quelles sont celles qui s'appliquent chez nous?

La présidente : Je demanderais aux fonctionnaires du ministère de fournir par écrit au comité des explications sur le système d'exemptions américain, cet après-midi, si possible, car je crois qu'un tel document existe.

Le sénateur Eyton : Si c'est un organisme caritatif qui fait cet appel, est-il touché par cette mesure?

M. Pickard : Nous vous fournirons la réponse à cette question.

La présidente : C'est très frustrant, mais nous vous remercions quand même. Cette séance a été très vivante et instructive. Nous sommes impatients de recevoir ces réponses.

M. Pickard : Merci, madame la présidente, et merci à vos collègues de nous avoir écoutés et d'avoir coopéré. Il y a toujours de questions qui émergent lorsqu'une nouvelle loi est présentée et je vous remercie de vos questions.

[Français]

La présidente : Je demanderais aux prochains témoins de bien vouloir s'avancer. Il s'agit des représentants du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes.

[Traduction]

Nous entendrons aujourd'hui cinq représentants du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes et je les invite à prendre place.

Nous accueillons aujourd'hui M. Richard French, vice-président des télécommunications; Mme Elizabeth Duncan, commissaire régionale pour la région de l'Atlantique; M. Allan Rosenzweig, avocat général, Télécommunications; et M. Gerald Lylyk, directeur, Consommation. Merci d'être venus.

[Français]

Richard D. French, vice-président des télécommunications, Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications: Madame la présidente, nous sommes très heureux d'être ici aujourd'hui. J'ose espérer que nous serons en mesure d'aider le comité et ses membres à comprendre le rôle du CRTC dans ce dossier un peu complexe et nouveau pour le Canada.

[English]

I will be short because I see there is no shortage of questions and I would not want to disappoint senators. Secondly, I will simply note that the commission, after the passage of the proposed legislation, would envisage, in a parallel process, on the one hand beginning a series of public hearings with respect to the detail of the implementation of the bill and touching on some of the issues that interest senators, while at the same time preparing the administrative foundations for an independent delegate of the commission who would manage the database, given that the commission does not regard itself as an expert in managing databases.

We can discuss issues of costs and timelines, but on the whole it looks as if that process will take 19 to 24 months to complete, so that we could expect that amount of time after the passage of the bill before Canadians could register on a national do-not-call list.

There have been discussions about parallels with the gun registry. These are understandable given the name “registry,” but I would second the strong view of Mr. Binder, the assistant deputy minister of Industry Canada, that the parallels are fairly fragile and this is quite a different enterprise. We would be delighted to discuss that in detail.

Finally, there have been a lot of concerns about the letter of the law and what that means for certain actors out there in Canada. Allow me to try to clarify that. It is true that if the mothers of the peewee hockey team of Corner Brook want to send the team to St. John for a tournament and they start calling the local merchants or other people in their homes, they might, technically, be in some violation of the letter of this law because they are not a registered charity. What we are looking for in this proposed legislation is a pattern of abuse by a commercial telemarketer that occasions a number of complaints and suggests to us that there is some systematic for-profit or for-gain attempt to circumvent the law in ways that invade people's privacy.

I want to emphasize that, because I appreciate that merchants need to contact their customers. We do appreciate that there are unregistered charities that do good work out there in the country; they do engage in some limited, voluntary non-remunerated telemarketing within the meaning of the law and are most unlikely to create a pattern of complaints such that we would wish to pursue them.

With those short comments, I should like to volunteer to answer any questions. I will probably pass the questions on to the experts, but I would be delighted, on behalf of the commission, to discuss this matter with the senators.

Senator Tkachuk: You used the example of the hockey team being exempt from the letter of the law. You then went on to explain that the letter of the law must be a pattern of abuse. Please help me focus here on what is the pattern of abuse. How many phone calls do you have to get? Is there a number? Can I phone

[Traduction]

Je serai bref, parce que je vois qu'il y a beaucoup de questions et je ne voudrais pas décevoir les sénateurs. Deuxièmement, je ferai simplement remarquer que le conseil, après l'adoption du projet de loi, envisagera, dans le cadre d'un processus parallèle, d'une part de lancer une série d'audiences publiques sur les détails de l'application du projet de loi et de certaines questions qui intéressent les sénateurs, et d'autre part de préparer les bases administratives pour qu'un délégué indépendant du conseil puisse gérer la base de données, étant donné que le conseil ne se considère pas comme étant expert dans la gestion de bases de données.

Nous pouvons traiter des questions des coûts et des échéances, mais de manière générale, il semble qu'il faudra de 19 à 24 mois environ pour mener ce projet de loi à terme et l'on s'attend donc à ce qu'il s'écoule la même période après l'adoption du projet de loi avant que les Canadiens puissent s'inscrire sur la liste d'exclusion.

Certains ont fait des parallèles avec le registre des armes à feu. Cette comparaison s'explique par le terme « registre », mais je serais du même avis que M. Binder, le sous-ministre adjoint d'Industrie Canada, quand il affirme que ces parallèles sont fragiles et qu'il s'agit de deux choses complètement différentes. Je serais heureux d'en parler plus en détail.

Enfin, beaucoup ont exprimé leurs inquiétudes au sujet de la lettre de la loi et de son incidence sur certains acteurs au Canada. Laissez-moi essayer de vous apporter certaines précisions. Il est vrai que si les mères des joueurs d'une équipe de hockey peewee de Corner Brook veulent envoyer l'équipe à St. John's pour un tournoi et téléphonent à des commerçants locaux ou à d'autres personnes à domicile, elles pourraient, techniquement, contrevenir à la lettre de la loi, parce qu'elles ne sont pas un organisme de bienfaisance enregistré. Ce que nous voulons faire par ce projet de loi, c'est cibler les cas d'abus récurrents des télévendeurs commerciaux qui suscitent de nombreuses plaintes, ce qui semble nous indiquer que certains contreviennent à la loi de façon systématique et lucrative et que cela porte atteinte à la vie privée des gens.

Je veux insister là-dessus, parce que je comprends que les commerçants doivent contacter leurs clients. Nous comprenons également qu'il existe des organismes caritatifs non enregistrés qui font un très bon travail au pays; ils font en effet des démarches par téléphone de façon bénévole, comme le définit la loi, et qui sont peu susceptibles de susciter des plaintes qui nous obligeraient à les poursuivre.

Cela étant dit, je suis prêt à répondre à vos questions. Je laisserai sans doute les experts répondre à certaines, mais je serais ravi, au nom du conseil, de m'entretenir avec les sénateurs à ce sujet.

Le sénateur Tkachuk : Vous avez utilisé l'exemple d'une équipe de hockey qui serait exempte de la lettre de la loi. Ensuite, vous avez expliqué qu'il faut qu'il y ait des violations répétées. J'aimerais que vous m'aidiez à comprendre ce que sont des violations répétées. Combien cela exige-t-il de coups de fil?

people five times before I hit the pattern of abuse? How does that work?

Mr. French: I did not say that the mothers of the peewee hockey team of Corner Brook were exempt. They are not a charitable organization. They engage in a series of calls to other parents and to other people, and technically, they are not exempt. However, the issue as a matter of public policy would be, for us at least: Do the parents of Corner Brook who have been called rise as one and complain to the CRTC or to the national enforcement agency that there have been abusive calls in Corner Brook with sending the peewee hockey team to St. John? The answer, to me, is, highly unlikely, and therefore it is not something that would attract the attention of the enforcement agency or the commission.

Senator Tkachuk: What would?

Mr. French: A pattern of abuse that would indicate to us that a commercial telemarketing firm was involved in systematically avoiding using the database and therefore calling people on the do-not-call list.

Senator Tkachuk: It is fairly subjective, is it not?

Mr. French: It is as subjective as a policeman deciding whether or not to apply a jaywalking law or the Competition Commission deciding whether or not it is —

Senator Tkachuk: No; a person is either jaywalking or not. If he is jaywalking and there is an anti-jaywalking law, he gets a ticket; it is pretty clear.

It is important that I know as a consumer — or as a business or charity. I am a citizen. I have the right to know when you will come down on me if I do break the law. In other words, I know that if I jaywalk and I get a ticket, I can either take it to court or pay the fine; I know it is against the law.

However, you are saying “a pattern of abuse.” Tell me what it is. How does that person who is making the phone calls know? Can he get away with it once or twice? How many times does he get away with it before there is a pattern? Do you have to get 1 telephone call, or 10 or 15? How many complaints?

Mr. French: It is complaints, not phone calls, senator, is it not? If they are phone calls, we will not know about them; if they are complaints, we will. The elements that would guide us — and we will discuss in a public hearing what will be applied and what will not, what kinds of behaviours ought to be subject to coercive or enforcement action and what kinds of behaviour are passed to the side — are, first, it would have to be a series of complaints, probably 10, 15, 20, which would indicate to us —

Senator Tkachuk: How many?

Existe-t-il un chiffre précis? Est-ce que je peux appeler quelqu'un cinq fois avant qu'il s'agisse de violations répétées? Comment est-ce que cela fonctionne?

M. French : Je n'ai pas dit que les mères des joueurs de l'équipe de hockey peewee de Corner Brook étaient exemptées. Il ne s'agit pas d'un organisme caritatif. Si ces personnes appellent d'autres parents ou d'autres personnes, techniquement, elles ne sont pas exemptées. Cependant, la question, d'un point de vue de politique publique, serait la suivante, pour nous : Est-ce que les parents de Corner Brook qui ont été contactés se sont insurgés et se sont plaints auprès du CRTC ou de l'organisme national d'application de la loi pour dénoncer ces appels abusifs à Corner Brook au sujet du voyage de l'équipe de hockey peewee à St. John's? Selon moi, il y a très peu de chance que ce soit le cas et, par conséquent, cela n'attirera pas l'attention de l'organisme en question ou du conseil.

Le sénateur Tkachuk : Qu'est-ce qui attirerait son attention?

M. French : Des violations répétées qui indiqueraient qu'une entreprise de télévente commerciale éviterait systématiquement d'avoir recours à la base de données et appellerait par conséquent les personnes qui figurent sur cette liste d'exclusion.

Le sénateur Tkachuk : C'est assez subjectif, non?

M. French : Tout comme la décision d'un policier d'appliquer ou non la loi sur la traversée illégale de la chaussée, ou comme la Commission de la concurrence qui décide si oui ou non...

Le sénateur Tkachuk : Non. Soit une personne a traversé la rue de façon illégale, soit elle ne l'a pas fait. Si elle l'a fait et qu'il existe une loi contre la traversée illégale, cette personne a une contravention; c'est assez clair.

Pour moi, en tant que consommateur, ou en tant qu'entreprise ou organisme caritatif, il est important de comprendre. Je suis un citoyen. J'ai le droit de savoir quand je serai poursuivi si je contreviens à la loi. En d'autres mots, je sais que si je traverse la rue illégalement, j'aurai une contravention, et je peux soit la contester devant les tribunaux, soit payer l'amende; je sais que c'est illégal.

Cependant, vous dites « des violations répétées ». Expliquez-moi ce que ça veut dire. Comment est-ce que la personne qui fait ces appels peut le savoir? Est-ce qu'on lui laisse une ou deux chances? Combien de chances lui laisse-t-on avant que l'on détermine qu'il s'agit de violations répétées? Suffit-il d'un appel, de dix? De quinze? Combien faut-il de plaintes?

M. French : Il s'agit de plaintes, pas d'appels, sénateur, n'est-ce pas? S'il s'agit d'appels, nous n'en avons pas connaissance; et si ce sont des plaintes, nous sommes au courant. Les éléments qui détermineront cela — et nous discuterons au cours d'une audience publique de ce qui sera appliqué ou non, du type de comportement qui exige des méthodes coercitives et des comportements pour lesquels on peut fermer les yeux — seront, d'abord, d'examiner s'il y a eu une série de plaintes, peut-être 10, 15, 20, ce qui indiquera...

Le sénateur Tkachuk : Combien de plaintes?

Mr. French: As I said, we will have public hearings.

Senator Tkachuk: So that has not been decided?

Mr. French: It is not in the legislation, senator. Second, we would be interested in the kind of behaviour that seemed to us to involve a commercial telemarketing company whose purposes were to avoid or ignore the do-not-call list. If those two elements could be taken together, then probably we would have a situation that we would want to pursue. However, I repeat, this would be subject to the views of consumer groups, direct marketing organizations, telecom companies and others who will participate in the public hearings.

Senator Tkachuk: All right. I will pass and come back to it, maybe. I am quite confused now.

[Translation]

Senator Tardif: The CRTC already has some experience in administration. Could you say a few words about how your administration works? I understand that, for example, you administer a telephone system. How does that work?

Mr. French: Are you referring to our telemarketing regulations?

Senator Tardif: Yes.

[English]

Mr. French: Mr. Lylyk, would you help the committee to understand our past experience in the regulation of telemarketing, please?

Gerald Lylyk, Director, Consumer Affairs, Canadian Radio-television and Telecommunications Commission: Throughout the years, there have been various proceedings and decisions dealing with telemarketing and there are specifics in place today.

Our concern has been enforcement. We find that, in certain instances, there is confusion with respect to what is in place. On a going-forward basis, we think that these issues could be more appropriately addressed by a do-not-call list.

[Translation]

Senator Tardif: Your experience also extends to administering other systems. The proposed national list is a new project. You also have past experience in administration. For example, you manage a telephone number system. Is that going well?

[English]

Mr. Lylyk: That is correct. We would like to draw upon those experiences. In the model that we are looking at — and we have had an independent consultant look at this for us — we would like to draw upon our experiences with, for instance, a local

M. French : Comme je l'ai dit, nous tiendrons des audiences publiques.

Le sénateur Tkachuk : Donc, cela n'a pas été déterminé?

M. French : Ce n'est pas dans la loi, sénateur. Deuxièmement, nous nous intéressons au genre de comportements qui semblent impliquer une entreprise de télémarketing commercial qui cherche à éviter ou à ignorer la liste d'exclusion. Si ces deux éléments sont réunis, nous aurons sans doute une situation qui exigerait une poursuite. Cependant, je tiens à répéter que nous tiendrons des audiences publiques auxquelles participeront des groupes de défense des consommateurs, des organismes de marketing direct, des compagnies de télécommunications et d'autres.

Le sénateur Tkachuk : Très bien. J'ai terminé, mais j'y reviendrai peut-être plus tard. Je suis un peu déconcerté, pour l'instant.

[Français]

Le sénateur Tardif : Le CRTC a déjà une certaine expérience en administration. Pourriez-vous nous parler un peu du fonctionnement de votre administration? Je crois comprendre que vous administrez, par exemple, un système téléphonique. Comment est-ce que cela fonctionne?

M. French : Est-ce qu'on parle de notre réglementation dans le domaine du télémarketing?

Le sénateur Tardif : En effet.

[Traduction]

M. French : Monsieur Lylyk, pouvez-vous aider le comité à comprendre quelle a été notre expérience en ce qui concerne la réglementation du télémarketing, s'il vous plaît?

Gérald Lylyk, directeur, Consommation, Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes : Au cours des années, nous avons connu diverses procédures et décisions relatives au télémarketing et aujourd'hui, il y a des éléments précis qui s'appliquent.

Notre problème concernait l'application de la loi. Dans certains cas, nous trouvons qu'il y a une certaine confusion sur ce qui existe. Nous sommes d'avis que pour progresser, nous avons besoin d'une liste d'exclusion pour régler ces problèmes de façon plus appropriée.

[Français]

Le sénateur Tardif : Votre expérience s'étend également à l'administration de d'autres systèmes. Cette liste nationale qui est proposée est un nouveau projet. Vous avez également eu des expériences antérieures en administration. Vous gérez, par exemple, un système de numéros de téléphone. Est-ce que cela va bien?

[Traduction]

M. Lylyk : C'est exact. Nous aimerions tirer profit de ces expériences. En vertu du modèle que nous envisageons et nous avons demandé à un consultant indépendant de l'étudier pour nous — nous aimerions tirer parti de nos expériences en utilisant,

number portability consortium, the numbering administration consortium. We would see a consortium as a key aspect of this. We would also see a list operator as a key aspect.

While we have expertise, it is not specifically in the context of databases. It is in those areas that we would see ourselves working with the consortium and the list operator and drawing upon the experiences of the U.S. and U.K. lists. Our independent consultant has looked at these issues as well and has advised us on them.

Senator Tardif: What do you mean by “the consortium”? What would that represent in this case?

Mr. Lylyk: One recommendation that was put forward to us was for a consortium of interested parties made up of, for instance, telemarketers, consumer organizations and service providers. Their first role or responsibility would be to determine the list operator for this venture; but they would have ongoing functions, some of which would be addressed and determined in the context of the public proceeding that Mr. French has referenced. There would be roles and responsibilities of oversight to ensure that the list operator and the various people involved, from the consumer registrants to the telemarketer, are operating and being treated in a fair and equitable manner.

Senator Munson: I am curious about how your communications plan will work. What kind of program do you have for setting this up? You have heard a lot of questions this morning and people are rather irritated about the exemptions, and so on. Some people feel it is a watered-down list and some are confused about what they are about to buy into. How do you tell Canadians in a very simple manner what this is all about?

Mr. Lylyk: One of the things that we have looked at in the context of the experiences of other jurisdictions is a public awareness campaign. In fact, we had our independent consultant budget for this. For example, a public awareness campaign was pulled together for the U.S. do-not-call list. We would see the list operator doing that; but again, there would be oversight by this consortium and we would have a role to play as well.

The specifics of this public awareness campaign have not been addressed. However, it is clear that the rules and such that will be coming out of this public notice proceeding that Mr. French has talked about will have to be clearly communicated; people will have to know what is at stake and what penalties apply. That is a key aspect of what our independent consultant was asked to look at, but the details of that have not been addressed yet.

Senator Munson: Speaking of penalties, we are walking around the issue, unless I am missing something in the bill. What kind of penalties are we talking about? What kind of serious money are we getting into to penalize people who abuse this list?

par exemple, un consortium de la transférabilité des numéros locaux, le consortium de l'administration de la numérotation. Selon nous, un tel consortium serait un élément clé. Nous pensons également qu'il faut une personne responsable de ces listes.

Nous avons de l'expertise, mais pas nécessairement dans le domaine des bases de données. C'est dans ce domaine que nous voulons travailler avec le consortium et la personne responsable de la liste et tirer des leçons des expériences américaines et britanniques. Notre consultant a également étudié ces questions et nous a fourni des conseils là-dessus.

Le sénateur Tardif : Que voulez-vous dire par « consortium »? Qu'est-ce que ça veut dire, ici?

M. Lylyk : On nous a recommandé de créer un consortium des parties intéressées composé, par exemple, de télévendeurs, d'organismes de défense des consommateurs et de fournisseurs de services. Leur rôle ou responsabilité serait d'abord de déterminer qui serait responsable de cette liste dans le projet. Ils auraient également d'autres fonctions, qui seront déterminées dans le cadre des audiences publiques dont M. French a parlé. Ce consortium aurait un rôle et une responsabilité de surveillance de façon à s'assurer que la personne responsable de cette liste et les personnes impliquées, du déposant au télévendeur, sont traitées de façon équitable et juste.

Le sénateur Munson : J'aimerais savoir comment fonctionnera votre plan de communication. Quel genre de programme envisagez-vous pour mettre tout cela en place? Vous avez entendu beaucoup de questions ce matin et les gens sont assez mécontents des exemptions, etc. Certains pensent qu'il s'agit d'une liste édulcorée et d'autres ne savent pas trop dans quoi ils s'embarquent. Pouvez-vous dire aux Canadiens, en termes simples, ce dont il s'agit?

M. Lylyk : En examinant ce qui s'est fait ailleurs, nous avons pensé à une campagne de sensibilisation du public. En fait, nous avons un budget réservé pour cela. Par exemple, une campagne de sensibilisation du public a été lancée aux États-Unis, lorsque la liste d'exclusion a été présentée. Nous aimerions que ce soit le cas pour notre personne responsable de la liste. Encore une fois, le consortium exercerait un rôle de surveillance et nous aurions également notre mot à dire.

Les détails de cette campagne de sensibilisation n'ont pas encore été étudiés. Cependant, il est clair que les règles et les autres éléments qui découleront des audiences publiques dont M. French a parlé devront être clairement communiqués; il faut que les gens comprennent ce qui est en jeu et connaissent les sanctions qui s'appliqueront. C'est un élément clé que notre consultant indépendant a étudié, mais nous n'en connaissons pas encore les détails.

Le sénateur Munson : Parlant d'amendes, nous tournons autour du pot, à moins que j'aie mal compris le projet de loi. De quelle sorte de pénalités parle-t-on? Quelle sera l'importance des sommes, si l'on veut pénaliser ceux qui font un mauvais usage de cette liste?

Allan Rosenzweig, General Counsel, Telecommunications, Canadian Radio-television and Telecommunications Commission:

In every contravention, the party, in the case of a corporation, is subject to an administrative monetary penalty of \$15,000. This is modeled on the U.S. legislation, where it is U.S. \$11,000. It is considered a sufficient deterrent and is not a punitive amount.

Senator Munson: Speaking of costs, we have not heard any numbers on what it will cost to implement this program. I know that the previous witness used the word “outrageous,” that this cannot be like the gun registry, and so on. However, Canadian taxpayers are always worried about money. Do you have any idea what it will cost, both for a communications plan and implementing this right down the line?

Mr. French: We think the run rate will be between \$5 million and \$7 million a year. The expectation would be that that money would be recovered in the fees charged to telemarketers for downloading the lists from the national do-not-call list. For example, let us take an area code; they would have the complete list of the phone numbers in that area code and would have to remove the numbers on the national do-not-call list; they would call the balance of the numbers in the area code, assuming they wanted to cover that area. The price to the telemarketer would be calibrated to recover those costs.

There would be a small, additional annual cost for the CRTC’s role in overseeing this activity. It would be recovered in the same way as the CRTC’s existing costs — from the telecommunications operators.

The Chairman: I have a supplementary question. Have you any idea how many firms would be involved in this proposed \$9-million cost?

Mr. French: In effect, you are asking how many telemarketers there would be.

The Chairman: Yes.

Mr. Lylyk: We do not have an exact number, although it would be substantially fewer than in the U.S. In the context of information provided to us by our independent consultant, initial estimates were subject to a check. The consultants’ initial estimate was 6,000 to 10,000 telemarketers who would be downloading. This figure was built into some of his estimates.

The consultant was cognizant of the fact that our system would be significantly smaller than the U.S. system. The number of expected registrations in year one would be 8 to 10 million, as opposed to 82 million in the U.S. at the end of 2004.

Senator Merchant: How would this proposed legislation affect the offshore telemarketers? I receive many telephone calls from an offshore telephone company. How would they fit into this?

Allan Rosenzweig, avocat général, Télécommunications, Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes : Toute société qui se rend coupable d’une infraction est passible d’une sanction administrative pécuniaire de 15 000 \$. Cette mesure se fonde sur la loi américaine, où la sanction est de 11 000 \$US. On estime que cette somme est suffisante pour dissuader de commettre des infractions, sans être une mesure punitive.

Le sénateur Munson : Au sujet des coûts, nous n’avons pas entendu de chiffres sur ce qu’il en coûtera pour mettre ce programme en oeuvre. Je sais qu’un témoin précédent a utilisé le mot « monstrueux », qu’il ne faut pas se retrouver avec un autre registre des armes à feu, etc. Mais je sais que les contribuables canadiens sont toujours préoccupés par l’argent. Avez-vous une idée des coûts qu’il faudra payer pour élaborer un plan de communication et mettre en oeuvre toutes ces mesures?

M. French : Nous estimons que les coûts de fonctionnement seront de 5 à 7 millions de dollars par année. On s’attend à ce que cet argent soit recouvré au moyen des frais imposés aux télémarketeurs pour le téléchargement des listes à partir de la liste d’exclusion nationale. Prenons l’exemple d’un indicatif régional; les télémarketeurs auraient la liste complète des numéros de téléphone de cet indicatif régional et devraient en retirer les numéros inscrits sur la liste d’exclusion nationale, ils pourraient composer les numéros de cet indicatif régional qui restent, en supposant qu’ils veulent couvrir cet indicatif. Le prix chargé aux télémarketeurs serait calculé de façon à recouvrer ces coûts.

À cela s’ajouteraient des frais annuels supplémentaires minimes pour payer la surveillance exercée par le CRTC. Ces frais seraient recouverts de la même façon que les coûts actuels du CRTC — c’est-à-dire auprès des exploitants de télécommunications.

La présidente : J’ai une question supplémentaire. Savez-vous combien d’entreprises sont prises en compte dans ce coût proposé de 9 millions de dollars?

M. French : Ce que vous voulez savoir, c’est combien il y aurait de télémarketeurs?

Le président : Oui.

M. Lylyk : Nous n’avons pas de chiffres exacts, même si leur nombre serait beaucoup moins élevé qu’aux États-Unis. D’après les renseignements que nous a fournis notre expert-conseil indépendant, il faudrait vérifier l’estimation initiale. L’estimation initiale de l’expert-conseil était que de 6 à 10 000 télémarketeurs téléchargeraient des données. Ce chiffre a servi de base à certaines de ces estimations.

L’expert-conseil savait que notre système serait beaucoup moins étendu que le système américain. Le nombre des inscriptions prévues la première année serait de 8 à 10 millions, par opposition aux 82 millions d’inscriptions aux États-Unis à la fin de 2004.

Le sénateur Merchant : Comment cette mesure législative s’appliquera-t-elle aux télémarketeurs étrangers? Je reçois de nombreux appels téléphoniques d’une société de téléphone étrangère. Comment ces sociétés seront-elles touchées?

Mr. Rosenzweig: We consider a telemarketer that calls a Canadian in Canada to have a large connection with Canada, and so the bill should apply to them. Of course, there are practical considerations in dealing with offshore firms or firms in the United States, such as whether they have assets in Canada against which one could execute, et cetera. Those issues always arise.

Senator Merchant: How would such companies be penalized for non-compliance with consumers' wishes? I have said no to one firm that continues to call me most evenings. When I said "Do not call" to one telemarketer, he said that he would call me in the morning so that I could have the night to think about it.

Mr. Rosenzweig: If you were on the national do-not-call list you would be entitled to complain, which would initiate contemplation of enforcement action should a sufficient number of complaints about that telemarketer be received. If the telemarketing company has assets in Canada, something could be done to enforce the penalty.

Senator Merchant: If they do not have Canadian assets, then nothing could be done.

Mr. Rosenzweig: That matter is unclear at this time.

Mr. French: Senator, we are in conversations with the Federal Trade Commission and the Federal Communications Commission. It is clear that should there be problems of extra-territorial enforcement, we would find ways to work with our American colleagues to ensure that they are resolved in both directions.

Senator Merchant: I presume that people with unlisted telephone numbers do not receive such calls. Many people work from cell phones, and I presume that they are not bothered by telemarketers. Many telephones have call display to help recipients avoid certain calls.

You said that we are including faxes, but what about emails? Why not include all methods used by these advertisers to contact consumers?

Mr. French: The panel of witnesses that preceded us today is responsible for proposing legislation to Parliament. They are working on the problem of spam. It is different from the one with which we are coping at the moment. The CRTC is not responsible for the spam issue. Unfortunately, I have to give you a bureaucratic answer and suggest that you ask the departmental officials who preceded us.

Senator Merchant: Are faxes included?

M. Rosenzweig : Nous estimons qu'un télémarketeur qui appelle un Canadien au Canada est largement relié au Canada, et donc le projet de loi s'appliquera à ce télémarketeur. Il faut néanmoins tenir compte de considérations pratiques dans le cas d'entreprises étrangères ou américaines, entre autres savoir si l'entreprise possède au Canada des biens contre lesquels les mesures pourraient être exécutées, etc. Ces problèmes peuvent toujours se poser.

Le sénateur Merchant : Comment ces entreprises pourraient-elles être pénalisées si elles vont à l'encontre des vœux des consommateurs? J'ai dit à une entreprise que je ne voulais plus être appelé, mais elle continue de m'appeler presque tous les soirs. Quand j'ai dit à un télémarketeur que je ne voulais pas être appelé, il m'a répondu qu'il me rappellerait le lendemain afin que la nuit me porte conseil.

M. Rosenzweig : Si vous étiez inscrit à la liste d'exclusion nationale, vous auriez le droit de déposer une plainte, et des mesures d'application de la loi pourraient être envisagées si un nombre suffisant de plaintes étaient reçues au sujet de ce télémarketeur. Si le télémarketeur possède des biens au Canada, des mesures pourraient être prises pour exécuter la sanction.

Le sénateur Merchant : Mais s'ils n'ont pas de biens au Canada, rien ne sera fait.

M. Rosenzweig : Nous ne le savons pas vraiment pour l'instant.

M. French : Sénateur, nous discutons avec la Federal Trade Commission et la Federal Communication Commission. S'il y avait des problèmes d'application des lois à l'extérieur de notre territoire, nous trouverions certainement le moyen de collaborer avec nos collègues américains pour que les problèmes soient résolus dans nos deux pays.

Le sénateur Merchant : Je suppose que les personnes dont le numéro de téléphone n'est pas inscrit dans l'annuaire ne reçoivent pas de tels appels. Bien des gens utilisent des téléphones cellulaires, et je suppose qu'ils ne sont pas non plus dérangés par les télémarketeurs. Grâce aux afficheurs téléphoniques, bon nombre de personnes peuvent également éviter certains appels.

Vous avez dit que les mesures s'appliqueraient également aux télécopieurs, mais qu'en est-il des courriels? Pourquoi ne pas inclure tous les moyens utilisés par ces entreprises pour communiquer avec les consommateurs?

M. French : Le groupe de témoins qui nous a précédé aujourd'hui est chargé de proposer une mesure législative au Parlement. Ce groupe cherche des solutions au problème des pourriels. C'est un problème différent de celui que nous essayons de régler pour l'instant. Le CRTC n'est pas chargé de corriger le problème des pourriels. Malheureusement, je suis obligé de vous donner une réponse bureaucratique. Vous devriez peut-être poser la question aux fonctionnaires du ministère qui nous ont précédés.

Le sénateur Merchant : Les télécopieurs sont-ils inclus?

Mr. French: Yes, to the extent that if a fax number were in the registry, it would not be called. Other things could likely be done if faxes become a more serious problem. Bill C-37 authorizes the power to deal with faxes. That is the fair message at this time.

[Translation]

Senator Chaput: I put myself in my parents' shoes, older people who receive a number of unsolicited telephone calls. If I understand correctly, if my father receives the telephone call, he can say that he is not interested and that he does not want to be called again.

[English]

You have said that if consumers were to receive such telephone calls, you would not know about it unless a "series of complaints" were made. Does that mean a consumer would be required to lodge a complaint? How many times would that complaint have to be made before a consumer would stop receiving such telephone calls?

[Translation]

Mr. French: First of all, your father could be registered on the do-not-call list, and that being the case, any call he receives apart from the exemptions would, by definition, be a prohibited call and therefore subject to our monitoring.

Once a complaint is lodged, we become aware of the phenomenon. We receive about 9,000 or 10,000 comments and complaints each year. Our experience shows that abuse is not at the individual level, but at the corporate level, which bothers a number of individuals, including some who lodge complaints. These complaints are what guide us in the steps to take for using our resources for identification and charges.

Senator Chaput: If I understand you correctly, it is large companies that abuse the ordinary citizen.

Mr. French: What is unfortunate is that it does not have to be a large company. It can be a very small company that makes a lot of calls and that bothers a lot of people. The people who create the problems and are being targeted by this legislation are not the Bank of Montreal or Bell Canada, but rather fly-by-night telemarketing companies that operate with a short-term perspective, for short-term profits.

The clients of these companies will probably be rather small firms that are not very well informed and do not really know what they are venturing into and who were probably pushed into telemarketing by the aggressive sales tactics of the telemarketer himself.

That is the type of company that we are going to catch in our net and that we hope to control. The others will continue, but will be knowledgeable of the law, will proceed in an orderly manner in full awareness of their responsibilities and obligations.

M. French : Oui, dans la mesure où un numéro de télécopieur est inscrit sur la liste d'exclusion. D'autres mesures pourraient probablement être prises si le problème des télécopieurs s'aggravait. Le projet de loi C-37 confère le pouvoir de traiter le problème des télécopieurs. C'est ce que nous en disons pour l'instant.

[Français]

Le sénateur Chaput : Je me mets dans les souliers de mes parents; les personnes âgées qui reçoivent beaucoup d'appels téléphoniques non sollicités. Si je comprends bien, si mon père reçoit cet appel téléphonique, il peut dire qu'il n'est pas intéressé et qu'il ne veut plus qu'ils appellent.

[Traduction]

Vous avez dit que si les consommateurs recevaient de tels appels, vous n'en seriez pas informés à moins de recevoir une série de plaintes. Cela signifie-t-il que les consommateurs devraient déposer une plainte? À combien de reprises une même plainte devrait-elle être faite avant qu'un consommateur cesse de recevoir ces appels?

[Français]

M. French : D'abord, votre père pourrait être enregistré sur la liste pour ne plus être appelé et, à ce moment-là, tout appel qu'il reçoit en dehors des exemptions serait par définition un appel prohibé et donc assujéti à notre surveillance.

Dans la mesure où une plainte est déposée, nous devenons conscients de ce phénomène. Nous recevons à peu près 9 000 ou 10 000 commentaires et plaintes par année. Notre expérience nous démontre que l'abus ne se situe pas au niveau de l'individu mais au niveau d'une entreprise qui embête beaucoup d'individus, dont une certaine partie portera plainte. Ce sont ces plaintes qui nous guideront dans la direction à suivre pour l'application de nos ressources de recherche et de poursuite.

Le sénateur Chaput : Si je comprends bien, ce sont les grosses entreprises qui abusent du citoyen ordinaire.

M. French : Le malheur, c'est que cela n'a pas besoin d'être une grosse entreprise. Cela peut être une très petite entreprise qui fait beaucoup d'appels et qui embête beaucoup de monde. Les gens qui créent des problèmes et qui seront visés par cette législation ne seront pas la Banque de Montréal ou Bell Canada, mais des entreprises de télémarcheting un peu « broche à foin » qui vont opérer avec une perspective à court terme, de profits à court terme.

Ces entreprises vont probablement avoir comme client des compagnies pas très informées, assez petites et qui ne savent pas trop dans quel domaine ils s'aventurent et qui ont probablement été entraînés à faire du télémarcheting par la vente agressive du télévendeur lui-même.

C'est ce genre d'entreprises que nous allons prendre dans notre filet et que nous espérons contrôler. Les autres vont continuer, mais en toute connaissance de la loi, de façon ordonnée, et en pleine connaissance de leurs responsabilités et de leurs obligations.

The Chairman: A single advertising campaign will not be sufficient for the consumer to know that it is possible to file a complaint and to find out how to do so. Have we given any thought to communicating with the public more regularly, without this costing outrageous sums?

[English]

Mr. French: The experience in the United States has been favourable in this regard. Close to 100 million registrations are on the U.S. list. That is a huge proportion of all households.

If we have the impression that Canadians do not know, we will certainly expend the resources necessary to inform them. Word of mouth will move this matter very quickly. I must say I do not believe we will have a major problem after the first 18 months.

Senator Eyton: As I understand it, there are now what I think you referred to as company-specific lists. That is monitored by the CRTC and there is an entire set of rules that apply. You take action depending on —

Mr. French: I am sorry to interrupt, senator. We cannot take action because we do not have the means. This bill will give us that.

Senator Eyton: You cannot do anything with these company-specific lists.

Mr. Rosenzweig: We can, but there are problems. It is sometimes a question of proof as to whether people actually asked to be taken off the list and to not be called. With a national do-not-call list centrally administered, it is clear whether they should have been called or not.

As well, the sanction available is criminal prosecution with maximum fines that are not very high. The administrative monitoring penalty system power, or AMPS, which is used by many other departments and agencies in the federal government, will provide an efficient and effective deterrent. We do not have that power right now to deter people from violations. That is why the commission thought a national do-not-call list would be not as effective without an AMPS power. This bill would provide that power to the commission.

Senator Eyton: It makes more significant exemptions than are in the national list. There is no meaningful penalty when you are on a company-specific list. I am not sure, how, for example, you would monitor charities.

Mr. Rosenzweig: The bill provides that if you are exempt from the national do-not-call list you are required to have a company-specific or a charity-specific list. The bill also requires people who are exempt to state at the beginning of each call on whose behalf the call is made, whether it is the Kidney Foundation or whoever. The bill provides for a company-specific

La présidente : Pour que le consommateur sache qu'il lui est possible de porter plainte et qu'il sache comment le faire, une seule campagne de publicité ne va pas suffire. Peut-on envisager des façons de communiquer avec le public plus régulièrement sans engager des coûts faramineux?

[Traduction]

M. French : Aux États-Unis, le système a donné de bons résultats à cet égard. Il y a près de 100 million d'inscriptions sur la liste américaine. Cela représente une énorme proportion par rapport à tous les ménages.

Si nous avons l'impression que les Canadiens n'en sont pas informés, nous utiliserons les ressources nécessaires pour les informer. Le bouche à oreille permettra de communiquer le message très rapidement. Je ne crois pas que nous aurons de grands problèmes après les 18 premiers mois.

Le sénateur Eyton : Si j'ai bien compris, il existe à l'heure actuelle des listes appartenant à chaque entreprise. Ces listes sont surveillées par le CRTC et il y a toute une gamme de règles qui s'appliquent. Des mesures sont prises selon...

M. French : Pardonnez-moi de vous interrompre, sénateur. Nous ne pouvons pas prendre de mesures, car nous n'avons pas les moyens nécessaires. Ce projet de loi nous donnera ces moyens.

Le sénateur Eyton : Vous ne pouvez rien faire au sujet de ces listes des entreprises?

M. Rosenzweig : Nous pouvons agir, mais il y a des problèmes. Il faut parfois prouver si la personne a vraiment demandé que son nom soit retiré de la liste pour ne plus être appelé. Une liste d'exclusion nationale administrée de façon centrale indiquera clairement si cette personne aurait dû être appelée ou non.

En outre, la sanction que nous pouvons appliquer consiste en une poursuite pénale dans laquelle peuvent être infligées des amendes maximales assez minimales. Le régime de sanctions administratives pécuniaires, le RSAP, utilisé par bon nombre d'autres ministères et organismes du gouvernement fédéral, constituera une mesure de dissuasion efficace. À l'heure actuelle, nous n'avons pas le pouvoir de dissuader les gens de commettre les infractions. C'est pour cette raison que le conseil a estimé qu'une liste d'exclusion nationale ne sera pas aussi efficace sans le pouvoir d'appliquer des RSAP. Ce projet de loi confèrera ce pouvoir au conseil.

Le sénateur Eyton : Les exemptions sont plus importantes que celles prévues à la liste nationale. Une infraction à la liste d'une entreprise n'entraîne pas de peine importante. Je ne sais pas très bien, par exemple, comment on surveillera les organismes de bienfaisance.

M. Rosenzweig : Selon le projet de loi, les organismes qui ne sont pas tenus de respecter la liste nationale des abonnés auto-exclus doivent figurer sur une liste de sociétés spéciales ou d'organismes caritatifs. Toujours en vertu du projet de loi, les personnes qui jouissent d'exemptions sont tenues d'indiquer en premier lieu le nom de l'organisme qu'elles représentent, la

do-not-call list. The penalty is the same. For any violation of the telemarketing rules, it is a \$15,000 penalty for each call. The bill provides for the same penalty whether you are exempt or not.

Senator Eyton: You have a list of exemptions. We talked about the American experience, which I gather has been favourable — 100 million households is almost everyone. That is most impressive.

Are our proposed exemptions the same as in the U.S.; and if not, to what extent do they differ?

Mr. French: The one difference is the exemption for newspapers in this country. The others, for all intents and purposes, are the same.

Let us recognize that the pattern of telemarketing may turn out to be different, something Senator Tkachuk suggested. It might turn out to be different in Canada, but we do not know that yet. The exemptions are virtually identical except for the newspapers.

Senator Eyton: There you are referring to?

Mr. Rosenzweig: The provision in the bill that provides an exemption where the call is made for the sole purpose of soliciting a subscription for a newspaper of general circulation.

Senator Eyton: Is “newspaper” a generic term? Does it apply to magazines, periodicals and booklets? How broad is that definition?

Mr. Rosenzweig: I do not read “newspaper” as applying to magazines or booklets.

Senator Eyton: To what extent can the Heart and Stroke Foundation of Canada — not to abuse that worthy organization — sell subscriptions to the *National Post*? Is there an advantage in them doing it over somebody else?

Mr. French: That is a legal question. I do not know if my colleague wants to take it on. I would think they cannot.

Mr. Rosenzweig: There is an exemption for calls made for the sole purpose of soliciting a subscription for a newspaper. I assume it would be covered if the purpose of the call is to sell a subscription to a newspaper.

Mr. French: I believe the intent of the question is this: If they were selling something other than an exempted item like a newspaper, given that they are a registered charity, would they be permitted to do so? Given we are exempting registered charities, I suspect they would be.

Mr. Rosenzweig: If it is made by or on behalf of a registered charity, there is an exemption according to the bill.

Mr. French: National Revenue will have fun checking the registration of new charities.

Fondation canadienne du rein, par exemple. On demande dans le texte législatif qu'on continue à appliquer la liste nationale des abonnés auto-exclus. Les sanctions sont les mêmes. Toute infraction aux règles de telemarketing s'accompagne d'une sanction de 15 000 \$ par appel. Les mêmes sanctions s'appliquent, que les organismes visés soient exemptés ou non.

Le sénateur Eyton : Il existe une liste d'exemptions. Nous avons parlé de l'expérience américaine, qui semble avoir été positive. En effet, 100 millions de foyers, ça englobe presque tout le monde et c'est très impressionnant.

Est-ce que nos exemptions sont les mêmes qu'aux États-Unis? Sinon, dans quelle mesure sont-elles différentes?

M. French : La seule différence, c'est l'exemption accordée aux journaux au Canada. Pour ce qui est du reste, elles sont les mêmes, grosso modo.

Sachez que les tendances en matière de telemarketing risquent de ne pas être les mêmes, ce qu'a laissé entendre le sénateur Tkachuk. Les choses risquent de se dérouler différemment au Canada, mais pour l'instant on ne sait pas ce qui va se passer. En fait les exemptions sont presque identiques, à l'exception des journaux.

Le sénateur Eyton : À quoi faites-vous référence?

M. Rosenzweig : Il y a une disposition dans le projet de loi selon laquelle les appels qui ont pour but unique d'inciter les gens à s'abonner à un journal à grand tirage sont exemptés.

Le sénateur Eyton : Le terme journal est-il générique? C'est-à-dire, comprend-il les magazines, les périodiques et les livrets? Quelle est la portée de la définition?

M. Rosenzweig : À mon avis, quand on parle de journal, ça ne comprend ni les revues ni les livrets.

Le sénateur Eyton : Dans quelle mesure la Fondation des maladies du coeur du Canada, et je ne voudrais pas m'acharner sur le sort de cette organisation louable — peut-elle vendre des abonnements au *National Post*? Est-ce qu'elle pourrait en tirer profit d'une façon ou d'une autre?

M. French : Votre question est de nature juridique. Je ne sais pas si mon collègue voudrait y répondre. Pour ma part, je ne pense pas que ce soit possible.

M. Rosenzweig : L'exception porte sur les appels qui ont pour but unique d'inciter les interlocuteurs à s'abonner à un journal. Si l'appel a pour but d'inciter l'interlocuteur à s'abonner à un journal, je suppose qu'effectivement ce serait compris.

M. French : Je pense que la question que vous voulez poser se résume à ceci : un organisme caritatif enregistré aurait-il le droit de vendre un produit qui n'est pas exempté comme les journaux? Étant donné que les organismes caritatifs bénéficient d'une exemption, je pense qu'ils en auraient le droit.

M. Rosenzweig : Si la vente est faite par une organisation à but non lucratif enregistrée, ou en son nom, il existe une exemption dans le projet de loi.

M. French : Les autorités vont s'amuser à vérifier l'enregistrement des nouveaux organismes caritatifs.

Senator Eyton: It may be one way in which a charity is trying to raise money. They may get a commission for each sale, which might be worthwhile.

Senator Zimmer: Many individuals have unlisted numbers. Even if they are told not to call, a lot of marketing firms do it by randomly generated numbers. They do not need numbers. They do it by random generation. They just go down the list. Do you have any controls on that or plans on how to deal with that?

Mr. Lylyk: Right now, we have rules in place with respect to automatic dialing and announcement devices, ADAD. We expect that to be continued going forward.

In addition, one concern is things that might get dropped into people's mailboxes. Rather than disrupting someone in real time, it would go directly into the mailbox. That is something we might want to explore further in the context of the proceeding into which we are moving.

You raise a good point with respect to privacy, and in the consultations we will be holding in the context of the public notice, we would see issues relating to that being specifically addressed and rules and such being put forth.

Mr. Rosenzweig: For the first time, this bill will provide a more effective enforcement mechanism for the commission — not just with regard to a national do-not-call list, but our existing telemarketing rules. If an ADAD call is made that is prohibited by our rules, we will have an AMPS power to provide a fine of \$15,000. This is an important tool to safeguard against invasions of privacy contrary to the rules.

Mr. French: It is not the source of the number, but whether the number is on the list. If automatic dialing devices dial numbers on the list and that occasions complaints, they will be detected and pursued.

[Translation]

The Chairman: We have a few minutes left. We will therefore go on to the second round of questions, with Senator Chaput and Senator Tardif.

Senator Chaput: In the case of administrative penalties, you have the \$1,500 penalty per person and \$15,000 per corporation. There is also a provision in the bill that states that an employer is responsible for any violation committed by his employee. Therefore, if I work for a given company, if I make the call and I am violating the law, the company will have to pay the \$15,000 fine because I am its employee.

In the case of an individual, what definition are you referring to? Can it be just anyone?

Le sénateur Eyton : C'est peut-être une méthode de financement pour certaines sociétés à but non lucratif. En effet, elles touchent peut-être une commission quand la vente est conclue, et cela peut en valoir la peine.

Le sénateur Zimmer : Beaucoup de personnes sont sur la liste rouge. Mais beaucoup de sociétés de marketing appellent quand même en générant de façon aléatoire des numéros de téléphone. Elles n'ont plus besoin de numéros de téléphone puisqu'ils sont générés de façon aléatoire. Elles se contentent de passer au travers des numéros qui sont générés. Est-ce une situation que vous pouvez contrôler? Avez-vous l'intention de vous attaquer à ce problème?

M. Lylyk : Pour l'instant, nous avons des règles qui s'appliquent au dispositif de composition automatique. Nous allons continuer à nous y intéresser.

Ensuite, on s'inquiète des informations qui se retrouvent dans les boîtes aux lettres des gens. Au lieu d'interrompre les gens en temps réel, on envoie les informations directement dans leurs boîtes aux lettres. On va sans doute vouloir fouiller davantage cette question dans le cadre de nos activités.

Votre intervention sur la protection des renseignements personnels est pertinente et dans le cadre des consultations publiques qui vont avoir lieu, nous allons en discuter et créer des règles.

M. Rosenzweig : Grâce au projet de loi, c'est la première fois qu'on accorde au conseil un mécanisme d'application de la loi renforcé. Et pas seulement pour ce qui est de la liste nationale des abonnés auto-exclus puisque c'est l'ensemble des règles de télémarketing qui est visé. Si un appel effectué par le biais d'un dispositif de composition automatique contrevient à nos règles, nous sommes en mesure d'infliger une sanction administrative pécuniaire de 15 000 \$. Cette sanction nous permet de protéger la vie privée des gens.

M. French : Ce qui est important, ce n'est pas la provenance du numéro mais plutôt de déterminer si le numéro figure sur la liste. Si le dispositif de composition et d'annonce automatique compose des numéros de téléphone qui figurent sur la liste et que des plaintes sont formulées, les organismes fautifs seront identifiés et poursuivis.

[Français]

La présidente : Il nous reste quelques minutes. Nous passons donc, au deuxième tour de questions, au sénateur Chaput et au sénateur Tardif.

Le sénateur Chaput : Dans le cas des sanctions administratives, vous avez la sanction de 1 500 \$ pour la personne physique et la sanction de 15 000 \$ pour la personne morale. Le projet de loi prévoit également que l'employeur est responsable de la violation commise par son employé. Par conséquent, si je travaille pour une entreprise donnée, je fais l'appel et que je suis en contravention avec la loi, l'entreprise aura à payer la sanction de 15 000 \$ étant donné que je suis employé.

Dans le cas d'une personne physique, à quelle définition vous référez-vous? S'agit-il de n'importe quelle personne?

[English]

Mr. Rosenzveig: “Personne physique” is the legal term. In English, it is “an individual.” If I were to telemarket, as opposed to setting up a corporation, then I would be responsible for my actions as an individual, as a person.

[Translation]

Senator Chaput: Does there have to be a link with a business?

[English]

Do you have to be the owner?

Mr. Rosenzveig: No. It is any individual. If I am acting on behalf of someone else, clearly, the person we would look to for responsibility is the principal, not the agent. Generally speaking, you look to the person who is responsible for the behaviour.

The Chairman: Which is to say employees dialing the numbers they have been told to dial, if they are using old-fashioned technology, are not the ones you will go after.

Mr. Rosenzveig: We will be looking at the corporation for whom they are working.

Mr. French: We will be looking for the telemarketing corporation, the commercial enterprise of telemarketing for whom they are working, and not necessarily the sponsoring corporation on whose behalf they are operating.

[Translation]

Senator Tardif: I only had one point of clarification to raise regarding the distinction between the \$1,500 fine for an individual and the \$15,000 fine for a corporation.

Mr. French: Senator, it should be pointed out that the fine is \$15,000 or \$1,500 per incident. Therefore, that sum can accumulate.

[English]

Senator Tkachuk: I asked the previous witnesses who owns the phone number; whether it is I as the person who rents the phone. I know there were court cases about this. You might be able to answer that since that is your area of expertise. This phone number is then put into a phone book, and if I do not want it in there because I do not want people to call me — that is why I have a phone — they charge me for that. If I put the phone number in the phone book, it means I want people to call me. It is public. It is out there on the Internet, on software and in the phone book.

Why do we not just say that telephone companies cannot charge people for not putting their name in a phone book, and then people will not be called?

[Traduction]

M. Rosenzveig : « Personne physique », c’est le terme légal. En anglais, on dit « an individual ». Si je n’ai pas de société mais je fais quand même du télémarketing, je suis responsable de mes actions à titre personnel.

[Français]

Le sénateur Chaput : Doit-il exister un lien avec une entreprise?

[Traduction]

Faut-il être propriétaire?

M. Rosenzveig : Non, il peut s’agir de n’importe quelle personne. Si quelqu’un agit au nom d’une autre personne, on recherche la personne responsable, pas l’intermédiaire. En général, on essaie d’identifier la personne qui est responsable.

La présidente : Ce qui veut dire que les employés qui composent un numéro de téléphone parce qu’on leur a dit de le faire, et là, je parle de personnes qui utilisent la vieille technologie, ne seront pas poursuivis.

M. Rosenzveig : On s’intéresserait dans ce cas de figure à la société qui a à son emploi la personne concernée.

M. French : En effet, on s’intéresse dans ces cas-là à la société de télémarketing, c’est-à-dire l’entreprise commerciale de télémarketing qui a à son emploi la personne concernée, et non la société qui parraine les activités, c’est-à-dire la société que l’entreprise de télémarketing représente.

[Français]

Le sénateur Tardif : Je n’avais qu’une question de clarification touchant la distinction entre la sanction de 1 500 \$ pour l’individu, et celle de 15 000 \$ pour la corporation.

M. French : Il faut ajouter, madame le sénateur, que la sanction est de 15 000 \$ ou 1 500 \$ par occasion. Cette somme peut donc s’accumuler.

[Traduction]

Le sénateur Tkachuk : J’ai demandé aux témoins précédents à qui appartenait les numéros de téléphone. Je voulais savoir si c’était le particulier, qui loue le téléphone. Je sais qu’il y a eu des affaires devant les tribunaux qui portaient sur cette question. Et comme c’est votre domaine de prédilection, je me suis dit que vous pourriez peut-être répondre à la question. Les numéros de téléphone qui sont attribués sont répertoriés dans l’annuaire. Mais si moi je ne veux pas qu’on m’appelle, c’est pour ça que j’ai un téléphone, je dois payer un supplément. Si j’accepte que mon numéro de téléphone figure dans l’annuaire, ça veut dire que je veux qu’on m’appelle, que le numéro de téléphone est public. On le retrouve donc sur Internet, dans des logiciels et dans l’annuaire.

Ne pourrait-on pas simplement interdire aux compagnies téléphoniques de faire payer le consommateur pour que son numéro de téléphone figure sur la liste rouge? À ce moment-là, les gens ne se feraient pas embêter.

Mr. Rosenzweig: Telephone service is valuable in allowing people to communicate with each other. The more phone numbers that are public, the more people can call each other. There are costs associated with it not being listed, with removing it from databases and protecting the confidentiality and the privacy of the individual who wishes it, and the commission has taken steps to ensure it is still affordable.

Senator Tkachuk: The point being, though, that when I had an unlisted number, I did not get calls from charities, but I had to pay for it. When I published my number, then I got phone calls. Why do we just not publish the numbers? Is it to keep the telephone-book industry going? We publish the numbers and say "Phone us," but on the other hand, if you do not want anybody to call you, "Put your name on the registry."

Mr. French: Most people fall somewhere in between the two. We define basic service as including a telephone book, which permits you to use the instrument to contact people. It turns out that roughly 80 per cent of people want their number in the book and about 20 per cent do not.

It is more expensive not to be in the book because even the people with unlisted numbers want a phone book. The incremental cost reflects the cost to the telephone company of removing and protecting the confidential number.

If Canadians were to say, "No, we want it the other way around," we would be attentive and so would the companies.

Senator Tkachuk: I want the phone book to phone businesses. I do not use it to phone anybody else. I have my own phone book and the directory on the Internet. I want the phone book so I can acquire consumer products, so I can phone the garage and the dry cleaner and restaurants, et cetera. That has nothing to do with it, really.

Mr. French: The Internet may make the phone book obsolete, but it has not yet. Leaving out the Internet, the opinion you have expressed is not necessarily the opinion that all consumers have expressed to us through the phone companies.

Senator Tkachuk: Maybe they have not thought of it.

Mr. French: If this argument is made to us, we will be attentive; however, at the moment this is not what Canadian consumers are telling us they want. They say they want the Yellow Pages and the residential White Pages.

The Chairman: This was very interesting and helpful.

We covered a lot of ground in a concise manner.

M. Rosenzweig : Le téléphone est précieux car il permet aux gens de communiquer. Plus il y a de numéros de téléphone publics, plus les gens peuvent s'appeler. Il faut savoir que de mettre un numéro de téléphone sur la liste rouge, de le supprimer des bases de données et de protéger la confidentialité et la vie privée des personnes qui en font la demande, ça engendre des coûts. En même temps, le conseil s'est assuré que les services restent abordables.

Le sénateur Tkachuk : D'accord, mais ce que j'essaie de dire, c'est que quand j'étais sur la liste rouge, les organismes caritatifs ne m'appelaient pas, mais le service était payant. Quand je me suis retiré de la liste rouge, j'ai commencé à recevoir des appels. Ne serait-il pas plus simple de ne pas rendre le numéro de téléphone public? Le faisons-nous toujours pour assurer la survie du secteur des annuaires téléphoniques? On publie les numéros comme pour dire « Appelle-nous » mais, d'un autre côté, si on ne veut pas se faire appeler, il faut que notre numéro de téléphone figure sur la liste.

M. French : En général les gens se situent quelque part entre les deux extrêmes. Le service de base inclut l'annuaire téléphonique, qui permet à la clientèle d'utiliser le téléphone pour contacter diverses personnes. En fait, environ 80 p. 100 des clients veulent que leur numéro de téléphone soit répertorié dans l'annuaire contre 20 p. 100 qui veulent qu'il soit sur la liste rouge.

Cela coûte plus cher de ne pas être inscrit au bottin, car même les abonnés qui n'ont pas fait inscrire leur numéro de téléphone veulent avoir leur annuaire téléphonique. Par conséquent, les coûts supplémentaires reflètent ce qu'il en coûte à une compagnie téléphonique pour retirer et protéger le numéro confidentiel.

Si les Canadiens décidaient qu'ils veulent que ce soit l'inverse, nous serions attentifs à ce souhait, de même que les compagnies.

Le sénateur Tkachuk : Pour ma part, je veux avoir un annuaire téléphonique pour pouvoir appeler des entreprises, mais je ne l'utilise pas pour appeler qui que ce soit. J'ai mon propre répertoire téléphonique à moi et j'ai le répertoire d'Internet. Si je veux avoir l'annuaire téléphonique, c'est pour l'utiliser lorsque je veux acheter des produits de consommation, appeler le garage, le nettoyeur, des restaurants, etc. Cela n'a vraiment rien à voir.

M. French : L'Internet pourrait éventuellement rendre les annuaires téléphoniques désuets, mais ce n'est pas encore le cas. En laissant de côté les répertoires informatisés, l'opinion que vous avez exprimée ne reflète pas nécessairement celle de tous les consommateurs qui ont communiqué avec nous via les compagnies téléphoniques.

Le sénateur Tkachuk : Peut-être qu'on n'y a pas pensé.

M. French : Si on nous présente cet argument, nous en tiendrons compte; toutefois, pour l'instant, ce n'est pas ce que nous disent vouloir les consommateurs canadiens. Ils affirment vouloir avoir en main les pages jaunes et les pages blanches des abonnés résidentiels.

La présidente : Ce fut très intéressant et utile.

Nous avons couvert beaucoup de terrain de façon concise.

Colleagues, we will take no more than a two-minute break. Then I will invite our next witnesses to join us. They can come forward now. They will be representing the Canadian Marketing Association, the Canadian Federation of Independent Business, and Eden Clean Air and Heating.

Honourable senators, we resume our study of Bill C-37, an act to amend the Telecommunications Act, otherwise known as the do-not-call bill. We are fortunate to welcome a panel of witnesses.

We have from the Canadian Marketing Association, Mr. John Gustavson, the President and CEO; and Mr. Wally Hill, who is the Vice-President, Public Affairs and Communications. From the Canadian Federation of Independent Business we have Mr. Rob Taylor, Senior Policy and Communications. From Eden Clean Air and Heating we have Mr. Allen Futerman, owner.

Welcome to our committee. I know you have been following the proceedings. Time is tight, as you can see. I will ask each of you to make a statement not exceeding five minutes. I will be quite ruthless because, as you have seen, the senators all have many questions.

[Translation]

John Gustavson, President and Chief Executive Officer, Canadian Marketing Association: Madam Chair, the Canadian Marketing Association is pleased to present its position regarding Bill C-37 to this committee.

[English]

We are here to support Bill C-37, as amended by the House of Commons, and ask for its expeditious passage by the Senate.

It may seem somewhat surprising that Canada's largest marketing association supports the establishment of a national, compulsory do-not-call program, but it is simply not good business to annoy consumers who might be better reached through other marketing channels. A national do-not-call service will level the playing field for all marketers in Canada.

In fact, CMA has operated its own do-not-contact service since 1989. It is free to consumers and mandatory for our members to follow. We have over 500,000 households registered, and we receive 6,000 additions each month. Judging from the feedback we get from consumers and members, the program is quite effective in significantly reducing the number of phone calls people receive. Although some non-members do subscribe, it is not comprehensive.

Chers collègues, nous prendrons une pause d'au plus deux minutes, après quoi nous inviterons nos prochains témoins à se joindre à nous. Ils peuvent d'ores et déjà s'avancer à la table. Ce sont les représentants de l'Association canadienne du marketing, de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, et de Eden Clean Air and Heating.

Mesdames et messieurs, nous reprenons notre étude du projet de loi C-37, loi modifiant la Loi sur les télécommunications. Nous accueillons avec plaisir un nouveau groupe de témoins.

De l'Association canadienne du marketing, nous accueillons M. John Gustavson, président et PDG, ainsi que M. Wally Hill, vice-président, Affaires publiques et communications. De la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, nous accueillons M. Rob Taylor, analyste principal, politiques et communications. De Eden Clean Air and Heating, nous accueillons son propriétaire, M. Allen Futerman.

Bienvenue à notre comité. Comme je sais que vous avez suivi nos délibérations, vous aurez constaté que nous n'avons pas beaucoup de temps à notre disposition. Je demanderais à chacun de limiter sa déclaration à cinq minutes tout au plus. J'appliquerai cette consigne rigoureusement, car vous avez constaté que les sénateurs ont beaucoup de questions à poser.

[Français]

John Gustavson, président et président-directeur général, Association canadienne du marketing : Merci beaucoup.

Madame la présidente, l'Association canadienne du marketing se fait un plaisir de présenter au comité sa position vis-à-vis du projet de loi C-37.

[Traduction]

Nous venons ici appuyer le projet de loi C-37 tel qu'il a été amendé par la Chambre des communes et demandons au Sénat de l'adopter rapidement.

Vous serez peut-être surpris de voir que la plus importante association de marketing du Canada appuie la mise sur pied d'un programme national et obligatoire de retrait de numéros de téléphone, mais il faut comprendre que ce n'est pas propice aux bonnes affaires que d'ennuyer les clients qu'il serait plus facile d'atteindre par d'autres moyens de mise en marché. Un service national de retrait de numéros de téléphone imposera les mêmes règles du jeu à tous les commerçants canadiens.

D'ailleurs, notre association exploite son propre service de retrait de numéros de téléphone depuis 1989; ce service est gratuit pour nos clients et obligatoire pour nos membres. Cinq cent mille foyers y sont inscrits, et nous rajoutons à notre liste 6 000 nouveaux noms par mois. À en juger par la réaction reçue des clients et des membres de notre association, ce programme réussit fort bien puisqu'il réduit considérablement le nombre d'appels téléphoniques reçus à domicile. Même si certains de ceux qui y souscrivent ne sont pas membres chez nous, ce n'est pas un service exhaustif.

We believe a national do-not-call service will be good for consumers as well as for marketers. As far back as 2001, we asked the CRTC to establish a national do-not-call service. We believe it is consistent with our position as a proponent of responsible marketing, and therefore we support this bill.

However, I must remind senators that sales of goods and services by telephone are big business in this country. We are not talking about a few thousand companies making a living from telephone sales.

Virtually every business and charitable organization in this country utilizes the telephone at some point to market its goods and services or solicit donations. Canadians buy over \$16 billion in goods and services every year over the telephone.

The Chairman: \$16 billion?

Mr. Gustavson: Yes. That generates employment for over 250,000 Canadians. Therefore, this proposed legislation can have serious economic impacts in this country if not carefully handled.

We felt it was crucial to amend the first draft of Bill C-37 to clarify Parliament's intent not to inadvertently harm this major Canadian industry. We believe it was important to amend the bill to make it clear it does not apply to communications where there is an existing business relationship. We are pleased with that amendment, but as noted in previous testimony, marketers must still respect individual requests not to be called even if an existing business relationship exists.

The amended Bill C-37, in our opinion, better defines its scope and application. Is the bill perfect? It probably is not. For example, CMA will work with the CRTC to address the issue of business-to-business calls that have not been exempted in Canada but are exempted in the United States by regulation.

We believe Bill C-37 is a solid base on which to build a national do-not-call service, and there is within the proposed legislation a mandatory parliamentary review after three years, should it require further adjustments.

In conclusion, we believe that this bill strikes a proper balance between protecting consumers and business interests. We think it is a good balance, giving Canadian consumers a choice while protecting the \$16-billion-a-year industry. We respectfully encourage the Senate to pass this bill at the earliest opportunity.

Rob Taylor, Senior Analyst, Policy and Communications, Canadian Federation of Independent Business: I would like to begin by thanking the committee for the opportunity to address this important proposed legislation. Like the others you will hear

À notre avis, un service national de retrait des numéros d'abonnés sera bénéfique à nos clients de même qu'à nos commerçants. Dès 2001, nous demandions au CRTC de créer un service de ce genre. Cette demande correspondait logiquement à notre désir de promouvoir la mise en marché responsable, et c'est ce qui explique que nous soutenions ce projet de loi.

Toutefois, je voudrais rappeler aux sénateurs que la vente de biens et services par téléphone représente un gros chiffre d'affaires au Canada. Nous ne parlons pas ici de quelques milliers d'entreprises qui vivent de la vente par téléphone.

Pratiquement toutes les entreprises et tous les organismes de charité au Canada utilisent le téléphone pour mettre en marché à un moment donné leurs biens et services ou pour solliciter des dons. Chaque année, les Canadiens achètent plus de 16 milliards de dollars en biens et services par téléphone.

La présidente : Seize milliards?

M. Gustavson : En effet. Cette activité procure de l'emploi à plus de 250 000 Canadiens. Voilà pourquoi ce projet de loi pourrait avoir des graves conséquences néfastes pour les Canadiens s'il n'était pas étudié avec soin.

Il était donc essentiel, à notre avis, d'amender la première ébauche du projet de loi C-37 afin de préciser que le Parlement n'avait pas l'intention de porter préjudice par accident à cette grande industrie pour le Canada. Il était donc important d'amender le projet de loi pour qu'il soit clair que ces dispositions ne s'appliquent pas aux communications lorsqu'il existe déjà une relation d'affaires. Nous nous réjouissons de l'amendement apporté, mais comme d'autres témoins l'ont fait remarquer, les commerçants doivent néanmoins respecter les demandes des personnes ne souhaitant pas être appelés même si une relation d'affaires existe déjà.

La version amendée du projet de loi définit mieux, à notre avis, sa portée et son application. Toutefois, le projet de loi n'est sans doute pas parfait. Ainsi, l'Association canadienne du marketing se joindra au CRTC pour étudier le cas des appels d'une entreprise à l'autre qui n'ont pas été exemptés au Canada alors qu'ils le sont dans les règlements américains.

Le projet de loi C-37 nous semble être une assise solide sur laquelle il est possible d'édifier un service national de retrait des numéros de téléphone, d'autant plus que le projet de loi prévoit un examen obligatoire par le Parlement après trois ans, ce qui permettrait de le peaufiner encore plus.

Pour conclure, nous sommes d'avis que ce projet de loi trouve un bon équilibre entre la protection des consommateurs et les intérêts des entreprises. Il donne également aux consommateurs canadiens le choix d'être inscrits ou non, tout en protégeant une industrie dont le chiffre d'affaires est de 16 milliards de dollars par année. Nous encourageons respectueusement le Sénat à adopter rapidement le projet de loi.

Rob Taylor, analyste principal, Politiques et communications, Fédération canadienne de l'entreprise indépendante : Je remercie d'abord le comité de nous permettre de nous prononcer sur cet important projet de loi. Tout comme d'autres témoins que vous

from today, we did not have that opportunity to express our concerns during the Commons committee's expedited consideration of Bill C-37.

The Canadian Federation of Independent Business represents the interests of over 105,000 independent business owners in every sector in every region across Canada. Like the Canadian economy, the majority of our members are small businesses with fewer than 20 employees.

My remarks today will focus on the potential impacts of Bill C-37 on SMEs. I say "potential" because the rules and regulations are still to be written, and yet the government is asking you to use blind faith and write a blank cheque to the regulators at the CRTC to use their discretion in designing and implementing this registry.

This is unsettling news for SME owners and professionals already subjected to SOCAN fees, which are far from a model of fairness and accountability.

What the government does set out clearly in this bill, however, are harsh, cumulative \$15,000 penalties for each call offence. The proposed legislation also conveniently sets out well-defined exemptions for political parties and pollsters from the scope of the registry in the interests of democracy.

Bill C-37 provides only a basic framework for the CRTC and its agents to design and implement a do-not-call registry. The rules and structure of the registry are to be based on consultations and recommendations conducted after the fact, far removed from the scrutiny of Parliament. If the government had taken the time to conduct meaningful consultation prior to the bill being introduced, its drafters would have learned that common marketing and promotion techniques used by SMEs include word-of-mouth referrals and telephone follow-up.

As an example, many leads-driven businesses use raffles and draws at trade shows, fairs and other events to build potential client lists. These practices had to be altered in order to comply with the Privacy Act, which allows for the use of negative-option techniques on raffle tickets. These include a box on the ticket stating, "If you do not want your information shared with a third party, check here." If the box is not checked off, the information can be used.

Bill C-37 defines an "existing business relationship" as one formed by voluntary two-way communication between the person making the telecommunication and the person to whom the telecommunication is made. Following current practices, if a business prints a box on a raffle ticket stating, "If you do not want to be called regarding our special offers, check here," and the box is not checked off, does a raffle ticket constitute a business relationship based on an inquiry or application, or would the business owner be subject to a \$15,000 fine for pursuing this

entendre aujourd'hui, nous n'avons pas eu, pour notre part, la possibilité de comparaître devant le comité de la Chambre des communes, lorsqu'il a étudié trop rapidement ce projet de loi-ci.

La Fédération canadienne de l'entreprise indépendante représente les intérêts de plus de 105 000 propriétaires indépendants d'entreprises dans tous les secteurs et toutes les régions du Canada. Tout comme dans l'ensemble de l'économie canadienne, la majorité de nos membres sont des petites entreprises comptant moins de 20 employés.

Je m'attarderai aujourd'hui aux conséquences que pourrait avoir le projet de loi C-37 sur les PME. Si je dis « pourrait avoir », c'est parce que le Règlement n'est pas encore adopté, et pourtant le gouvernement vous demande de faire une confiance aveugle aux organes de réglementation du CRTC et de leur laisser toute latitude pour la conception et la mise en œuvre du registre.

Ce sont là des nouvelles inquiétantes pour les propriétaires de PME et les professionnels qui sont déjà assujettis aux frais de la SOCAN, qui sont loin de constituer un modèle d'équité et de reddition de comptes.

Toutefois, le gouvernement établit très clairement dans le projet de loi des amendes punitives et cumulatives de 15 000 \$ pour chaque infraction téléphonique. Détail pratique, le projet de loi exempte clairement les partis politiques et les sondeurs de l'application du registre, dans l'intérêt de la démocratie.

Le projet de loi ne donne qu'un cadre squelettique permettant au CRTC et à ses agents de concevoir et de mettre en œuvre le registre des abonnés exclus. Les règles et la structure dudit registre se fonderont sur des consultations et des recommandations faites après coup, sans qu'elles soient soumises à un examen du Parlement. Or, si le gouvernement avait pris le temps voulu pour mener des véritables consultations avant le dépôt du projet de loi, ses rédacteurs auraient appris que les techniques courantes de marketing et de promotion des PME incluent le bouche à oreille et le suivi téléphonique.

Ainsi, beaucoup d'entreprises qui dépendent d'indices ont recours à des tirages au sort lors de foires commerciales, de salons professionnels ou d'autres événements pour monter leurs listes de clients potentiels. Ces pratiques ont dû être modifiées pour respecter la Loi sur la protection des renseignements personnels qui permet le recours aux techniques d'abonnement par défaut dans la vente des billets de tirage au sort. On parle notamment de billets sur lesquels figure une case à cocher si l'on ne souhaite pas que ces renseignements personnels soient donnés à un tiers. Donc, si l'acheteur du billet ne coche dans la case, ses renseignements personnels peuvent être envoyés à d'autres.

Le projet de loi C-37 définit une « relation d'affaires en cours » comme une relation créée comme une communication bilatérale volontaire entre la personne faisant la télécommunication et le destinataire. Selon les pratiques en cours, si une entreprise imprime une case sur un billet de tirage qui indique, « Si vous ne voulez pas qu'on vous appelle à propos de nos offres spéciales, cochez ici », et que la case n'est pas cochée, un billet de tirage constitue-t-il une relation d'affaires qui découle d'une demande ou d'une demande de renseignements, ou le propriétaire de

traditionally viable lead? Is this decision to be left to the discretion of the regulators? Is it a \$15,000 gamble per call for legitimate business people trying to make a living and support their families?

By not defining any of the processes associated with the do-not-call list registry, Bill C-37 raises more questions than it answers. Will businesses have to purchase lists from the registry? How much will it cost businesses to cross-reference their lists with the registry? If a business purchases a list from a research company, who is liable for ensuring that the do-not-call list registry was consulted? How will the registry and its procedures be communicated to SME owners?

Will the registry operate under the federal government's cost-recovery guidelines? If so, what performance measures will be put in place to ensure fairness? What dispute-settlement mechanisms will be put in place to provide recourse and oversight? How often will businesses be required to update their lists? What will be the extent of the compliance burden associated with the new regulatory regime accompanying the registry?

Regulatory and paperwork burden is a high-priority concern for small-business owners, second only to the overall tax burden. Paper burden reduces productivity, limits growth and costs the economy billions of dollars in lost opportunity every year.

Only yesterday in his economic statement, the finance minister reconfirmed the government's commitment to reducing the regulatory compliance burden on SMEs. CFIB currently co-chairs an advisory committee on paperwork-burden reduction with the government. Its mandate is to measure, report and reduce the compliance burden on SMEs. How will Bill C-37 meet these regulatory reduction objectives?

As a consumer, I understand the desire for such legislation. However, bad legislation, no matter how earnest in its intent, is still bad legislation.

Reading this bill led me to conduct a little research at my home, where I logged calls over two weeks. They included one consumer survey, one political candidate demon-dialer call, a call from a political riding association seeking donations, two calls from registered charities, one call from my financial institution marketing a new product, one major retailer offering me

l'entreprise serait-il passible d'une amende de 15 000 \$ pour suivre ce genre de piste traditionnellement viable? Cette décision doit-elle être laissée à la discrétion des instances de réglementation? Chaque appel représente-t-il un risque de 15 000 \$ pour des gens d'affaires légitimes qui essaient de gagner leur vie et de subvenir aux besoins de leur famille?

En omettant de définir les processus qui se rattachent au registre de numéros exclus, le projet de loi C-37 suscite un plus grand nombre de questions qu'il ne fournit de réponses. Les entreprises devront-elles acheter les listes du registre? Quel sera le coût pour les entreprises de vérifier leurs listes avec celle du registre? Si une entreprise achète une liste d'une société de recherche, qui est responsable de s'assurer que l'on consulte le registre des numéros exclus? Comment informera-t-on les propriétaires de petites et moyennes entreprises de l'existence du registre et de ses procédures?

Le registre fonctionnera-t-il selon les directives de recouvrement des coûts du gouvernement fédéral? Dans l'affirmative, quelles sont les mesures de rendement qui seront établies pour assurer l'équité du système? Quels sont les mécanismes de règlement des différends qui seront instaurés pour permettre d'exercer un recours et un contrôle? À quelle fréquence les entreprises seront-elles tenues de mettre à jour leurs listes? Quels seront les coûts d'observation qu'entraînera le nouveau régime de réglementation qui accompagne le registre?

Exception faite du fardeau fiscal général, le fardeau réglementaire et les formalités administratives représentent un grand sujet de préoccupation pour les propriétaires de petites entreprises. Les formalités administratives réduisent la productivité, limitent la croissance et coûtent à l'économie des milliards de dollars en possibilités perdues chaque année.

Pas plus tard qu'hier, dans son énoncé économique, le ministre des Finances a confirmé à nouveau l'engagement du gouvernement à réduire le fardeau réglementaire des petites et moyennes entreprises. La Fédération canadienne de l'entreprise indépendante copréside à l'heure actuelle un comité consultatif sur la réduction des formalités administratives avec le gouvernement. Son mandat consiste à évaluer le fardeau en matière d'observation de la loi pour les petites et moyennes entreprises, à en faire rapport et à réduire ce fardeau. Comment le projet de loi C-37 permet-il d'atteindre ces objectifs de réduction du fardeau réglementaire?

En tant que consommateur, je comprends la raison d'être d'un tel projet de loi. Cependant, une mauvaise loi, indépendamment de ses bonnes intentions, n'en demeure pas moins une mauvaise loi.

La lecture de ce projet de loi m'a incité à faire une petite recherche chez moi, où j'ai tenu un registre des appels reçus sur une période de deux semaines. Il s'agissait entre autres d'un sondage auprès des consommateurs, d'un appel à composition automatique provenant d'un candidat politique, d'un appel d'une association de circonscription d'un parti politique qui sollicitait

insurance on my store credit card, and one call from a local snow-removal company seeking new clients.

Of all the calls I received, only the last one falls under the scrutiny of Bill C-37. When homeowners are at their wits' end due to telemarketers and driven to act, it is the small-business owner who will bear the brunt of the frustration and be subjected to a potential \$15,000 fine. I fail to see the fairness in that.

There is also the issue of the 18-month time frame, but I am sure Mr. Futerman will deal with that.

We recommend that the committee send Bill C-37 back to the House of Commons for proper scrutiny and consultation. I will be happy to cover the rest of my comments in questions.

The Chairman: Do you not think we can do a proper scrutiny?

Senator Tkachuk: He is in favour of the consultation process. That would be good.

Allen Futerman, Owner, Eden Clean Air and Heating: Members of the committee, thank you for inviting me to appear before the Senate committee. We feel the basic objective of Bill C-37 is desirable, but we also feel there is a major problem with the current draft provision relating to existing business relationships.

Certain types of small businesses operate on a recurrent or cyclical service interval. For instance, dentists usually see their clients once a year, and heating system cleaners, which is our business, once every two to three years. The current bill proposes that a business may maintain telephone contact with an existing customer for up to 18 months from the date of last service. However, many small businesses have an inherent service interval longer than 18 months.

By mimicking this arbitrary, U.S. 18-month line, those cyclical businesses with shorter service intervals can operate as usual while those with longer service intervals are penalized. For example, a dentist whose services are usually provided on an annual service interval could continue to remind a patient by phone once a year that his annual dental checkup is due; yet an optometrist, whose eye examinations are usually done once every two years, could no longer remind a patient by phone once every two years without risking a fine of \$15,000 per call. Identical legitimate business practices that result in hugely different treatment under the law is bad legislation.

des dons, de deux appels d'organismes de bienfaisance enregistrés, d'un appel de mon institution financière qui vantait un nouveau produit, d'un important détaillant qui m'offrait de l'assurance sur ma carte de crédit de magasin, et d'un appel d'une entreprise locale de déneigement qui cherchait de nouveaux clients.

De tous les appels que j'ai reçus, le dernier seulement était visé par le projet de loi C-37. Lorsque les appels incessants des télévendeurs exaspèrent les consommateurs au point qu'ils décident d'agir, ce sont les propriétaires de petites entreprises qui font les frais de cette exaspération et qui risquent d'être passibles d'une amende de 15 000 \$. Cela me paraît injuste.

Il y a également la question du délai de 18 mois, mais je suis sûr que M. Futerman en traitera.

Nous recommandons au comité qu'il renvoie le projet de loi C-37 à la Chambre des communes afin qu'il fasse l'objet de consultations et d'un examen approfondi et approprié. Je me ferai un plaisir d'aborder le reste de mes commentaires lorsque je répondrai à vos questions.

La présidente : Vous ne pensez pas que nous pouvons faire un examen approfondi et approprié?

Le sénateur Tkachuk : Il préconise un processus de consultations. Ce serait une bonne chose.

Allen Futerman, propriétaire, Eden Clean Air and Heating : Je tiens à remercier les membres du comité de m'avoir invité à comparaître devant le comité sénatorial. Nous considérons que l'objectif fondamental du projet de loi C-37 est souhaitable, mais nous estimons également que les dispositions actuelles concernant la relation d'affaires en cours posent un important problème.

Certaines petites entreprises offrent des services périodiques ou cycliques. Par exemple, les dentistes ne voient habituellement leurs clients qu'une fois par année, et les nettoyeurs de système de chauffage, c'est-à-dire le service que nous assurons, ne voient leurs clients que tous les deux ou trois ans. Le projet de loi actuel propose qu'une entreprise puisse maintenir le contact téléphonique avec un client existant pendant une période maximale de 18 mois à partir de la date du dernier service. Cependant, un grand nombre de petites entreprises ont un intervalle de service dont la durée dépasse 18 mois.

En imitant ce délai arbitraire de 18 mois qui existe aux États-Unis, les entreprises ayant des intervalles de service cycliques plus courts peuvent fonctionner comme d'habitude tandis que celles qui ont des intervalles de service plus longs sont pénalisées. Par exemple, un dentiste dont les services sont fournis habituellement selon un intervalle annuel pourrait continuer à rappeler à un patient par téléphone une fois par année que le moment de son rendez-vous annuel est arrivé; pourtant un optométriste, qui fait des examens de la vue habituellement une fois tous les deux ans, ne pourrait plus téléphoner à un patient une fois tous les deux ans pour lui rappeler son rendez-vous, sans risquer une amende de 15 000 \$ par appel. Une loi qui entraîne un traitement extrêmement différent de pratiques commerciales identiques et légitimes est une mauvaise loi.

The current bill provides an exemption for pollsters, charities, politicians and newspapers, who may do random calling. Not only are calls from cyclical businesses not random, those who are calling once every two to three years are calling much less often than these already exempted groups.

The Canadian Association of Optometrists stated in their written submission to the Industry Committee:

Professions or businesses that communicate with patients/customers on a less frequent basis to remind them of the need for reoccurring services should not be penalized by provisions of the new legislation.

As noted in our submission to your committee, which you should all have a copy of, lawmakers have told us — and when I say “us,” I mean legitimate small businesses that have a service interval longer than 18 months — that we are not the objective of this proposed legislation, yet the current letter of the law would catch us.

Mr. French recently said that a prosecution will not be triggered until there is “a series of complaints.” A small-business person needs to have that specifically defined in the letter of the law.

Legitimate small businesses are up for harsh fines of \$15,000 per call. This is a business killer. We are being asked to somehow operate in this huge grey zone. We need this mystery number of complaints specifically defined; and we need a mechanism by which we are informed immediately on a complaint-by-complaint basis. How else are we to know to curb our behaviour?

These \$15,000 fines will be tallying up in this mystery grey zone. We will find out one day that our livelihoods have been obliterated by this bill when the mystery grey zone suddenly triggers a prosecution. This is absurd.

Timelines longer than 18 months exist on the books of many state jurisdictions in the U.S., and these available alternative models are workable. Most of the U.S. states that have an existing business relationship exemption do not have a timeline limitation. In other words, a business can call four to five years after the date of last service, as long as there is an existing business relationship.

The provision in the bill could be more carefully tailored to protect cyclical small businesses in Canada. This is not only the fair thing to do, but the Supreme Court of Canada said under its minimal impairment test that it is the obligation of Parliament, given that this bill restricts a Charter-protected right, that is, freedom of expression.

Le projet de loi actuel prévoit une exemption pour les sondeurs, les organismes de bienfaisance, les politiciens et les journaux, qui peuvent faire des appels aléatoires. Non seulement les appels provenant d'entreprises dont les activités sont cycliques ne sont pas des appels aléatoires, ceux qui appellent une fois tous les deux ou trois ans appellent beaucoup moins souvent que les membres de ces groupes déjà exemptés.

L'Association canadienne des optométristes a déclaré dans son mémoire écrit au comité de l'industrie :

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.

Comme nous l'avons indiqué dans notre mémoire à votre comité, dont vous devriez tous avoir reçu un exemplaire, les législateurs nous ont dit — et lorsque je dis « nous », je veux dire les petites entreprises légitimes dont l'intervalle de service est d'une durée supérieure à 18 mois — que nous ne sommes pas le groupe que ce projet de loi cherchait à cibler; pourtant, en raison du libellé actuel de la loi, nous tomberions sous le coup de ses dispositions.

M. French a indiqué récemment qu'une poursuite ne sera pas déclenchée à moins qu'il y ait « une série de plaintes ». Il faut, pour le petit entrepreneur, que cela soit défini de façon précise dans les dispositions de la loi.

Les petites entreprises légitimes sont passibles d'une amende sévère de 15 000 \$ par appel. Cela va entraîner la disparition des entreprises. On nous demande de fonctionner plus ou moins dans cette vaste zone grise. Il faut que l'on définisse de façon précise ce nombre mystérieux de plaintes; et il nous faut un mécanisme grâce auquel nous sommes informés immédiatement de chaque plainte qui est déposée. Comment autrement saurons-nous que nous devons modifier notre comportement?

On tiendra le compte de ces amendes de 15 000 \$ dans cette zone grise mystérieuse. Nous apprendrons un jour que ce projet de loi aura anéanti notre gagne-pain lorsque la mystérieuse zone grise déclenchera soudainement une poursuite. C'est absurde.

Des délais supérieurs à 18 mois existent dans un grand nombre d'États américains, et ces modèles de rechange sont réalisables. La plupart des États américains qui prévoient une exemption relative à une relation d'affaires en cours n'ont pas de limite de temps. Autrement dit, une entreprise peut téléphoner quatre à cinq ans après la date du dernier service, tant qu'il existe une relation d'affaires en cours.

Il faudrait libeller plus soigneusement la disposition du projet de loi pour qu'elle protège les petites entreprises qui offrent des services cycliques au Canada. Il faut le faire non seulement par souci d'équité, mais la Cour suprême du Canada a déclaré dans le cadre de son critère de l'atteinte minimale, qu'il s'agit d'une obligation de la part du Parlement, étant donné que ce projet de loi limite un droit protégé par la Charte, à savoir la liberté d'expression.

Canada is different from the U.S. In addition to the Charter, small businesses play a much larger role in the health of our economy. No studies have been done on the impact of this bill on small businesses in Canada. We believe the reasonable approach is to proceed cautiously, and if a line must be drawn at this time, it should be set more broadly at 36 months, as exists, for example, on the books of Arkansas and Kansas.

Parliament can observe what happens over the next three years and re-evaluate, as needed, with collected data in 2008 when this bill is up for review. This broad-to-narrow approach will ensure that the learning curve over the next three years will not be accomplished at the expense of a roll call of victims and livelihoods in the Canadian small-business sector.

The Chairman: I do not know if you were here earlier today when the secretary of state and the officials appeared before us to discuss the bill. The question concerning the 18-month business relationship arose. At that point, they agreed that what this bill is about explicitly in law, in the Telecommunications Act, is unsolicited communications. If you have a customer whose system you know has to be cleaned in two or three years and you say to him in December 2005, "Do you want me to call you in a couple of years?" and he says yes, then you are in the clear.

Mr. Futerman: Let us say we do that at a two-, three-year mark and the consumer says, "I never said that." We would be up against a \$15,000 fine.

The Chairman: Perhaps there could be a box to check off on the bill. I am not sure.

Mr. Futerman: That would be one solution.

The Chairman: I am wondering if you have heard that.

Mr. Futerman: It is a good suggestion. We have thought of it. It may work for people who are in the know. However, the vast majority of small businesses are not in the know. Under the letter of the law, they will be caught by this proposed legislation.

Senator Tkachuk: I find it interesting that the Canadian Marketing Association would be in favour of the bill as it stands now and the Canadian Federation of Independent Business has problems with it. I am concerned about that. If you heard my earlier questions, you would realize that.

Is the Canadian Marketing Association being looked at as a potential manager of this system?

Mr. Gustavson: Because we have rather successfully run our own do-not-call list since 1989, it is possible that the CRTC might turn to us to do that. However, many others have suggested that they would also be willing to run it, including one of our major telephone companies. In the United States, a major telephone

Le Canada et les États-Unis sont deux pays différents. En plus de l'existence de la Charte, il faut tenir compte du fait que les petites entreprises jouent un rôle beaucoup plus important pour assurer la vigueur de notre économie. Aucune étude n'a été faite sur les répercussions que ce projet de loi aurait sur les petites entreprises au Canada. Nous considérons raisonnable d'agir avec prudence, et que s'il faut établir un délai maintenant, il devrait s'agir d'un délai de 36 mois tel qu'il existe en Arkansas et au Kansas.

Le Parlement peut observer comment évoluera la situation au cours des trois prochaines années et la réévaluer, au besoin, à l'aide de données recueillies en 2008 lorsque ce projet de loi fera l'objet d'un réexamen. Cette approche permettra de s'assurer que la courbe d'apprentissage au cours des prochaines années ne se fera pas aux dépens de la survie du secteur canadien de la petite entreprise.

La présidente : J'ignore si vous étiez là plus tôt lorsque le secrétaire d'État et ses collaborateurs ont comparu devant nous pour discuter du projet de loi. On a alors soulevé la question concernant la relation d'affaires de 18 mois. Ils ont alors convenu que ce projet de loi porte clairement, dans la Loi sur les télécommunications, sur les communications non sollicitées. Si vous avez un client dont le système de chauffage doit être nettoyé dans deux ou trois ans, et qu'en décembre 2005 vous lui dites: « Voulez-vous que je vous appelle dans quelques années? », et qu'il répond oui, vous n'aurez alors aucun problème.

M. Futerman : Disons que c'est ce que nous faisons deux ou trois ans plus tard et que le consommateur dit: « Je n'ai jamais dit une telle chose. » Nous serions passibles d'une amende de 15 000 \$.

La présidente : Il pourrait peut-être y avoir une case que l'on pourrait cocher sur la facture. Je n'en suis pas sûre.

M. Futerman : Ce serait une solution.

La présidente : Je me demande si vous en avez entendu parler.

M. Futerman : C'est une bonne suggestion. Nous y avons songé. Cela peut fonctionner pour ceux qui sont au courant. Cependant, la grande majorité des petites entreprises n'est pas au courant. Si on suit la loi à la lettre, elles tomberont sous le coup de ce projet de loi.

Le sénateur Tkachuk : Je trouve intéressant que l'Association canadienne du marketing soit favorable au projet de loi dans sa version actuelle et que la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante ait des réserves envers le projet de loi. Cela me préoccupe. Si vous avez entendu les questions que j'ai posées tantôt, vous vous en rendriez compte.

Est-on en train d'envisager la possibilité que l'Association canadienne du marketing administre ce système?

M. Gustavson : Comme nous administrons avec succès notre propre liste de numéros exclus depuis 1989, il est possible que le CRTC nous confie cette tâche. Cependant, beaucoup d'autres groupes ont indiqué qu'ils étaient également disposés à administrer ce système, y compris l'une de nos importantes

company actually looks after the administration of the list. I have no indication from the CRTC, other than a statement by its chair in May 2004, of what their expectations are.

Senator Tkachuk: If you did run it once the bill is passed, would it be a bit of a money-maker?

Mr. Gustavson: I believe in our earlier discussions with the CRTC they agreed that any private enterprise that ran it would be entitled to some return on investment, but the amount would be controlled by the CRTC and whatever contract they entered into. There would be no windfall profits. We are a not-for-profit organization. My only concern would be not to put the existence of the organization at risk, since there is a downside to this. For example, how many people will subscribe to it? From our own experience of running this national do-not-call list for our members, most do not subscribe. The large call centres, the data houses subscribe, and then include that in their services to their customers. Thus, our members receive the benefit of it but they do not subscribe directly. They access it through a major call centre they have retained or their data processor has subscribed to our list. They are sure that it is used.

Similarly, for small business, I would suggest that many of these data houses will access the list and resell to them the small portion they need, for example, one, five or six area codes, whatever they want. There is enough competition in that field that we feel the prices for small business would be reasonable.

Senator Tkachuk: Earlier, I raised the subject of the brief submitted to us by the optometrists. I also had trouble with the definition of the law as the CRTC was interpreting it, which is “a pattern of abuse.” That means nothing to me. I do not know if that means one call or five calls. It is in the definition of the beholder, I would think, and the one receiving the phone call, as to whether it fits. Mr. Futerman, is your main concern that the law is not clear? Is that what causes you the problem? Or is it the fact that there are exemptions for some but not for you?

Mr. Futerman: We have two concerns. First, we feel that the time limitation of 18 months excludes businesses like ours from protection. Second, as mentioned, we are asked to operate in this grey zone. We have no idea what number of complaints will trigger a prosecution. With a \$15,000 fine floating over our heads — or an accumulation of \$15,000 fines — we feel that that should be defined in the proposed legislation.

compagnies de téléphone. Aux États-Unis, une importante compagnie de téléphone s'occupe en fait de l'administration de la liste. Je n'ai aucune indication de la part du CRTC, mis à part la déclaration faite par son président en août 2004, de ses attentes à cet égard.

Le sénateur Tkachuk : Si vous vous occupiez effectivement de l'administration de cette liste une fois que le projet de loi sera adopté, est-ce que cela vous permettrait de faire un peu d'argent?

M. Gustavson : Je crois que dans nos discussions précédentes avec le CRTC, il a convenu que toute entreprise privée qui administrerait la liste aurait droit à un certain rendement du capital investi, mais le montant serait contrôlé par le CRTC et le contrat qui serait conclu. Il n'y aurait pas de profits inattendus. Nous sommes une organisation à but non lucratif. Ma seule préoccupation serait d'éviter de compromettre l'existence de l'organisation, parce que ce genre d'entreprise peut présenter des risques. Par exemple, combien de personnes s'y abonneront? D'après notre propre expérience de l'administration de cette liste nationale de numéros exclus par nos membres, la plupart ne s'abonnent pas. Les grands centres d'appels, les centres de traitement des données s'y abonnent, puis incluent ce service dans les services qu'ils offrent à leurs clients. Par conséquent, nos membres profitent du service mais ne s'y abonnent pas directement. Ils y ont accès par l'intermédiaire d'un important centre d'appels dont ils ont retenu les services ou leur centre de traitement des données s'est abonné à notre liste. Ils sont sûrs que l'on s'en sert.

De même, pour les petites entreprises, je dirais qu'un grand nombre de ces maisons de données auront accès à la liste et leur revendront la petite portion dont elles auront besoin, par exemple, un, cinq ou six indicatifs régionaux, selon ce qu'elles voudront. Comme il y a suffisamment de concurrence dans ce domaine, nous considérons que les prix demandés à la petite entreprise seraient raisonnables.

Le sénateur Tkachuk : Plus tôt, j'ai parlé du mémoire qui nous avait été présenté par les optométristes. La définition de la loi telle que l'a interprétée le CRTC m'a moi aussi posé problème, en ce qui concerne la question des incidents répétés d'utilisation abusive. Cela ne veut rien dire pour moi. J'ignore si cela signifie un appel ou cinq appels. Je pense que cela dépend de la définition de chacun et de celui qui reçoit l'appel téléphonique, quant à savoir si cette définition y correspond. Monsieur Futerman, est-ce principalement l'absence de clarté de la loi qui vous préoccupe? Est-ce cela qui vous pose problème? Ou est-ce le fait qu'on y prévoit des exemptions pour certains mais pas pour vous?

M. Futerman : Il y a deux choses qui nous préoccupent. Tout d'abord, nous considérons que la prescription de 18 mois empêche des entreprises comme la nôtre de bénéficier d'une protection. Deuxièmement, comme je l'ai mentionné, on nous demande de fonctionner dans une zone grise. Nous n'avons aucune idée du nombre de plaintes qui déclencheront une poursuite. Avec cette menace d'une amende de 15 000 \$ qui pèse sur nous — ou une accumulation d'amendes de 15 000 \$ —, nous considérons que ce point devrait être défini dans le projet de loi.

Senator Tkachuk: In other words, if there is a complaint you would like to know right away?

Mr. Futerman: Yes.

Senator Tkachuk: Rather than waiting for an accumulation of complaints that would lead to a pattern of abuse?

Mr. Futerman: I do not think there is any legislation that can apply to small businesses, especially if this is a strict liability offence, which means that you are guilty until proven innocent, under the letter of the law. Once a complaint is made under the letter of the law, the onus is on small-business people to prove on a balance of probabilities that they did not commit that act and/or they had a good reason to commit the act.

There is a huge burden being put on regular small-business people, with a \$15,000 fine at the end, which is clearly not designed for us. One fine would blow us out of the water. This is meant to apply to huge corporations. This is a regulatory offence being applied to mom-and-pop small businesses. It is clearly not designed for small businesses. It would be one thing if we were to receive a \$100 fine and then a warning. Even if the \$100 fines were cumulative, we could maybe absorb that kind of cost and readjust our behaviour. However, this means a \$15,000 fines that accumulate over our heads with each complaint under the letter of the law. Once that prosecution is triggered, we could have \$50,000 in fines applied against us. It will destroy livelihoods instantaneously.

Senator Tkachuk: Mr. Gustavson, a previous witness said that in the States some 100 million households subscribe to the do-not-call registry. That covers almost everyone in the country. Does anyone in the States get called? What is going on here? Or do they have so many exemptions, like we have before us here, that it will not matter anyway? Why do we have a law that everyone thinks works so well when everybody registers, and yet everyone is receiving calls?

Mr. Gustavson: It represents one third of the telephone numbers in the United States, and many people have multiple telephone numbers.

Senator Tkachuk: We were specifically told 100 million households.

Mr. Gustavson: We have 100,000 listings.

Senator Tkachuk: That is a little different, in that it includes business listings.

Mr. Gustavson: Business communications are exempt by regulation in the U.S.

Senator Tkachuk: Are they exempt here?

Le sénateur Tkachuk : Autrement dit, si une plainte est déposée, vous voudriez en être au courant immédiatement?

M. Futerman : Oui.

Le sénateur Tkachuk : Au lieu d'attendre que les plaintes s'accumulent et deviennent des incidents répétés d'utilisation abusive?

M. Futerman : Je ne crois pas qu'une loi puisse s'appliquer aux petites entreprises, particulièrement s'il existe une infraction de responsabilité stricte, ce qui signifie que vous êtes coupable jusqu'à ce qu'on établisse votre innocence, selon la lettre de la loi. Une fois qu'une plainte est déposée selon la lettre de la loi, il incombe aux petits entrepreneurs de prouver selon la prépondérance des probabilités qu'ils n'ont pas commis l'acte en question ou qu'ils avaient une bonne raison de commettre un tel acte.

Il s'agit d'un énorme fardeau que l'on impose aux petits entrepreneurs, avec en bout de ligne le risque d'une amende de 15 000 \$, laquelle de toute évidence n'est pas conçue pour nous. Une seule amende aurait des effets dévastateurs sur nous. Elle est destinée à s'appliquer à de grosses sociétés. Il s'agit d'une infraction réglementaire que l'on applique aux petites entreprises familiales. De toute évidence elle n'est pas conçue pour de petites entreprises. Ce serait autre chose si nous recevions une amende de 100 \$ et ensuite un avertissement. Même si les amendes de 100 \$ étaient cumulatives, nous pourrions absorber ce genre de coûts et modifier notre comportement. Cependant, cela signifie des amendes de 15 000 \$ qui s'accumulent avec chaque plainte déposée en vertu de la lettre de la loi. Une fois que les poursuites sont déclenchées, nous pourrions nous voir infliger des amendes de 50 000 \$. Cela détruirait instantanément notre gagne-pain.

Le sénateur Tkachuk : Monsieur Gustavson, un témoin précédent a indiqué qu'aux États-Unis, environ 100 millions de ménages sont abonnés au registre de numéros exclus. Cela inclut pratiquement toute la population du pays. Y a-t-il qui que ce soit aux États-unis qui reçoit des appels? Que ce passe-t-il à cet égard? Ou ont-ils tant d'exemptions, comme celles qui existent ici, que cela n'aura aucune importance de toute façon? Pourquoi avons-nous une loi que tout le monde considère si efficace lorsque chacun s'enregistre, et pourtant tout le monde reçoit des appels?

M. Gustavson : Cela représente un tiers des numéros de téléphone aux États-Unis, et bien des gens ont plusieurs numéros de téléphone.

Le sénateur Tkachuk : On nous a parlé précisément de 100 millions de ménages.

M. Gustavson : Nous avons 100 000 inscriptions.

Le sénateur Tkachuk : C'est un peu différent, en ce sens que cela inclut les commerces.

M. Gustavson : Selon la réglementation en vigueur aux États-Unis, les communications commerciales sont exemptées.

Le sénateur Tkachuk : Sont-elles exemptées ici?

Mr. Gustavson: No.

Senator Tkachuk: Should they be exempt?

Mr. Gustavson: We would argue that, but it was not in the American legislation. The CRTC said that our exemptions are virtually identical, except for newspapers, which is correct vis-à-vis the legislation. However, the U.S. has added a regulatory exemption for business-to-business communications. That is an important point. There will be many opportunities to make telephone calls to those who have not registered. As well, you can always call on consent, such that people might agree to calls even though they are on the list. That option exists. There will still be quite a vibrant commerce using the telephone for marketing services.

Senator Tkachuk: How many households in the United States are on the do-not-call registration list?

Mr. Gustavson: They are talking about a primary registration of telephone numbers. I cannot tell you how many households that equates to because many have three or four telephone numbers. It would be difficult to determine the exact figure.

Senator Tkachuk: We should clear that up. I am certain that a previous witness said 100 million households, which I thought was strange.

Mr. Gustavson: It might be that because some might not telemarket using cell phone numbers. Those might have been excluded from the calculations. Again, that point should be clarified.

Senator Merchant: I am likely one who will not register my number with the do-not-call list because most of the calls I receive now will continue unless I register a complaint or an objection with the callers.

Mr. Gustavson, you represent large companies and you think this bill would level the playing field. How would that work for the smaller businesses? I was raised in a household that was supported by a small business. My parents are Greek immigrants and ran a small restaurant, where they had one employee. I am sensitive to how small businesses can survive. Mr. Futerman said that these penalties would be onerous for small businesses, although larger businesses could absorb such a cost more readily. I do not understand how this bill would level the playing field for businesses.

Mr. Gustavson: We represent a combination of large businesses but we also include small businesses within our 800 members. The majority of our members would be considered small or mid-sized businesses. All of our members must comply with our do-not-call service and the 500,000 members are on that list. However, many others do not have to comply and so are free to call whomever they wish, while our members are trying to act responsibly. Our

M. Gustavson : Non.

Le sénateur Tkachuk : Devraient-elles l'être?

M. Gustavson : Nous pourrions en discuter, mais ce n'était pas prévu par la loi américaine. Le CRTC a indiqué que nos exemptions sont pratiquement identiques, sauf en ce qui concerne les journaux, ce qui est correct par rapport à la loi. Cependant, les États-Unis ont ajouté une exemption réglementaire pour les télécommunications d'une entreprise à l'autre. C'est un point important. Il y aura de nombreuses possibilités de téléphoner à ceux qui ne se sont pas inscrits. Par ailleurs, on peut toujours téléphoner lorsque les gens consentent à ce qu'on les appelle même s'ils figurent sur la liste. C'est une option qui existe. En ce qui concerne les services de marketing qui utilisent le téléphone, cette activité commerciale demeurera très dynamique.

Le sénateur Tkachuk : Combien de ménages aux États-Unis sont inscrits sur la liste des numéros exclus?

M. Gustavson : On parle de l'enregistrement primaire des numéros de téléphone. Je ne suis pas en mesure de vous indiquer à combien de ménages cela correspond parce qu'un grand nombre de ménages ont trois ou quatre numéros de téléphone. Il serait difficile de déterminer le chiffre exact.

Le sénateur Tkachuk : Nous devrions obtenir des précisions à ce sujet. Je suis certain qu'un témoin précédent a parlé de 100 millions de ménages, ce que j'ai considéré étrange.

M. Gustavson : C'est peut-être que certains ne font peut-être pas du télémarketing en utilisant des numéros de téléphone cellulaire. Ces numéros ont peut-être été exclus des calculs. Comme vous l'avez dit, il faudra obtenir des éclaircissements à cet égard.

Le sénateur Merchant : Il est fort probable que je n'inscrirai pas mon numéro sur la liste des numéros exclus parce que la plupart des appels que je reçois maintenant continueront à moins que je dépose une plainte ou une objection auprès des auteurs des appels.

Monsieur Gustavson, vous représentez de grandes entreprises et vous considérez que ce projet de loi permettrait d'égaliser les règles du jeu. Comment cela fonctionnerait-il pour les petites entreprises? J'ai été élevé dans un ménage soutenu par une petite entreprise. Mes parents sont des immigrants grecs qui avaient un petit restaurant d'un seul employé. Je suis tout à fait conscient de la façon dont les petites entreprises peuvent survivre. M. Futerman a indiqué que ces sanctions seraient trop lourdes pour les petites entreprises, bien que les entreprises plus grandes pourraient absorber plus facilement ce genre de coûts. Je ne comprends pas comment ce projet de loi égaliserait les règles du jeu pour les entreprises.

M. Gustavson : Nous représentons un ensemble de grandes entreprises mais nos 800 membres comptent également des petites entreprises. La majorité de nos membres seraient considérés comme des petites ou moyennes entreprises. Tous nos membres doivent se conformer à notre service de numéros exclus et respecter les souhaits des 500 000 membres inscrits sur cette liste. Cependant, un grand nombre d'autres entreprises n'ont pas à s'y

members are ethical marketers and those that do not comply cause the problem. Having legislation that requires all businesses to comply with the national do-not-call list would ensure that everyone plays by the same rules. I do not think it is unfair to expect small, mid-sized and large businesses to comply with the law. I do not think the cost to small businesses would be as onerous as Mr. Futerman has put forward. First, the cost to access the list would not be high, and it could be done through a databank, list broker or anywhere else. A business would not be forced to pay the national fee to download everyone on that list. Second, with respect to penalties, yes, they would need to be fairly high, not only to combat violations so that it is not simply a licence to ignore the national do-not-call service, but also so that there is responsible administration of the penalties. There is still a standard of proof to be made and the intents. As far as I know, it is not a matter of strict liability and there must be some evidence that this was a deliberate violation of the requirements of the do-not-call service. Warnings of misconduct could be issued rather than moving directly to prosecution. In our society we sometimes have to rely on the reasonable administration of the law, but if problems arise, the proposed legislation would come before Parliament in three years for a review.

Senator Merchant: You stated that sales of goods and services in Canada total \$16 billion per year. How will this proposed legislation affect commerce in Canada, or will it not make much difference because so many exemptions exist?

Mr. Gustavson: It will prevent people with whom you have had no business relationship from calling you unless they represent a charity or a newspaper. It is an unusual exemption, but it would be the law. You would see a significant decline. Certainly, feedback on our do-not-call list, which governs only member companies that engage in telemarketing as well as other forms of marketing, indicates that consumers are satisfied. It is not complete, but it creates a reduction in the numbers of calls. It can be effective. Other marketing channels provide access if your small business is restricted by this bill. They range from direct mail to other forms of advertising. It is also important to remember that if you have consent, you can call anyone you want. If you are operating a small restaurant where people drop off their business cards, you are free to call your customers. The bill provides a balance in that respect.

conformer et sont donc libres d'appeler qui elles veulent, tandis que nos membres essaient d'agir de façon responsable. Nos membres sont des commerçants ayant un sens de l'éthique et le problème provient de ceux qui ne respectent pas les règles. S'il existait une loi exigeant que toutes les entreprises respectent la liste nationale de numéros exclus, cela permettrait de s'assurer que tout le monde joue selon les mêmes règles. Je ne crois pas qu'il soit injuste de s'attendre à ce que les petites, moyennes et grandes entreprises se conforment à la loi. Je ne crois pas que le coût que cela représenterait pour de petites entreprises serait aussi élevé que l'a indiqué M. Futerman. Tout d'abord, le coût d'accès à la liste ne serait pas élevé, et cela pourrait se faire par l'intermédiaire d'une banque de données, d'un commissionnaire en publicité directe ou qui que ce soit d'autre. Une entreprise ne serait pas obligée de payer une taxe nationale pour télécharger le numéro de tous ceux qui se trouvent sur la liste. Deuxièmement, pour ce qui est des sanctions, effectivement, il faudrait qu'elles soient assez élevées, non seulement pour empêcher les infractions afin qu'elles ne deviennent pas simplement un moyen de contourner le service national de numéros exclus, mais aussi pour s'assurer que l'administration des sanctions est faite de façon responsable. Il faut encore établir la norme de preuve et l'intention. À ma connaissance, il ne s'agit pas d'une question de responsabilité stricte et il faut pouvoir prouver jusqu'à un certain point qu'il s'agit d'une violation délibérée des dispositions concernant le service de numéros exclus. On pourrait émettre des avertissements d'inconduite plutôt que de passer directement aux poursuites. Dans notre société, nous devons parfois nous fier à l'administration raisonnable de la loi, mais si des problèmes surgissent, le projet de loi ferait l'objet d'un examen de la part du Parlement au bout de trois ans.

Le sénateur Merchant : Vous avez indiqué que les ventes de biens et services au Canada représentent en tout 16 milliards de dollars par année. Comment ce projet de loi influera-t-il sur le commerce au Canada ou ne changera-t-il pas grand-chose à la situation en raison de l'existence d'un grand nombre d'exemptions?

M. Gustavson : Il empêchera les personnes avec lesquelles vous n'avez eu de relation d'affaires de vous téléphoner, à moins qu'elles représentent un organisme de bienfaisance ou un journal. Il s'agit d'une exemption inhabituelle, mais ce serait inscrit dans la loi. Vous constateriez une diminution importante du nombre d'appels. Il ne fait aucun doute que les commentateurs que nous recevons à propos de notre liste de numéros exclus, qui régit seulement les entreprises membres qui font du télémarketing ainsi que d'autres formes de marketing, indiquent que les consommateurs sont satisfaits. Le système n'est pas parfait, mais il entraîne une diminution du nombre d'appels. Il peut être efficace. D'autres circuits de distribution assurent un accès si la petite entreprise se voit limiter par le projet de loi. Il peut s'agir de publipostage direct ou d'autres formes de publicité. Il est également important de ne pas oublier que si vous avez le consentement du client, vous pouvez appeler toutes les personnes que vous voulez. Si vous exploitez un petit restaurant où les gens laissent leurs cartes d'affaires, vous êtes libre d'appeler vos clients. Le projet de loi établit un équilibre à cet égard.

Senator Tardif: Mr. Taylor, you indicated that small businesses would be penalized by this bill. Would you not be more comfortable making calls to those whom you know would be receptive rather than to those who would be irritated? Would it not be easier to make a sale? If I understand correctly, the intent of the bill is to reduce annoyance experienced by customers at the hands of telemarketers. If a small business were calling consumers who were not on a national do-not-call list, it would have a much better chance of making the sale.

The CRTC will begin a process of public hearings in its deliberations on the implementation and operation of the act, when that occurs. Most of the concerns you raised deal with the regulations and the operational side of the bill. The bill calls for a review of the proposed legislation in three years. As with anything, it can be difficult to foresee all of the implementation problems.

Could your concerns be raised in the process of public hearings on implementation and at the three-year review of existing procedures and regulations?

Mr. Taylor: We reviewed the proposed legislation under the scope of the small-business perspective. A number of government initiatives that usually target the big fish can, unfortunately, catch the small fish in their nets. From the perspective of small-business owners and the cumulative impact of government regulations and initiatives on their daily lives, they currently bear a high cost. For the most part, small businesses are not high-volume callers, so it is a low-cost way to establish and grow a local business. Having to go through a number of government regulations or to a third-party provider to obtain the list, in addition to payroll and health and safety issues, adds to the sole proprietor's burden that many of our members face. We will be involved in the public consultations with the CRTC to try to ensure that implementation would reflect the needs and wants of the small-business owner.

However, past experience tells us that they do not often take into account the individual needs of the small-business owner because the legislation is targeted at catching the big fish.

The same goes for many border programs that are focused on just-in-time manufacturing. The small, low-volume and low-risk shipper gets caught at the border because he does not know how to comply with the regulations; it has not been communicated to him. He therefore gets penalized, and it is a detriment.

Senator Tardif: Could a communications or public information campaign targeted at small business address some of those issues?

Mr. Taylor: That would be a great initiative. We work with a number of government departments on a number of initiatives to help them communicate through our membership. We

Le sénateur Tardif : Monsieur Taylor, vous avez indiqué que les petites entreprises seraient pénalisées par ce projet de loi. Ne préféreriez-vous pas téléphoner à des personnes qui seraient réceptives à vos appels plutôt qu'à celles qui s'en irriteraient? Ne serait-il pas plus facile ainsi de conclure une vente? Si je comprends bien, l'intention du projet de loi est de diminuer les contrariétés que connaissent les clients qui reçoivent des appels d'entreprises de télémarketing. Si une petite entreprise téléphonait à des clients qui ne figurent pas sur la liste d'exclusion nationale, elle serait beaucoup plus susceptible de conclure une vente.

Le CRTC entamera, au moment opportun, des audiences publiques dans le cadre de ses délibérations sur la mise en œuvre et l'application de la loi. La plupart des préoccupations que vous avez soulevées concernent le Règlement et l'aspect opérationnel du projet de loi. Le projet de loi prévoit un examen de la loi dans trois ans. Comme dans tout, il est peut-être difficile de prévoir tous les problèmes de mise en œuvre.

Vos préoccupations pourraient-elles être soulevées dans le cadre d'audiences publiques sur la mise en œuvre et au moment de l'examen triennal des procédures et des règlements existants?

M. Taylor : Nous avons examiné le projet de loi sous l'angle d'une petite entreprise. Un certain nombre d'initiatives gouvernementales qui ciblent habituellement les gros poissons peuvent malheureusement attraper de petits poissons dans leurs filets. Dans la perspective des petits entrepreneurs et compte tenu de l'impact cumulatif des règlements et des initiatives gouvernementaux sur leur vie quotidienne, ils assument à l'heure actuelle un coût élevé. Dans l'ensemble, les petites entreprises ne font pas beaucoup d'appels, donc c'est un moyen peu coûteux d'établir et d'augmenter une clientèle locale. Devoir se conformer à un certain nombre de règlements gouvernementaux ou faire appel à un tiers pour obtenir la liste, sans compter les coûts qui se rattachent à la masse salariale, à la santé et à la sécurité, ajoute au fardeau du propriétaire unique qu'un grand nombre de nos membres assument. Nous participerons aux consultations publiques du CRTC pour tâcher de nous assurer que la mise en œuvre de la loi tient compte des besoins et des souhaits des petits entrepreneurs.

Cependant, notre expérience passée nous a appris qu'ils ne tiennent pas souvent compte des besoins individuels des petits entrepreneurs parce que la loi cible les grandes entreprises.

Le même argument vaut pour un grand nombre de programmes frontaliers qui mettent l'accent sur la fabrication juste à temps. Le petit expéditeur ayant un faible volume de marchandises et présentant un risque peu élevé est attrapé à la frontière parce qu'il ignore comment se conformer aux règlements? On ne le lui a pas communiqué. Par conséquent il est pénalisé, ce qui le désavantage.

Le sénateur Tardif : Est-ce qu'une campagne d'information à l'intention des PME permettrait de régler certains de ces problèmes?

M. Taylor : Ce serait une excellente initiative. Nous travaillons avec un certain nombre de ministères à certaines initiatives afin de les aider à communiquer par l'intermédiaire de nos membres.

communicate information from the CRA and Industry Canada and a number of other governmental departments to our members.

We are asking for the bill to be looked at across the board as to how it will impact each individual business in Canada, especially the vast majority that are micro businesses that build and sustain local economies, creating jobs and economic growth across the country.

Senator Eyton: I have a number of unrelated questions, but I hope they make sense.

Mr. Taylor, you commented that you and your organization had not had an appropriate opportunity to appear before the Commons committee that was considering this bill. The bill itself was introduced almost a year ago. It went to committee in February and was reported on in June. You must have been aware of the bill some time ago.

Can you comment on why you did not have the opportunity to appear before the Commons committee considering this bill?

Mr. Taylor: We wrote a letter to the committee outlining our concerns with the bill, and we are expecting to hear back from them at a later date.

I was not on the file at the time. From my reading of the file, when the bill went through the House of Commons, the only business association that was invited to appear before the committee was the CMA. We wrote a letter to the committee, and that was not reflected.

Senator Eyton: Did you protest that?

Mr. Taylor: No.

Senator Eyton: I would like to go to Mr. Futerman, because he is representing a real live business, Eden Clean Air and Heating.

How long have you been in business? How do you solicit new customers? How would that come under the purview of this proposed legislation?

Mr. Futerman: We have been in business for nine years. Because we are a cyclical service, our model of growth is such that we see our customers every two to three years. That is how our business has grown over the last nine years. Does that answer your question?

Senator Eyton: How do you contact customers in the first place?

Mr. Futerman: We have a big Yellow Pages ad. I will not say we have not done telemarketing, but at this point, we have enough customers to keep our work schedule saturated without doing any other types of marketing.

Nous communiquons de l'information provenant de l'ARC et d'Industrie Canada, de même que d'un certain nombre d'autres ministères à nos membres.

Nous demandons que l'on examine le projet de loi de façon générale afin de déterminer quelles seront ses répercussions sur chaque entreprise au Canada, particulièrement la grande majorité de micro-entreprises qui bâtissent et soutiennent les économies locales, créent des emplois et favorisent la croissance économique partout au pays.

Le sénateur Eyton : J'ai un certain nombre de questions sans rapport avec ce dont nous venons de parler, mais j'espère qu'elles sont logiques.

Monsieur Taylor, vous avez indiqué que vous-même ainsi que votre organisation n'aviez pas eu l'occasion de comparaître devant le comité de la Chambre des communes lorsqu'il a examiné ce projet de loi. Le projet de loi a été présenté il y a presque un an. Il a été étudié par le comité en février et a fait l'objet d'un rapport en juin. Vous devez être au courant du projet de loi depuis un certain temps.

Pouvez-vous nous indiquer pourquoi vous n'avez pas eu l'occasion de comparaître devant le comité de la Chambre des communes qui examinait ce projet de loi?

M. Taylor : Nous avons écrit une lettre au comité dans laquelle nous avons indiqué nos réserves au sujet du projet de loi, et nous nous attendions à recevoir une réponse à une date ultérieure.

À l'époque, je ne m'occupais pas du dossier. D'après la lecture du dossier, lorsque le comité de la Chambre des communes a été saisi du projet de loi, la seule association commerciale qui a été invitée à comparaître devant le comité a été l'Association canadienne du marketing. Nous avons écrit une lettre au comité, mais on n'en a pas tenu compte.

Le sénateur Eyton : Avez-vous protesté contre cela?

M. Taylor : Non.

Le sénateur Eyton : J'aimerais maintenant poser une question à M. Futerman, car il représente une entreprise en exploitation, Eden Clean Air and Heating.

Depuis combien de temps êtes-vous en affaires? Comment recrutez-vous votre clientèle? Comment est-ce que vos moyens de sollicitation pourraient être affectés par ce projet de loi?

M. Futerman : Cela fait neuf ans que nous sommes en affaires. Étant donné que nos services sont de nature cyclique, notre modèle de croissance fait en sorte que nous voyons nos clients à tous les deux ou trois ans. C'est ainsi que notre entreprise a pris de l'expansion ces neuf dernières années. Est-ce que ça répond à votre question?

Le sénateur Eyton : Comment joignez-vous vos clients pour la première fois?

M. Futerman : Nous publions une grande annonce dans les pages jaunes. Je ne nierai pas que nous avons déjà fait du télémarketing, mais nous avons maintenant suffisamment de clients pour que notre carnet de commandes soit rempli; nous n'avons pas besoin d'autres mesures publicitaires.

Senator Eyton: You are not too concerned about the original solicitation of the business?

Mr. Futerman: No.

Senator Eyton: Your main concern is being able to deal with the customer on a regular basis?

Mr. Futerman: Yes.

Senator Eyton: Eighteen months seems to me to be pretty wild. Personally speaking, I would rather be bothered on the telephone once every three years than once every 18 months. I do not know why anybody would pick the figure of 18 months. It seems arbitrary and unfair to some types of businesses.

Mr. Futerman: I have looked into the root of this figure of 18 months. If you read the rationale that the FCC used in drawing that line, it is essentially arbitrary.

Senator Eyton: Personally, I have a number of contracts and warranties with different merchants, and they typically run for two or three years. I do not remember one that ran for only 18 months.

Mr. Futerman: That point was made by the Canadian Association of Optometrists as well: Businesses or entities that have a longer inherent service interval are, ironically, penalized by this proposed legislation. Those who call less often are penalized.

We offer less of an irritant than the exempted groups who, theoretically, do unfettered calling under the current exemptions. In our case, we call once every two or three years, and we are the ones who are subjected to the potential fines.

Senator Eyton: That seems odd.

My last question is for Mr. Gustavson. He and our chairman have both stated no problem arises as long as the call is made with consent.

I looked at the bill, and it lists three categories that comprise an "existing business relationship." The first category addresses a business deal occurring within 18 months; the second category is essentially an application made within the preceding six months; and the third category is a written contract that is either in place or has expired within the 18 months. I do not see any room there for saying there was consent. It seems to me you are then left with trying to generate business in other ways. You mentioned business cards, for example.

Le sénateur Eyton : Vous n'êtes pas préoccupé outre mesure par la première sollicitation de l'entreprise?

M. Futerman : Non.

Le sénateur Eyton : Votre principal souci est de rester en contact régulier avec le client, c'est bien cela?

M. Futerman : Oui.

Le sénateur Eyton : Une période de 18 mois me semble assez exagéré. Pour ma part, je préférerais qu'on me sollicite au téléphone une fois tous les trois ans plutôt qu'une fois tous les 18 mois. J'ignore pourquoi on choisirait un intervalle de 18 mois. Ça me semble arbitraire et injuste à l'endroit de certaines entreprises.

M. Futerman : J'ai essayé de trouver les raisons pour lesquelles on avait retenu l'intervalle de 18 mois. Si vous vous reportez aux raisons invoquées par la Commission fédérale des communications des États-Unis, vous vous rendrez compte que c'est tout à fait arbitraire.

Le sénateur Eyton : Pour ma part, j'ai signé un certain nombre de contrats et de garanties avec certains marchands, et, règle générale, leur durée est de deux ou trois ans. Je ne me souviens pas d'un seul cas où le contrat ou la garantie durerait seulement 18 mois.

M. Futerman : L'Association canadienne des optométristes est du même avis : les entreprises ou les entités dont la périodicité d'entretien ou de service est plus longue sont paradoxalement pénalisées par ce projet de loi. Les entreprises qui appellent moins souvent sont pénalisées.

Ce que nous offrons est moins irritant que ce à quoi s'adonnent les groupes exclus qui, en principe, peuvent faire un nombre illimité d'appels selon le régime actuel. En revanche, nous nous contentons d'appeler une fois à tous les deux ou trois ans, et malgré cela, c'est nous que visent les amendes éventuelles.

Le sénateur Eyton : Ça me semble étrange.

Ma dernière question s'adresse à M. Gustavson. M. Gustavson et notre président ont tous les deux affirmé qu'il n'y aura aucun problème pourvu que la personne sollicitée consente à l'appel.

J'ai parcouru le projet de loi, et sous la rubrique « Relations d'affaires en cours », on trouve trois catégories. La première concerne une transaction effectuée au cours des 18 mois précédant la date de la télécommunication. La deuxième désigne une demande présentée au cours des six mois précédant la date de la même télécommunication et la troisième porte sur un contrat conclu par écrit, qui est soit toujours en vigueur ou venu à échéance dans les 18 mois précédant la télécommunication. Je ne vois toutefois rien dans ce texte qui précise un consentement quelconque. Il me semble que vous serez alors obligé d'augmenter votre chiffre d'affaires d'une autre manière. Vous avez mentionné les cartes professionnelles, par exemple.

What if a business has a practice of generating new business by soliciting over the telephone, and to obtain consent, they have to use another approach to get people to “give their consent” and avoid the strictures of the bill itself?

I do not understand why both our chairman and you stated that as long as there is consent, there is no problem.

Mr. Gustavson: To directly address that question, when you enter into a business relationship with somebody, as long as it exists, you are entitled to call within 18 months after the end of either the transaction or the contract. If the contract is a four-year insurance contract, for example, you have another 18 months to call. That seems to be reasonable.

However, if you are a business that calls every three years, when you make the original transaction you simply ask if it is okay to call back in three years. You may want to make a note of it in case of a credibility issue if a complaint arises. However, unless there is a pattern of complaints, there will not be a problem.

It is fairly simple to obtain consent to call people when normal servicing is required, whether it is to replace a water heater or to schedule a checkup with the optometrist. People are making too much of both the difficulty there might be in obtaining consent and consumer expectations.

When somebody calls to remind me to get my eyes checked after three years, I am grateful; I do not find it annoying. I do not think reasonable consumers will file a complaint when the optometrist calls to schedule a checkup.

Senator Eyton: It still comprises a breach.

Mr. Gustavson: Not if you consider yourself as having an existing business relationship that requires a three-year reminder and there is consent.

There is no magic to the 18-month figure. The FCC agreed with that. When they examined the issue, they looked at businesses asking for various times, such as 36 or 60 months, as well as consumers asking for no extension beyond the end of the business relationship; why should they be entitled to call at all after the business relationship is over?

The FCC said openly that there is no magic to this. We think on balance, however, that 18 months is a reasonable expectation of consumers for a follow-up call from somebody they have chosen to do business with after the end of the transaction or business relationship.

Qu'arrive-t-il si une entreprise essaie d'élargir sa clientèle en faisant de la sollicitation téléphonique, et si pour obtenir le consentement de la personne sollicitée, elle doit s'y prendre autrement pour obtenir un tel consentement et éviter les restrictions du projet de loi?

Je ne comprends pas pourquoi notre président et vous-même affirmez que pourvu qu'il y ait consentement, il n'y aura pas de problème.

M. Gustavson : Pour répondre à cette question, précisons que lorsqu'on a une relation d'affaires avec quelqu'un, on a le droit d'appeler cette personne jusqu'à 18 mois après la fin de la transaction ou du contrat. Si, par exemple, il s'agit d'un contrat d'assurance de quatre ans, cela vous donne 18 mois après son échéance pour appeler. Ça me paraît raisonnable.

Toutefois, si votre entreprise fait de la sollicitation téléphonique une fois par trois ans, lors de la première transaction, vous demanderez simplement si la personne sollicitée est d'accord pour qu'on la rappelle dans trois ans. Ce sera d'ailleurs une bonne chose que de noter cela par écrit s'il fallait qu'on attaque votre crédibilité ou qu'on fasse une plainte. Cependant, à moins qu'il n'y ait de nombreuses plaintes, il n'y aura vraisemblablement pas de problème.

Il est assez facile d'obtenir des gens qu'ils consentent à un appel lorsqu'il est question des services courants à offrir, qu'il s'agisse de remplacer un chauffe-eau ou de donner un rendez-vous chez l'optométriste pour un examen de la vue. Je pense que les gens exagèrent à la fois la difficulté d'obtenir le consentement et les attentes des consommateurs.

Lorsqu'on m'appelle pour me rappeler de prendre rendez-vous pour me faire examiner la vue après trois ans, je suis reconnaissant, je ne serai pas irrité. À mon avis, les consommateurs raisonnables ne vont pas porter plainte parce que le bureau de l'optométriste leur aura téléphoné pour leur rappeler de prendre un rendez-vous pour un examen de la vue.

Le sénateur Eyton : Il y a quand même transgression.

Le sénateur Gustafson : Pas si vous estimez avoir une relation d'affaires avec l'entité qui appelle ou si une telle relation nécessite un rappel triennuel et s'il y a consentement.

Le choix d'un intervalle de 18 mois n'a rien d'arbitraire. La Commission fédérale des communications a d'ailleurs donné son accord. Lorsqu'elle s'est penchée sur la question, elle a tenu compte des divers intervalles demandés par les entreprises, 36 ou 60 mois, ainsi que des consommateurs qui demandaient qu'il n'y ait pas de prolongation au-delà de la fin de la relation d'affaires; pourquoi une entité serait-elle autorisée à appeler encore une fois que la relation d'affaires n'existe plus?

La Commission fédérale des communications a elle aussi précisé que le choix de 18 mois n'avait rien d'arbitraire. Quoi qu'il en soit, nous estimons qu'un consommateur peut raisonnablement s'attendre à recevoir un appel de la part d'une entité avec laquelle il a une relation d'affaires, même si cet appel vient 18 mois après la fin de la transaction ou de ladite relation.

Consumer groups will argue as to why there should be any extension. There are two sides to that one.

The Chairman: Just to clarify, Senator Tkachuk, as you have quoted me several times here, the point I made at the outset was related to the fact that this bill essentially consists of amendments to the sections of the Telecommunications Act that deal with unsolicited telecommunications. The entire thing is about unsolicited telecommunications.

The point I was querying the parliamentary secretary and the officials on was whether that meant that if there was consent — you have said you want me to call you back in three years when your furnace needs cleaning or in two years when your glasses need changing — then you are in the clear.

They said, “Yes, you are in the clear.” I think Mr. Gustavson is agreeing with that, but I did not make that assertion on my own. I did check it before I suggested it.

Senator Tkachuk: The interesting thing is that the CRTC witness said that the lady who was organizing the local hockey club was technically breaking the law by using telemarketing to fundraise for an event.

How can you be technically breaking the law? You are either breaking it or not. That shows this is very fuzzy. I can see why the Canadian Federation of Independent Business is concerned about this, because it represents small business. It is not clear what the law is. Our responsibility as legislators is to ensure that the law is clear.

The Chairman: I am not disputing that.

Senator Tkachuk: We are not to leave it up to the CRTC to dispute it. I do not think it is clear. Even the witnesses seem to disagree this morning. I do not think the privacy information is correct either. I am concerned about how this entire thing is being approached. There seems to be a bit of a rush and we should slow it down.

Senator Eyton: My last question is to draw attention to the fact that we heard previous testimony that there were 100 million households registered in the U.S. We now understand that that may not be households. It may be listings, which is different.

I had asked about the similarities between the U.S. legislation and our own. We were told that the only significant difference was the newspaper exemption. I now have heard it suggested that there is also, by legislation, another exemption in the U.S., for business-to-business communication. Again, that would be a significant difference. I say that for the record.

Senator Munson: We talked to many witnesses this morning, from the government, as was mentioned, and the CRTC. We have all these exemptions. Who are the bad guys? For the people who are watching, I want to know who they are. For example, are credit card telemarketers the bad guys? After receiving a

Le groupe de défense des consommateurs va demander pourquoi il devrait y avoir une telle prolongation. Il y a donc deux côtés à cette médaille.

La présidente : Sénateur Tkachuk, vous l’avez cité à maintes reprises ici à titre d’éclaircissement, j’ai précisé que le projet de loi réunit une série d’amendements aux dispositions de la Loi sur les télécommunications qui portent sur les télécommunications non sollicitées. Tout cet exercice porte donc sur les télécommunications non sollicitées.

J’ai demandé au secrétaire parlementaire et à ses hauts fonctionnaires si on était en règle lorsqu’on avait obtenu le consentement de quelqu’un — par exemple, dans le cas où le client aurait dit être d’accord pour qu’à tous les trois ans, on lui rappelle par téléphone de faire nettoyer sa chaudière, ou encore de changer ses lunettes à tous les deux ans.

Ils m’ont répondu oui, l’entreprise serait alors en règle. Je crois que M. Gustavson est d’accord avec cela, mais je n’ai pas affirmé cela sans avoir préalablement vérifié si tel était bien le cas.

Le sénateur Tkachuk : Ce qu’il y a d’intéressant cependant, c’est que le témoin du CRTC nous a dit qu’une femme qui s’occupait du club de hockey local se trouvait à transgresser la loi en recourant au télémarketing pour amasser des fonds destinés à la tenue d’un événement.

Comment peut-on transgresser la loi? On viole la loi ou on ne la viole pas. Ça montre à quel point toute cette question est très floue. Je peux comprendre pourquoi la Fédération canadienne de l’entreprise indépendante est préoccupée, parce qu’elle représente les petites entreprises. La loi n’est pas claire. Notre responsabilité en tant que législateur est de faire en sorte qu’elle le soit.

La présidente : Je n’en disconviens pas.

Le sénateur Tkachuk : Nous n’allons pas nous en remettre au CRTC pour contester les dispositions de la loi. À mon avis, elles ne sont pas claires. Les témoins de ce matin eux aussi semblent en désaccord. Je ne pense pas non plus que le Bureau du commissaire à la protection de la vie privée ait raison. Je me demande vraiment quelle démarche on a suivie. Il me semble qu’on s’est vraiment trop précipité ici, et nous devrions probablement ralentir les choses.

Le sénateur Eyton : Dans le témoignage précédent, nous avons entendu dire qu’il y avait 100 millions de ménages inscrits aux États-Unis. Or, il ne s’agit peut-être pas de ménages mais d’inscriptions sur une liste, ce qui est différent.

J’ai posé des questions au sujet des similitudes entre la loi américaine et la nôtre. On nous a répondu que la seule différence était l’exclusion portant sur les journaux. J’ai toutefois entendu dire que la loi américaine prévoit une autre exclusion, les communications d’entreprise à entreprise. Encore une fois, il s’agit d’une différence importante. Je tenais à le préciser.

Le sénateur Munson : Nous avons entendu beaucoup de témoins ce matin, de l’administration gouvernementale ainsi que du CRTC. Il y a toutes ces exemptions dans le projet de loi. J’aimerais savoir qui sont les méchants là-dedans? Au nom de tous les téléspectateurs, j’aimerais savoir qui ils sont. Ainsi, par

telephone call during which they have not agreed to anything, all of a sudden some people have insurance coverage on their credit card. They are compelled to call back and say that they did not accept that charge. It has happened to many people. I do not know if this proposed legislation covers that situation.

I would like someone to tell me specifically who those rotten people are who are doing these evil things, taking advantage of seniors and so on, selling their product through this campaign that we are supposed to be putting a hammer to.

Mr. Gustavson: Senator, you are touching on two separate issues here. One is control of the abuse of telephone marketing that constitutes fraud or misleading advertising. The Competition Bureau has been enabled through amendments to the Competition Act to take strong action with respect to abuses that amount to telemarketing fraud. We have done so in coordination with our American colleagues, as well, to try to combat cross-border fraud. That is a different issue from the one before us today, which is to control the receipt of unwanted, annoying telemarketing calls. It is solely that. It is not a law enforcement issue or a fraud issue; it is simply to get rid of calls consumers find annoying and that come at inopportune times. Consumers only want to hear from a limited number of people by telephone.

You have raised two different issues. The other is dealt with through the Competition Act by the Competition Bureau, and there is also an inter-jurisdictional police task force on that.

Senator Munson: For the record, can you give me some examples of who the bad guys are? Tell me who we are chasing here with this proposed legislation.

Mr. Taylor: We would like to know the answer ourselves.

Mr. Gustavson: This proposed legislation is not chasing those people. It is solely trying to limit consumer annoyance from unwanted telemarketing calls.

Senator Munson: Who are they?

Mr. Gustavson: There are calls from many people consumers find annoying, whether it is with regard to cleaning their carpets, fixing their roofs or repairing their driveways. Frankly, many of the complaints we get are from small businesses that are not using proper lists or proper targeting. Many of the complaints the CRTC gets are about small business, not large ones.

This bill is specifically designed to control high-volume telemarketing calls Canadians find annoying but that may not constitute fraud or misleading advertising. The problem to which the senator is referring has to do with those who engage in

exemple, est-ce que ce sont les entreprises de télémarketing pour les cartes de crédit? Vous savez, après avoir reçu un appel téléphonique pendant lequel ils n'ont donné leur consentement à rien, des gens découvrent parfois qu'ils ont de nouveaux frais inscrits à leur carte de crédit pour assurance. Ils sont donc obligés de rappeler et de dire qu'ils n'ont jamais consenti à payer ces nouveaux frais. C'est arrivé à beaucoup de gens. J'ignore si le projet de loi couvre ce genre de situation.

J'aimerais bien qu'on me dise qui sont ces sinistres agents qui s'adonnent à toutes ces pratiques répréhensibles, qui abusent des personnes âgées et d'autres, en vendant un produit par des moyens auxquels nous sommes censés mettre un terme.

M. Gustavson : Sénateur, il y a deux questions distinctes dans ce que vous venez de dire. Il y a d'abord l'usage abusif du télémarketing téléphonique, qui constitue un cas de fraude ou de publicité trompeuse. Ici, le Bureau de la concurrence, grâce aux amendements apportés à la Loi sur la concurrence, peut intervenir fermement pour sévir contre des agissements qui sont en fait de la fraude. Nous avons d'ailleurs coordonné nos efforts avec nos collègues américains, et nous nous efforçons aussi de combattre la fraude transfrontalière en matière de télémarketing. C'est toutefois une question distincte de celle dont nous sommes saisis aujourd'hui, à savoir contrôler les appels téléphoniques non sollicités, importuns. Tel est en effet l'objet de notre réunion. Il ne s'agit pas de savoir comment la loi peut sévir dans les cas de fraude; il s'agit simplement de nous débarrasser d'appels importuns ou qui viennent à un moment importun aux yeux des consommateurs. Ces derniers ne veulent être appelés que par un nombre limité de personnes.

Vous avez donc soulevé deux questions distinctes. Je le répète, l'autre peut être réglée par le truchement de la Loi sur la concurrence et par l'intervention du Bureau de la concurrence ainsi que par les efforts déployés par un groupe de travail réunissant des agents de police de plus d'un pays.

Le sénateur Munson : Pour que les gens comprennent clairement, pouvez-vous me donner des exemples de ceux qu'on considère comme méchants dans ce dossier? Qui cherchons-nous à poursuivre grâce à ce projet de loi?

M. Taylor : Nous aimerions bien le savoir nous-mêmes.

M. Gustavson : Le projet de loi ne cherche pas à poursuivre des gens. Il a strictement pour objet de limiter les contrariétés que constituent les appels de télémarketing importuns.

Le sénateur Munson : Mais qui sont-ils?

M. Gustavson : Les consommateurs trouvent irritables bon nombre d'appels, qu'il s'agisse de nettoyer les tapis, de réparer la toiture ou de refaire l'entrée de cour. Franchement, bon nombre de plaintes portent sur les petites entreprises qui n'utilisent pas les bonnes listes ou ciblent mal leur clientèle. Bon nombre des plaintes déposées au CRTC portent justement sur les petites entreprises, pas sur les grandes.

Ce projet de loi a pour objet précis de contrôler le grand nombre d'appels de télémarketing jugés importuns par les Canadiens, mais ça ne signifie pas que de telles activités sont nécessairement de la fraude ou de la publicité mensongère. Le

high-pressure sales tactics, especially with those who are vulnerable in our society, such as senior citizens, disabled people and people who are lonely. There is a huge problem out there in other areas with which the government is trying to deal, but this is simply to avoid the annoyance of phone calls that Canadians do not seem to want.

The Chairman: Would this list apply to those high-pressure, dare I say, bucket shots?

Mr. Gustavson: Absolutely, yes, it would.

Senator Tkachuk: What Canadians do not want is to be called and disturbed on a consistent basis. They do not say, "I do not want the guy to call because he is offering to clean my driveway. I do not want the driveway cleaning guys to call me." That is not what people say in the telephone survey. They do not say, "I do not want the pizza parlour to call me." Those are the calls I like, about the two-for-one pizzas, especially before dinner rather than after.

They are complaining about the very people we are exempting. That is who people get all the phone calls from. They are getting calls from the people we are exempting. What is the point of the bill? I do not see the point. I do not care who you ask, people do not get many annoying calls from the small-business person. People may want to have their driveway cleaned.

Mr. Gustavson: Senator, I think you are wrong. Surveys out there indicate Canadians want this bill. It is one of the most popular to come before this Parliament.

Senator Tkachuk: We have all these exemptions. It is like tax cuts 10 years from now. People want tax cuts, but not 10 years from now.

Mr. Gustavson: With respect, you are exaggerating the extent of the exemptions. I do not know about newspapers, but certainly in the case of charities, where there is an overwhelming public good, surveys indicate people do not resent those calls. Some would like to avoid cold calls from people of whom they have not heard, offering an irrelevant service. This bill simply gives consumers a choice.

Senator Tardif: I wanted to provide a piece of information that I received that indicated that the CRTC has received up to 9,000 complaints a year from people who are unsatisfied with the current arrangements for telemarketing. I do not know who the bad guys are specifically, but there are many people complaining.

The Chairman: That is even though a similar survey shows that hardly anyone knows you are allowed to complain.

problème soulevé par le sénateur est causé par les entreprises qui utilisent des méthodes de vente forcée, surtout pour s'imposer auprès de ceux qui sont les plus susceptibles d'être des victimes dans notre société, par exemple, les personnes âgées, les personnes handicapées et les gens seuls. Il existe effectivement d'énormes problèmes de ce genre, que le gouvernement s'efforce d'ailleurs de combattre, mais ici, il est strictement question d'éviter aux Canadiens la contrariété de recevoir des appels non sollicités et importuns.

Le président : Est-ce que cette liste s'applique aussi à ces entreprises que j'oserais peut-être appeler « de vente sous pression ou douteuses »?

M. Gustavson : Tout à fait, oui.

Le sénateur Tkachuk : Ce que les Canadiens ne veulent pas, c'est recevoir sans cesse des appels qui les dérangent. Ils ne disent pas qu'ils veulent bloquer les appels d'entreprises leur offrant de nettoyer leur accès au garage. Tout au moins, ce n'est pas ce qu'ils me disent lorsque je les sonde, en utilisant moi-même le téléphone. Ils ne disent pas non plus qu'ils ne veulent pas que la pizzeria les appelle. Pour ma part, j'aime bien qu'on m'appelle pour m'offrir deux pizzas pour le prix d'une, surtout avant le dîner.

Non, ceux dont les Canadiens se plaignent, c'est de ceux auxquels nous accordons une dérogation. C'est d'eux qu'ils reçoivent tous ces appels téléphoniques, de tous ceux auxquels nous permettons de déroger aux règles. Où veut en venir le projet de loi? Je ne vois pas. Demandez-le à qui vous voudrez, mais les gens ne reçoivent pas d'appels importuns des petites entreprises, et il se peut aussi qu'ils aient envie de faire nettoyer leur accès au garage.

M. Gustavson : Sénateur, je crois que vous faites erreur. D'après les sondages d'opinion, les Canadiens veulent cette loi. C'est l'un des projets de loi les plus populaires qui ait été présenté pendant cette législature.

Le sénateur Tkachuk : Mais il y a toutes ces exemptions. C'est comme promettre des baisses d'impôt dans 10 ans. Les gens veulent bien des baisses d'impôt, mais pas dans 10 ans.

M. Gustavson : Sauf votre respect, vous exagérez l'étendue des exemptions. Ce n'est peut-être pas le cas des abonnements des journaux, mais dans le cas des organismes de bienfaisance, qui se dévouent incontestablement pour le bien public, les sondages indiquent que les gens acceptent assez bien ces appels. Certains souhaitent ne pas recevoir d'appels impromptus de la part d'entreprises qu'ils ne connaissent et qui leur offrent un service dont ils n'ont pas besoin. Ce projet de loi donne simplement le choix aux consommateurs.

Le sénateur Tardif : J'ai appris que le CRTC reçoit jusqu'à 9 000 plaintes par année de gens qui sont mécontents des modalités actuelles de telemarketing. Je ne sais pas qui sont les coupables, mais beaucoup de gens se plaignent.

La présidente : Et ce, même si, d'après un sondage semblable, presque personne ne sait qu'on peut porter plainte.

Senator Tkachuk: What are they complaining about? Is it about charities, political parties or small business?

Senator Tardif: I do not have that detail.

Senator Tkachuk: It is not valid then.

The Chairman: This has been fascinating; absolutely fascinating. Thank you all very much. It is frustrating, because we could spend one full day with each of you, but we do not have that time. That is the nature of the parliamentary process, but you have all done a good job of getting your core points across in a succinct and intelligible fashion.

I will now invite our next witnesses, who are from the Public Interest Advocacy Centre, to come forward.

Welcome. You have five minutes, and then we get to ask questions.

John Lawford, Legal Counsel, Public Interest Advocacy Centre: The Public Interest Advocacy Centre is the first, and I believe the only, consumer group that has testified before either committee so far, and I wish to underline that.

Consumers do want this bill. That I will make clear. The most recent survey from the Environics poll also makes it clear. However, there are certain elements to this bill that we would like to deal with in your committee rather than in the public notice process before the CRTC. Our submissions are highlighting three — but there are now four — concerns that have come up in the deliberations so far.

I will add one right off the bat, that is, through all of the committee hearings we have heard this list will be run at no cost to consumers. Our concern is that there is nothing in the proposed legislation to guarantee that. I believe the experience in the United States was that Congress gave some seed money to start up their do-not-call list in case there were not enough funds from telemarketers to actually run the list. Our concern is that there may be a facility within the proposed legislation to charge consumers, or there is nothing in there that actually prohibits it; that is a new addition to our submissions.

The other three concerns we have in representing consumers are, first, the exemptions under the bill are wide and do not constitute a proper balance between consumer privacy interests and businesses' need to contact existing customers.

I would like to deal with the issue that has not been dealt with, and you will hear about it, I believe, from the next panel, and that is charitable solicitation telemarketing. Charities represent 44 per cent of calls. That is what the latest Environics poll has shown us. These calls are currently exempted almost completely, except the charity has to keep a secondary list under this proposed legislation. Our concern is that charitable organizations may not be able to keep their lists up to date in the necessary fashion and will run the risk, through lack of

Le sénateur Tkachuk : De quoi se plaint-on? Des appels provenant d'organismes de bienfaisance, de partis politiques ou de petites entreprises?

Le sénateur Tardif : Je n'ai pas ces renseignements.

Le sénateur Tkachuk : Alors, cette information est inutile.

La présidente : Cette discussion a été absolument passionnante. Je vous remercie tous. Nous aimerions bien discuter avec chacun de vous pendant une journée entière, mais nous n'en avons pas le temps. Cela tient à la nature même du processus parlementaire. Toutefois, vous avez tous très bien exprimé votre point de vue de façon intelligible et succincte.

J'inviterais maintenant nos prochains témoins, les représentants du Centre pour la défense de l'intérêt public, à prendre place à la table.

Soyez les bienvenus. Vous avez cinq minutes pour présenter votre exposé. Ensuite, nous vous poserons des questions.

John Lawford, conseiller juridique, Centre pour la défense de l'intérêt public : Le Centre pour la défense de l'intérêt public est le premier, et je crois le seul, groupe de consommateurs à avoir témoigné jusqu'à maintenant devant l'un ou l'autre comité. Je tenais à le souligner.

Je tiens à dire clairement que les consommateurs souhaitent effectivement l'adoption de ce projet de loi. Cela ressort très clairement par ailleurs du dernier sondage de la firme Environics. Il y a cependant certains aspects de ce projet de loi que nous souhaitons commenter devant votre comité plutôt que dans le cadre du processus d'avis public du CRTC. Notre mémoire fait état de trois préoccupations qui ont été évoquées dans vos délibérations jusqu'ici, mais il y en a à présent quatre.

Permettez-moi de décrire dès le départ cette dernière préoccupation. Depuis le début des audiences de votre comité, on dit que cette liste ne coûtera rien aux consommateurs. Or, il n'y a rien dans le projet de loi qui le garantisse. Aux États-Unis, le Congrès a fourni des fonds de démarrage pour permettre d'établir la liste d'exclusion, au cas où les télévendeurs n'auraient pas assez d'argent pour tenir cette liste. Nous craignons que le projet de loi permette de facturer les consommateurs qui souhaiteraient s'inscrire sur cette liste, car rien ne l'interdit formellement; voilà un élément qui vient s'ajouter à ce qui est dit dans nos mémoires.

Trois autres aspects de ce projet de loi nous préoccupent car nous représentons les consommateurs. Premièrement, il prévoit des exemptions très vastes et n'assure donc pas un juste équilibre entre le besoin des consommateurs au respect de leur vie privée et le besoin des entreprises de communiquer avec leurs clients.

Je vais aborder une question qui n'a pas encore été discutée, et dont je crois que le prochain groupe de témoins vous parlera, la sollicitation téléphonique de la part d'organismes de bienfaisance. D'après le plus récent sondage de la firme Environics, cela représente 44 p. 100 des appels. En vertu du projet de loi, ces appels sont presque complètement exemptés, pourvu que l'organisme de bienfaisance tienne une liste secondaire. Nous craignons que ces organismes ne soient pas en mesure de tenir leurs listes à jour, si bien qu'elles risquent, faute de ressources ou

resources or negligence, of continuing to call consumers who have expressed a concern about being called and would like to be placed on the secondary list. We propose an amendment to have the do-not-call administrators keep the secondary lists for the charities. Whether that is feasible is something I would like to explore with you in questions.

Second is the exemption for existing business relationships. The existing business relationship is not exactly parallel to the United States' existing business relationship in at least one aspect, inquiries and applications. My understanding is that in the United States, you have three months to call after an inquiry or application. In our bill it is six months. I do not see why, if we are using their model and trying to keep the systems parallel, there is this difference.

We feel that the existing business relationship exemption in general is long and that 18 months is not a reasonable amount of time to call customers after they have had a relationship with a business that has ended. Eighteen months of "tail" calling is a long time and we think that most consumers would consider that to be incompatible with the creation of a do-not-call list.

Finally, we are concerned about the consent issue. You have heard about consent in cyclical businesses. Our concern is more from a privacy point of view, that is, that often in the business card in the fishbowl example that has been given, people do not know that that will lead to telemarketing; that consent is not clear. If you are to address a consent override in this bill, perhaps you could consider putting in an amendment to clarify how long that consent is good for. We would like it to be very short — actually, non-existent — but we realize that there are some practicalities involved with people who need to call in two years, for example.

Our last two concerns deal with issues that have been touched on only once. First, who will run this database? Our concern is that the administrator of this database should be truly independent.

The Canadian Marketing Association has expressed some interest in running this database. We do not think they are a proper administrator for the database. They will not look after the public interest because they will be in a conflict position, given that their own members are telemarketers or heavy users of telemarketing services. In that instance, we ask the committee to consider moving an amendment that will make the independence of the administrator from all forms of telemarketing a requirement, so that you cannot be in the business of marketing or representing telemarketers and be the administrator of the list.

Finally, one issue that was briefly touched on by the representative of the CRTC is voice casting, or leaving voice mail in people's voice mailboxes without ringing the telephone. At the moment, the CRTC has allowed that to occur outside of the telemarketing rules. We are not pleased with that result. It would

par négligence, de continuer à appeler des consommateurs qui ont exprimé leur désir de ne plus être appelés et qui voudraient être inscrits sur la liste secondaire. Nous proposons un amendement selon lequel les administrateurs de la liste d'exclusion tiendraient les listes secondaires pour les organismes de charité. J'espère pouvoir explorer la faisabilité de cette option pendant la période réservée à vos questions.

Deuxièmement, il y a l'exemption prévue pour les relations d'affaires en cours. Les dispositions à cet égard ne sont pas identiques à ce qui est prévu dans les lois américaines, du moins sur le plan des demandes et sollicitations. Je crois qu'aux États-Unis, on peut vous rappeler trois mois après une demande de renseignements ou une sollicitation, alors que le projet de loi C-37 prévoit un délai de six mois. Puisque nous nous inspirons du modèle américain, je ne comprends pas la raison d'être de cette différence.

À notre avis, l'exemption relative aux relations d'affaires en cours est trop longue; il nous semble bien raisonnable qu'une entreprise soit autorisée à rappeler ses clients 18 mois après avoir fait affaire avec lui. Ce délai nous semble trop long et à notre avis, la plupart des consommateurs le jugeraient incompatible avec la création d'une liste d'exclusion.

Enfin, notre préoccupation a trait à la question du consentement. Des témoins vous ont parlé de la question du consentement dans les entreprises cycliques. Nous craignons les conséquences de cette pratique sur le respect à la vie privée; d'après l'exemple du bocal à poissons que j'ai donné, les gens ne savent pas qu'en remplissant une telle fiche ils acceptent d'être contactés par le télévendeur; ils ne donnent pas clairement leur consentement. Si vous souhaitez inclure dans ce projet de loi des dispositions permettant de déroger au principe du consentement, vous devriez les insérer dans un amendement qui préciserait la durée de validité dudit consentement. Nous voulons qu'elle soit très courte — en fait nulle — mais nous comprenons la situation des entreprises qui doivent rappeler leurs clients après deux ans, par exemple.

Nos deux derniers commentaires visent des sujets qui n'ont été abordés qu'une fois. Premièrement, qui gèrera cette base de données? Nous souhaitons que l'administrateur de la base de données soit vraiment indépendant.

L'Association canadienne du marketing s'est dite prête à gérer cette base de données, mais nous ne croyons pas que cette tâche doive lui être confiée. Elle ne veillera pas à l'intérêt public parce qu'elle sera en conflit d'intérêts, étant donné que ses propres membres sont des télévendeurs ou de gros utilisateurs de services de télémarcheting. Nous demandons à votre comité d'adopter un amendement exigeant que l'administrateur de la liste n'ait aucun lien avec les services de télémarcheting. On ne peut pas à la fois gérer la liste et faire du télémarcheting ou représenter des télévendeurs.

Enfin, un représentant du CRTC a brièvement abordé la question du « voice casting », c'est-à-dire de laisser un message vocal dans la boîte vocale des gens sans faire sonner le téléphone. Le CRTC a accepté de soustraire ces activités aux règles qui s'appliquent au télémarcheting. Nous sommes mécontents de cette

surprise people if the do-not-call list covered telephones ringing but not voice mail messages left in their voice mailboxes. We think a technical amendment is needed to specify that in the definition of "telecommunications," these voice mail messages directly to voice mailboxes without ringing the phone would be covered by the do-not-call list.

Those are our submissions and I welcome any questions from the senators.

Senator Tkachuk: The Environics poll indicated that not only did 44 per cent of calls come from charities, but 24 per cent are from companies with which the callers have an ongoing business relationship, which are also exempt. In addition, about 27 per cent were cold calls from companies they had never heard of before, which could also be newspapers or, perhaps, polling firms. We have a situation where that represents 68 per cent of all the telemarketing calls that people get. The others could be political parties or from the other exempt list. Do you favour all these exemptions?

Mr. Lawford: No. Our position before the committee in the other place is that we do not want any exemptions at all. The exemptions train seems to have left the station, and we are taking a more pragmatic approach here before you.

If it were possible to run the lists for the three years with no exemptions, that would be our favoured position. However, given the fact that we are here today and the bill is as far along as it is, we thought that taking that position would be viewed as unreasonable. It would be interesting to see the results on the calls, because as you say, that involves the majority of calls, and what are we really cutting out here if we do pass it with exemptions. That would be somewhat addressed by reducing the existing business relationship from the rather lengthy period suggested by the marketing association; that would help. It would also help somewhat if we were to consider a narrower charitable exemption, but I will stop there.

Senator Tkachuk: Are you concerned about the vagueness of the law? It is not very specific and people could get caught up in this. Are you happy with the law the way it is? Would you like to see some improvements? Do you care, since you are just protecting consumers and not necessarily the people who may be caught in this web?

Mr. Lawford: By "the law," you mean the new proposed sections of the Telecommunications Act?

Senator Tkachuk: Yes.

Mr. Lawford: We would like to have more detail. We look forward to seeing some of that in the regulations before the CRTC. For example, someone raised the issue of once I call a business, how many other related businesses can call me? If it is Bell Canada who calls me and I say no, would Bell Mobility be

décision. Les gens seraient surpris d'apprendre que la liste d'exclusion s'applique aux appels téléphoniques mais pas aux messages laissés dans les boîtes vocales sans que le téléphone n'ait sonné. Il faut à notre avis apporter un amendement technique précisant, dans la définition de « télécommunications », que les messages envoyés directement et silencieusement aux boîtes vocales sont visés par la liste d'exclusion.

Voilà ce que nous proposons. Je serais ravi de répondre aux questions des sénateurs.

Le sénateur Tkachuk : D'après le sondage de la firme Environics, si 44 p. 100 des appels provenaient d'organismes de bienfaisance, 24 p. 100 provenaient d'entreprises qui entretenaient des relations d'affaires en cours avec le client, lesquelles sont également exemptées. De plus, environ 27 p. 100 des appels impromptus venaient d'entreprises dont ils n'avaient jamais entendu parler, qui pourraient être aussi bien des journaux, voire des maisons de sondage. À l'heure actuelle, cela représente 68 p. 100 des appels de télévendeurs. Les autres appels pourraient provenir de partis politiques ou d'autres organismes exemptés. Êtes-vous d'accord avec ces exemptions?

M. Lawford : Non. Lors de notre comparution devant le comité de la Chambre des communes, nous avons indiqué que nous ne voulions absolument aucune exemption. Malheureusement, comme il semble de toute façon qu'il y aura des exemptions, nous avons adopté devant vous une attitude plus pragmatique.

Nous préférierions que l'on utilise les listes pendant les trois premières années sans aucune exemption, si c'était possible. Cependant, étant donné que l'étude du projet de loi est assez avancée, nous avons cru que cette position serait considérée comme déraisonnable. Il serait intéressant de voir les résultats d'une telle mesure sur les appels, parce que, comme vous l'avez indiqué, ces exemptions représentent la majorité des appels. En procédant de cette façon, on saurait combien d'appels seraient visés par d'éventuelles exemptions. On pourrait aussi remédier quelque peu à la situation en réduisant la durée plutôt longue des relations d'affaires en cours proposée par l'Association du marketing. Il serait utile par ailleurs de restreindre l'exemption accordée aux organismes de charité, mais je m'arrête là.

Le sénateur Tkachuk : La loi vous semble-t-elle trop floue? Elle n'est pas très précise et cela pourrait occasionner certains problèmes. Êtes-vous satisfait du libellé actuel du projet de loi? Avez-vous des améliorations à proposer? Qu'en pensez-vous, étant donné que vous cherchez à protéger les consommateurs et pas nécessairement les personnes qui pourraient subir les effets de cette mesure?

M. Lawford : Est-ce qu'en parlant de la « loi », vous entendez les modifications proposées à la Loi sur les télécommunications?

Le sénateur Tkachuk : Oui.

M. Lawford : Nous voudrions avoir plus de précision. Nous espérons qu'il y en aura dans le règlement soumis au CRTC. Par exemple, quelqu'un a posé la question suivante : si j'appelle une entreprise une fois, combien d'autres entreprises connexes peuvent m'appeler? Si un représentant de Bell Canada m'appelle

able to call me and then Bell ExpressVu? The bill talks about how any person or organization may call me. What does "organization" mean? We would like it to be simply "that organization." In that way, if Bell Canada calls me because they have my consent or we have an existing business relationship, that does not give a separate legal entity like Bell Mobility the right to call me just because they both use the word "Bell" in their names. I believe that is the rule in the United States. There is a test whereby a reasonable consumer would consider the two entities somewhat related. We would prefer a stricter test whereby an existing legal relationship does not cover both businesses.

Senator Tkachuk: Were you concerned about what the Federation of Independent Business said about some of the problems they might experience? There is even some confusion about the \$15,000, whether it is a \$15,000 fine for the infraction or \$15,000 per call, which is an entirely different story. If it is per call, which I think it is, three calls is \$45,000. The fine is per call, not \$15,000 for the actual event. That can be a substantial amount of money.

Mr. Lawford: It is a difficult situation to set up. Perhaps it could be refined by creating a middle category. The fine must be high enough to deter hard-core telemarketers who will continue despite the prohibitions. On the other hand, if it is a small business making a genuine error, you do not want to penalize them with such a high fine. Perhaps we could consider a middle ground. I do share those concerns to that extent.

However, small-business owners who cold call people would be caught by the proposed legislation. From a consumer point of view, we feel that that method of first contact is to be balanced against its intrusiveness.

Senator Tkachuk: Why do you put your name in the phone book unless you want people to call you? I do not understand this. I am a consumer, too. Once I put my name in the phone book, I want people to call me. I do not put my name in the phone book so people will not phone me. Why should the small business not be able to call to see if they can sell you a car, some insurance or a pizza? Take your name out of the phone book and then you will not get the call.

Mr. Lawford: Consumers are saying that cumulatively, those calls are annoying.

In the surveys they say they would like to be able to reduce the calls. Perhaps those surveys were not refined enough in the sense that maybe they would like to reduce calls from large organizations who will be exempted by this business

et que je refuse le produit qu'on me propose, Bell Mobilité aura-t-elle le droit de m'appeler, de même que Bell ExpressVu? Le projet de loi énonce dans quelles conditions n'importe quelle personne peut m'appeler. Comment définit-on le mot « organisation »? Nous voudrions qu'il s'agisse simplement de « cette organisation-là ». Ainsi, si Bell Canada m'appelle parce que j'y ai consenti ou parce que j'entretiens avec cette entreprise une relation d'affaires, une autre entité légale comme Bell Mobilité n'aura pas le droit de m'appeler simplement parce que sa raison sociale inclut le mot « Bell ». Je crois que c'est la règle qui s'applique aux États-Unis. On a défini un critère selon lequel un consommateur raisonnable estimerait que les deux entités sont reliées. Nous préférierions un critère plus strict selon lequel il ne faudrait pas qu'il y ait de relations légales entre les deux entreprises.

Le sénateur Tkachuk : Que pensez-vous des problèmes que cela pourrait causer pour la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante? Il y a un certain malentendu au sujet de l'amende de 15 000 \$; pourrait-on infliger une amende de 15 000 \$ pour l'infraction globale ou pour chaque appel, ce qui est tout à fait différent. Si on peut infliger cette amende pour chaque appel, et ce que je crois comprendre, pour trois appels, le montant s'élèverait à 45 000 \$. L'amende de 15 000 \$ s'applique pour chaque appel, et non pas pour l'infraction en tant que telle. Cela peut représenter beaucoup d'argent.

M. Lawford : C'est assez difficile à déterminer. On pourrait peut-être créer une catégorie intermédiaire. L'amende serait assez lourde pour dissuader les télévendeurs qui persistent à enfreindre les règles, malgré les interdictions. En revanche, s'il s'agit d'une erreur de bonne foi commise par une petite entreprise, il ne faut pas la pénaliser par une amende aussi lourde. On pourrait peut-être trouver une solution de compromis. Jusque-là, je partage ces préoccupations.

Cependant, les propriétaires de petites entreprises qui appellent des gens au hasard seraient visés par le projet de loi. Il faut évaluer la mesure dans laquelle cette méthode d'établissement d'un premier contact porte atteinte à la vie privée des consommateurs.

Le sénateur Tkachuk : Mais si on fait inscrire son nom dans l'annuaire téléphonique, c'est parce qu'on veut que les gens nous appellent, non? Je ne comprends pas. Moi aussi, je suis un consommateur et si j'ai fait inscrire mon nom dans l'annuaire, c'est que je veux qu'on m'appelle. Si je ne veux pas qu'on m'appelle, je ne fais pas inscrire mon nom dans l'annuaire. Pourquoi interdirait-on aux petites entreprises d'appeler les gens pour leur proposer une voiture, une police d'assurance ou une pizza? Ceux qui ne veulent pas se faire appeler n'ont qu'à faire rayer leur nom de l'annuaire.

M. Lawford : Les consommateurs sont importunés par tous ces appels.

D'après le sondage, ils voudraient pouvoir en réduire le nombre. Les sondages ne sont peut-être pas assez précis pour qu'on sache s'ils souhaitent qu'on limite davantage les appels provenant de grosses entreprises qui seront exemptées en raison

relationship provision even more than those from small businesses, but we do not have that information. It is difficult; I can see where you are coming from.

Senator Tkachuk: People do not like advertising on television, either. They do not like anything. They do not like all the flyers in the paper. You have to be more precise than that.

The Chairman: Many people like the flyers.

Senator Tkachuk: I do, too; I like the coupons.

[Translation]

Senator Chaput: Yours is a non-profit centre and your association exists on a national level throughout Canada. Who are the consumers you represent and how many of them are there? You must surely consult them, so how do you go about that? What kind of process do you follow in order to report back the concerns of your consumers?

Mr. Lawford: Our association has about a thousand members. We receive complaints directly from consumers by e-mail or by phone.

We also have some experience as consumer representatives at CRTC hearings. We have conducted consultations with various consumer groups such as the Union des consommateurs du Québec, Option Consommateurs and the BCPIAC in British Columbia. Very recently, we put forth an initiative to form a collective of various groups.

We are not completely at the bottom of the ladder. Our centre is there to discuss these issues.

Senator Chaput: You referred to a number of groups and associations.

Mr. Lawford: Option Consommateurs and also the Union des consommateurs du Québec.

Senator Chaput: Are these groups in every province or right across Canada?

Mr. Lawford: No, unfortunately. The Consumers' Association of Canada has regional branches in a number of provinces. These groups are to be found especially in Quebec, in British Columbia, and Ontario.

Senator Chaput: How do you consult the consumers who live in provinces where no consumer group exists?

Mr. Lawford: There are scant few people working at the Public Interest Advocacy Centre. Only three people in fact. Through our board, we get nominations for various regions. We accept complaints lodged directly by consumers from these regions. However, there is no formal process which exists.

de la relation d'affaires en cours plutôt que des appels de petites entreprises. Nous l'ignorons. Je comprends que votre tâche n'est pas facile.

Le sénateur Tkachuk : Les gens n'aiment pas non plus les publicités télévisées. Ils n'aiment aucune forme de sollicitation, pas plus le feuillet publicitaire inséré dans leur journal. Il faut être plus précis que cela.

La présidente : Beaucoup de gens aiment bien les dépliants publicitaires.

Le sénateur Tkachuk : C'est mon cas; j'aime bien les coupons rabais.

[Français]

Le sénateur Chaput : Votre centre est à but non lucratif et votre association existe à l'échelle nationale canadienne. Qui sont les consommateurs que vous représentez et combien sont-ils? Vous devez sûrement les consulter, alors comment vous y prenez-vous? Quel genre de processus suivez-vous pour témoigner des inquiétudes de vos consommateurs?

M. Lawford : Notre association compte environ 1 000 membres. Nous recevons des plaintes directement des consommateurs par courriel ou par téléphone.

Nous avons également une certaine expérience comme représentant des consommateurs lors des audiences du CRTC. Nous avons fait des consultations auprès de différents groupes de consommateurs tels l'Union des consommateurs du Québec, Option Consommateurs et le BCPIAC en Colombie-Britannique. Tout récemment, nous avons mis de l'avant une initiative visant à former un collectif des différents groupes.

Nous ne sommes donc pas tout à fait au bas de l'échelle. Notre centre est là pour parler de ces sujets.

Le sénateur Chaput : Vous avez mentionné certains groupes et associations.

M. Lawford : Option Consommateurs et aussi l'Union des consommateurs du Québec.

Le sénateur Chaput : Est-ce qu'on retrouve ces groupes dans chaque province ou à travers le Canada?

M. Lawford : Non, malheureusement. L'Association des consommateurs du Canada a des sections régionales dans quelques provinces. On retrouve de ces groupes surtout au Québec, en Colombie-Britannique et en Ontario.

Le sénateur Chaput : Comment procédez-vous pour consulter les consommateurs qui demeurent dans ces quelques provinces où on ne retrouve pas de regroupement de consommateurs?

M. Lawford : Les effectifs du Centre pour la défense de l'intérêt public est plutôt minime. Nous n'avons que trois personnes qui y travaillent. Par le biais de notre conseil d'administration, nous recevons des nominations pour diverses régions. Nous acceptons les plaintes directement des consommateurs de ces régions. Toutefois, nous n'avons pas de processus formel.

[English]

Senator Munson: Do you think we are moving too fast, that we should sit back and reflect and make amendments to send back to the House on this entire issue? If so, what should they be? We have heard so many diverse voices. At the beginning of the day it was almost a slam dunk. It does not seem to be that any more.

Mr. Lawford: That is an interesting set of tactics.

When we started this process, I believe the CRTC initially testified before the Commons and expected the first draft of the bill would go through. It was just "Give us monetary penalties, let us set up the list and trust us to do the rest in a public notice." Then the Commons committee heard from charitable groups and business organizations that there should be exemptions and, for some reason, did not hear from us. Now you are hearing from us and from other groups that seem to have had some difficulty in getting their concerns heard.

Yes, I believe it is moving very fast. We were prepared to live with the process of the CRTC public notice situation because the CRTC has dealt with it for 12 or 15 years. However, we were expecting the bill to come back without amendments. Coming back with a few amendments that we do not like is not our preferred option, and having it go through so quickly is doubly bad. At this point we are asking for amendments favourable to consumer groups before it is sent back, or a plain vanilla version of the bill as it was, and let the CRTC go through all of these questions.

We would prefer it if you were able to make the amendments that we felt were important and get the list done now, because the clock is ticking.

Senator Munson: Could you walk us briefly through that again? I would like to know.

Mr. Lawford: Sure. The first issue is that there is a secondary list requirement for both businesses and charities. We are concerned that that secondary list requirement will not be effective because the charities and businesses themselves are responsible for keeping those lists. They then face enforcement if they do not keep them up to date. We have heard from the independent business people that it would be difficult to keep their lists up to date. I suspect it would be the same for charities, small or large. Why not consider an amendment that lets the do-not-call list administrator keep individual names associated with individual charities? You would have to be careful about keeping that information private, but perhaps they could run it. In that way, the secondary lists would also be administered by the national do-not-call registry. That is the first concern.

[Traduction]

Le sénateur Munson : Trouvez-vous que nous allons trop vite, que nous devrions prendre le temps de réfléchir et de formuler des amendements qu'on pourrait déposer devant la Chambre? Dans ce cas, quels seraient-ils? Nous avons entendu une foule de points de vue différents. Au début de nos audiences, tout semblait presque évident, mais ce n'est plus de cas.

M. Lawford : C'est une tactique intéressante.

Au début de notre étude, je crois que le CRTC a d'abord comparu devant le comité de la Chambre des communes et s'attendait à ce que la première version du projet de loi soit adoptée. Sa position pouvait se résumer à : « Donnez-nous le droit d'infliger des amendes, laissez-nous dresser la liste et faites-nous confiance pour l'émission d'avis publics. » Par la suite, le comité de la Chambre des communes a entendu les représentants d'organismes de bienfaisance et de regroupements d'entreprises qui ont fait valoir la nécessité de prévoir des exemptions; pour une raison que j'ignore, ce comité ne nous a pas entendus. À présent, vous entendez notre point de vue et celui d'autres groupes qui semblent avoir également eu du mal à se faire entendre.

Oui, je pense que ça va très vite. Nous aurions accepté le processus d'avis public du CRTC parce que le CRTC s'en occupe depuis 12 ou 15 ans. Cependant, nous pensions que le projet de loi allait être adopté sans amendement. Or, on a proposé quelques amendements que nous n'approuvons pas; et nous sommes encore plus contrariés par la rapidité du processus. Nous demandons qu'on apporte au projet de loi des amendements favorables aux groupes de consommateurs avant de le renvoyer au Sénat; sinon, nous souhaitons qu'on renvoie le projet de loi tel quel et qu'on laisse au CRTC le soin d'examiner toutes ces questions.

Nous préférierions que vous apportiez les amendements qui nous semblent importants et que vous régliez la question de la liste toute de suite, parce que le temps file.

Le sénateur Munson : Pourriez-vous nous décrire de nouveau brièvement ce que vous demandez?

M. Lawford : Bien sûr. Tout d'abord, nous voulons qu'on exige la création d'une liste secondaire aussi bien pour les entreprises que pour les organismes de bienfaisance. Nous craignons cependant que cette mesure ne soit pas efficace parce que les organismes de bienfaisance et les entreprises auront la responsabilité de tenir ces listes secondaires. Ils seront passibles de sanctions s'ils ne les tiennent pas à jour. Des représentants de l'entreprise indépendante ont fait valoir qu'il leur serait difficile de tenir leurs listes à jour. J'imagine que cela vaut également pour les organismes de bienfaisance, gros ou petits. Pourquoi ne pas proposer un amendement en vertu duquel l'administrateur de la liste d'exclusion serait chargé de tenir la liste des noms de personnes exclues pour chaque organisme de charité? Il faudrait faire en sorte que ces renseignements restent confidentiels, mais les administrateurs pourraient peut-être s'en occuper. Ainsi, la liste secondaire serait-elle aussi gérée par les administrateurs de la liste nationale des abonnés auto-exclus. Voilà notre première proposition.

Our second concern is the need for an amendment to the existing business-customer relationship clause. First, for inquiries and applications, at the very least, it should be reduced from a six-month window after an inquiry or application to three months. We would prefer it did not exist at all. However, if you want to line it up with the United States' registry, it should be three months.

We would also like you to consider a shorter exemption than the current 18 months after a contract ends, which seems a long time to be taking calls from a business with which you may or may not have severed ties, voluntarily or otherwise.

As a side note, it seems that the issue of waivers of consent — in other words, a business can ask for an exemption from the list — is not dealt with in the bill. It seems that parties have many different opinions on that. We would like it to be a clear exemption, if at all, so that consumers know, and they opt in rather than opt out. Perhaps that should be dealt with here.

We do want to keep the do-not-call list out of the hands of marketers just because they are the other side, and we need an independent administrator. We would like that to be someone who does not have a marketing relationship.

The final one is if voice mail is to be the new way of marketing, it is a good way to avoid this list if it is not covered by the bill, and we would like to be darn sure that that loophole, if you will, is closed.

Those are our four suggestions for the bill. Otherwise, we do want the list to go ahead.

The Chairman: Thank you for an interesting presentation. We are grateful to you. I am sorry not to be able to keep you longer, but we are running out of time.

Mr. Lawford: I appreciate that.

The Chairman: I would now ask our next large batch of witnesses to come forward.

We are pleased to welcome, from Primercia Financial Services Ltd., Mr. Peter W. Schneider, Executive Vice-President, and Mr. Hande Bilhan, Senior Vice-President, Government Affairs. From Canadian Life and Health Insurance Association, we welcome Mr. Jean-Pierre Bernier, Vice-President and General Counsel, and Mr. Peter Goldthorpe, Director, Marketplace Regulation Issues; and from the Ottawa Chapter, Association of Fundraising Professionals, Mr. J. Boyd McBride.

J. Boyd McBride, Chair, Ottawa Chapter, Government Relations Committee, Association of Fundraising Professionals: I am here as the National Director of SOS Children's Villages, which is the world's largest orphan charity. Today, however, I am also representing the Association of Fundraising Professionals, which is a 27,000-member-strong organization committed to advancing philanthropy. We have 2,700 members across Canada and chapters in almost every Canadian city and province. We are here because a national do-not-call list would detrimentally affect

Nous demandons aussi un amendement relativement à la disposition qui prévoit l'existence d'une relation d'affaires entre l'entreprise et le client. Premièrement, à tout le moins pour les demandes de renseignements et les sollicitations, cette période devrait être ramenée de six à trois mois. Nous préférierions qu'elle n'existe même pas. Cependant, si on veut s'aligner sur le registre qui existe aux États-Unis, le délai devrait être de trois mois.

Nous aimerions également que vous songiez à adopter une période d'exemption plus courte que les 18 mois habituels après la fin d'un contrat, qui semble être une longue période pour recevoir des appels d'une entreprise avec laquelle vous avez peut-être, et peut-être pas, rompu, volontairement ou autrement.

Entre parenthèses, le projet de loi ne semble pas prévoir la dispense du consentement — en d'autres mots, une entreprise peut demander une exemption. Il semble que les parties aient de nombreuses opinions divergentes à ce sujet. Si une telle exemption est accordée, nous aimerions qu'elle soit claire afin que les consommateurs sachent et qu'ils puissent choisir d'adhérer plutôt que de se retirer. Il conviendrait peut-être d'en traiter ici.

Nous ne voulons pas empêcher les télévendeurs d'avoir accès à la liste d'exclusion simplement parce qu'ils sont de l'autre côté, et il nous faut un administrateur indépendant. Nous aimerions que cet administrateur n'ait aucune relation de marketing.

Enfin, si le courrier vocal doit devenir le nouveau mode de marketing, et s'il n'est pas visé par le projet de loi, il pourrait devenir un bon moyen de contourner la liste et nous voulons être tout à fait sûrs que cette échappatoire sera éliminée.

Voilà nos quatre suggestions pour le projet de loi. À part cela, nous souhaitons la création de la liste d'exclusion.

La présidente : Merci de cette présentation intéressante. Nous vous en sommes reconnaissants. Je suis désolé de ne pas pouvoir vous garder plus longtemps, mais nous manquons de temps.

M. Lawford : Je comprends cela.

La présidente : Je demanderais maintenant à notre prochain groupe de témoins de prendre place.

Nous sommes heureux d'accueillir de Primercia Financial Services Ltd., M. Peter W. Schneider, vice-président et directeur général, et M. Hande Bilhan, vice-président principal, Affaires gouvernementales. De l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes, M. Jean-Pierre Bernier, vice-président et avocat général, et M. Peter Goldthorpe, directeur responsable des questions reliées à la réglementation du marché; et de la section d'Ottawa de l'Association of Fundraising Professionals, M. J. Boyd McBride.

J. Boyd McBride, président, section d'Ottawa, Comité des relations gouvernementales, Association of Fundraising Professionals : Je suis ici à titre de directeur national de Villages internationaux d'enfants S.O.S., le plus grand organisme de charité au monde à s'occuper des orphelins. Toutefois, aujourd'hui, je représente également l'Association of Fundraising Professionals, une association de 27 000 membres qui a pour mission d'encourager la philanthropie. Nous avons 2 700 membres au Canada et des sections dans presque chaque

the operations of non-profits and charities across the country. For that reason, we urge the Senate committee considering this bill to uphold the exemption for registered charities contained in the House of Commons version of Bill C-37. That is essentially what I am here to talk about. I am happy to continue for a few minutes and perhaps answer questions when the opportunity presents itself.

You should know that the AFP, Association of Fundraising Professionals, is committed to protecting the privacy and confidentiality of all donor transactions and deeply committed to meeting the wishes of donors. Our organizations could not function if we continued to annoy our supporters by doing things that they have indicated they do not want us to do. We are very much dependent on public trust and confidence in order to continue the work of charity in our sector. Privacy is an issue that we really do understand. Our organization, you might know, was one of the driving forces behind the creation of the Donor Bill of Rights, which guides thousands of charitable organizations in their relationships with donors across the country.

We have also taken other steps within our organizations to protect donor privacy. We know how important telemarketing is to the voluntary sector and how sensitive it can be for people answering the phone.

I want to emphasize that in our view, not all telemarketing calls are alike. There is a distinction between calls made on behalf of private sector interests and those made on behalf of charities, which, in a real sense, represent the public interest.

The United States Congress listened to the same kinds of concerns expressed by charities south of the border and created certain exemptions from the do-not-call list requirements. We are urging that you consider the same.

We do feel that a national do-not-call list that includes charities would hamper non-profits in being able to ask people to give in the first place and would lead to declines in contributions. We know the fundamental issue is being able to ask the question: Will you support our cause? If we are denied the opportunity to do that over the telephone it will have a detrimental effect. Right now, ours is a significant sector in the economy, with over 2 million full-time equivalent workers, 12 per cent of the economically active population and almost 7 per cent of the gross domestic product. Decisions like this, while significant for everyone, are certainly significant for the voluntary sector. This is a sector that Canadians know and trust. A recent survey indicated that 90 per cent of respondents said that charities are playing an

ville et province canadiennes. Nous sommes ici parce qu'une liste d'exclusion nationale nuirait aux activités des organismes sans but lucratif et des organismes de charité de tout le pays. C'est pourquoi nous demandons au comité sénatorial qui étudie le projet de loi de maintenir l'exemption pour les organismes de bienfaisance enregistrés prévue dans la version du projet de loi C-37 adoptée par la Chambre des communes. C'est en gros ce que je suis venu vous dire. Je serais heureux de continuer à parler pendant quelques minutes et peut-être de répondre à vos questions lorsque ce sera le temps.

Vous devez savoir que l'AFP, l'Association of Fundraising Professionals, tient à protéger la vie privée des donateurs et la confidentialité de toutes les transactions et nous souhaitons ardemment répondre aux souhaits des donateurs. Nos organismes ne pourraient pas fonctionner si nous persistions à importuner ceux qui nous donnent de l'argent en faisant des choses qu'ils nous ont demandé de ne pas faire. Nous dépendons grandement de la confiance du public afin de pouvoir continuer le travail de bienfaisance dans notre secteur. La protection de la vie privée est une question que nous comprenons vraiment. Notre organisme, comme vous le savez peut-être, est l'un des groupes à l'origine de la déclaration des droits des donateurs qu'utilisent des milliers d'organismes de bienfaisance pour gérer leurs relations avec les donateurs de tout le pays.

Nous avons également pris d'autres mesures au sein de notre organisme afin de protéger la vie privée des donateurs. Nous savons à quel point le télémarketing est important pour le secteur bénévole et à quel point cela peut être délicat pour ceux qui répondent aux appels.

Je tiens à souligner qu'à notre avis, les appels de télémarketing ne sont pas tous de même nature. Il faut faire la différence entre les appels effectués au nom des intérêts du secteur privé et ceux qui sont faits au nom des organismes de bienfaisance qui, d'une manière très réelle, représentent l'intérêt public.

Le Congrès américain a écouté les préoccupations exprimées par les organismes de bienfaisance de son pays et a agréé certaines exemptions aux exigences de la liste d'exclusion. Nous vous demandons d'examiner la possibilité d'en faire autant.

Nous estimons qu'une liste d'exclusion nationale qui inclurait les organismes de bienfaisance empêcherait celles-ci de solliciter des dons et entraînerait une baisse des contributions. Nous savons que la question fondamentale est de pouvoir demander : « Voulez-vous appuyer notre cause? » Le fait de ne pas pouvoir solliciter cette aide par téléphone nuira à nos activités. À l'heure actuelle, avec plus de 2 millions de travailleurs équivalents temps plein, 12 p. 100 de la population active et près de 7 p. 100 du produit intérieur brut, nous sommes un secteur important de l'économie. Des décisions comme celle-ci, si elles sont importantes pour tout le monde, le sont d'autant plus pour le secteur bénévole. C'est un secteur que les Canadiens connaissent et auquel ils accordent leur confiance. Un sondage récent a révélé que

increasingly important role in our society. Almost 60 per cent reported that they felt charities did not have enough funding.

The federal government has, for many years, been very supportive of our sector and most recently in its work on the Voluntary Sector Initiative. Our request that registered charities be exempted from this bill is another opportunity for the federal government to indicate its commitment to strengthening and enhancing the work being done by the sector on behalf of all Canadians.

[Translation]

Mr. Jean-Pierre Bernier, Vice-President and General Counsel, Canadian Life and Health Insurance Association Inc.: Madam Chair, the Canadian Life and Health Insurance Association appreciates this opportunity to appear before the committee as it considers Bill C-37.

At the outset, I would like to note that Canada's life and health industry is strongly committed to high standards in relation to marketing and communication with existing and prospective clients. The industry also has an extensive history of constructive cooperation with federal and provincial governments on matters relating to protection of privacy and consumer interests more generally.

CLHIA is a voluntary, non-profit organization that represents life and health insurance companies in Canada. The industry's products include life insurance, disability insurance, supplementary health insurance, annuities, RRSPs and pensions. These products provide protection to about 24 million Canadians. Last year Canadians received just under \$45 billion in life and health insurance benefits.

[English]

An important part of providing this protection is maintaining an open dialogue between advisers and clients. I am sure you can appreciate that short of sitting down for a face-to-face conversation, one of the most effective ways of communication is over the telephone. This is why the industry was concerned when it viewed the original bill that proposed to give the CRTC authority to establish a do-not-call registry. There was just too much uncertainty on important issues affecting access to clients and prospective clients. Fortunately, when the bill went to the House committee it was amended to include an exemption that would allow calls to individuals in an "existing business relationship" with the caller.

90 p. 100 des répondants disaient que les organismes de bienfaisance jouent un rôle de plus en plus important dans notre société. Près de 60 p. 100 des répondants pensaient que les organismes de bienfaisance ne reçoivent pas suffisamment de fonds.

Depuis de nombreuses années, le gouvernement fédéral appuie grandement notre secteur, notamment grâce à l'initiative du secteur bénévole créée récemment. Nous demandons que les organismes de bienfaisance enregistrés soient exemptés de l'application de ce projet de loi, ce qui donnerait au gouvernement fédéral une nouvelle occasion de montrer son engagement à renforcer et à rehausser le travail effectué par notre secteur dans l'intérêt de tous les Canadiens.

[Français]

Jean-Pierre Bernier, vice-président et avocat général, Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc. : Madame la présidente, l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes se réjouit de l'occasion qui lui est donnée de témoigner devant le comité dans le cadre de son examen du projet de loi C-37.

J'aimerais souligner d'emblée que l'industrie des assurances de personnes du Canada s'est engagée à respecter des normes élevées concernant la commercialisation et la communication avec les clients existants et potentiels. L'industrie collabore également de façon constructive et depuis fort longtemps avec les gouvernements fédéral et provinciaux sur des questions touchant la protection des renseignements personnels et de façon plus générale, les intérêts des consommateurs.

La CAP est un organisme sans but lucratif, à adhésion libre, représentant les sociétés d'assurance-vie et maladie du Canada. Les produits offerts par notre industrie comprennent l'assurance-vie, l'assurance-invalidité, l'assurance-maladie complémentaire, les rentes, les REER et les régimes de retraite. Ces produits fournissent une protection à environ 24 millions de Canadiens. En 2004, l'année dernière, presque 45 milliards de dollars en prestations d'assurance-vie et d'assurance-maladie ont été versées aux Canadiens.

[Traduction]

Il est important pour fournir cette protection que le dialogue soit maintenu entre les conseillers et les clients. Comme vous le comprenez, lorsqu'il n'est pas possible d'avoir une conversation face à face avec quelqu'un, l'un des moyens les plus efficaces de communiquer est de s'entretenir par téléphone. L'industrie s'est donc inquiétée lorsqu'elle a pris connaissance du projet de loi initial qui proposait d'accorder au CRTC le droit d'établir une liste d'exclusion, car des questions importantes touchant l'accès aux clients existants et éventuels étaient beaucoup trop dans le flou. Fort heureusement, lorsque le projet de loi a été présenté au comité de la Chambre des communes, il a fait l'objet d'un amendement visant à soustraire à l'application de la liste les appels faits aux personnes avec lesquelles l'appelant a une « relation d'affaires en cours ».

As you know, there is a three-part test for existing business relationships in the bill itself. Of particular importance to Canada's life and health insurance industry is the third element of this test: The existence of a written contract between the caller and the individual who is called. This reflects the long-term nature of the relationship between insurance companies and their clients. This exemption for calls to individuals in an existing business relationship simply ensures that the industry will be able to continue providing a high level of service to potentially vulnerable individuals. The exemption enables life insurers to effectively communicate with clients who might, for example, have difficulty reading written notices. It also protects individuals who place their names on a do-not-call registry mistakenly believing that their financial adviser can continue to phone them.

For both of these reasons, the industry believes that the exemption of existing business relationships serves an important public policy interest.

Now I will turn it over to my colleague, Mr. Goldthorpe, who will address another matter important to the Canadian health and life insurance industry.

Peter Goldthorpe, Director, Marketplace Regulation Issues, Canadian Life and Health Insurance Association Inc.: As committee members are aware, at the beginning of the legislative process for Bill C-37, we wrote to Minister Emerson and suggested that the bill be amended to clarify the status of referrals.

Referrals are important in the selling of life insurance to Canadians. It is important for the industry, for the people purchasing the policies and for the beneficiaries of those policies. I will defer to my colleagues at Primerica Financial Services Canada Ltd. to tell you how the referral system works in detail.

I did want to underscore the importance of referrals to the industry and our interest in that issue. That concludes our remarks, and we will be happy to answer any questions.

Peter W. Schneider, Executive Vice-President, Primerica Financial Services (Canada) Ltd.: It is exciting to be here, and I have been fascinated by the discussion. It is also nice to see snow. I am from Atlanta, Georgia. I know you are used to it, but I am not.

Primerica Financial Services (Canada) Ltd. is a member of Citigroup. We are the largest financial services sales force in North America and the largest life insurance company in Canada measured by the number of agents. We have over 100,000 agents in North America.

We are a big business, but our agents are small agents. They are individual, independent agents affiliated with us, each of whom has obtained a licence. We cater to a middle-income market. We achieve that by setting up appointments to meet with

Comme vous le savez, la relation d'affaires en cours est définie selon trois critères dans le projet de loi. Le troisième critère énoncé revêt une importance particulière pour l'industrie des assurances de personnes du Canada, puisqu'il concerne l'existence d'un contrat écrit entre l'appelant et le destinataire de l'appel. Ce critère correspond bien à la nature durable de la relation entre les assureurs et leurs clients. L'exemption applicable aux appels à des personnes avec lesquelles une relation d'affaires est en cours garantit tout simplement que l'industrie sera en mesure de continuer à fournir un service de qualité à des personnes potentiellement vulnérables. Cette exemption permet aux assureurs-vie de communiquer de façon efficace avec les clients qui pourraient, par exemple, avoir des difficultés à lire les avis écrits. Elle évite également des problèmes à ceux qui pourraient faire inscrire leur nom sur la liste d'exclusion en pensant, à tort, que leur conseiller financier continuera de les appeler.

Pour ces deux raisons, l'industrie est d'avis que l'exemption relative à une relation d'affaires en cours est très importante sur le plan de l'intérêt public.

Je passe maintenant la parole à mon collègue, Peter Goldthorpe, qui abordera un autre sujet important pour notre industrie.

Peter Goldthorpe, directeur, Questions liées à la réglementation du marché, Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc. : Comme les membres du comité le savent certainement, nous avons, au début du processus législatif, écrit au ministre Emerson pour lui suggérer de modifier le projet de loi C-37 afin de clarifier ce qu'il en est des indications de clients potentiels.

L'indication de clients potentiels est importante pour la vente d'assurance-vie aux Canadiens. Elle est importante pour l'industrie, pour les personnes qui achètent des polices et pour les bénéficiaires de ces polices. Je laisse à mes collègues de Primerica Financial Services (Canada) Ltd. le soin de vous expliquer en détails le fonctionnement du système d'indication de clients potentiels.

Je tenais à souligner l'importance des indications de clients pour notre industrie et l'intérêt que nous accordons à cette question. Cela met fin à notre exposé et nous serons heureux de répondre à vos questions.

Peter W. Schneider, vice-président directeur général, Primerica Financial Services (Canada) Ltd. : C'est stimulant d'être ici et je trouve la discussion fascinante. C'est agréable aussi de voir de la neige. Je suis d'Atlanta, Géorgie. Je sais que vous en avez l'habitude, mais c'est nouveau pour moi.

Primerica Financial Services (Canada) Ltd. est membre de Citigroup. Nous sommes la première force de vente de services financiers en Amérique du Nord et la première compagnie d'assurance-vie au Canada en fonction du nombre d'agents. Nous avons plus de 100 000 agents en Amérique du Nord.

Nous sommes une grande entreprise, mais nos agents sont de petits agents. Ce sont des particuliers, des agents indépendants qui sont affiliés à nous et qui ont chacun obtenu une licence. Nos clients sont les personnes à revenu moyen. Nous vendons de

clients across the kitchen table. We are not a telemarketer. We do not sell insurance over the phone. You really cannot sell insurance over the phone. You have to sit down with people and address their needs. That is what we do.

The problem is not that there are too many calls; there are actually too few. People are terribly underinsured in North America, and that creates a governmental burden.

In the U.S., we worked extensively with the Federal Communications Commission in fashioning the do-not-call laws because it is important for our individual agents. Following those communications and thinking about it, the FCC created an exemption that is in the regulation as opposed to the enabling act.

The exemption they created was one for personal relationships: Friends, family and personal acquaintances. If you think about it, that is logical because these are not the kind of telemarketing calls that are unwelcome. That is how insurance agents operate. Especially when they are new in the business, they call their friends, their relatives, their cousins, and those are not the kinds of calls that give rise to complaints.

The trouble with Bill C-37 as currently drafted is there is no such exemption. Those calls cannot be made. Literally, you could not call your mother, brother or cousin.

When the FCC looked at this issue, they specifically found that these kinds of calls were okay because they are expected by the recipient. They are not subject to abuse by telemarketers using backroom dialing machines. They are limited in number. They are important to get businesses going. They are not a source of consumer frustration, and there are no real privacy concerns.

Then the practical question arises: How do you police this? Will you get complaints? Can you police it?

Earlier today we heard about a peewee hockey team. A personal relationship exemption would allow that group to call people on the team to raise money or get folks together, and it works for them. It is a common-sense exemption.

Otherwise, you end up legislating against common sense and human nature. There are terrible consequences when you do that. A business like ours that needs to give clear guidance to its agents needs those kinds of exemptions in the law. We write 30,000 insurance policies a month. In the U.S., where we have these exemptions, we have not had a single complaint to the FCC relating to it.

I can tell you are thoughtful about looking at this bill. As you consider it, we ask that you balance the need for protecting the public against unwarranted intrusion with the practical side of ensuring people have access to financial services; that people

l'assurance en fixant des rendez-vous pour rencontrer les clients éventuels dans leur cuisine. Nous ne sommes pas des télévendeurs. Nous ne vendons pas d'assurance par téléphone. En fait, ce n'est pas possible de vendre de l'assurance par téléphone. Il faut rencontrer les gens et répondre à leurs besoins. C'est ce que nous faisons.

Le problème ce n'est pas qu'il y ait trop d'appels, mais plutôt qu'il y en ait trop peu. Les Nord-Américains sont terriblement sous-assurés et cela impose un fardeau au gouvernement.

Aux États-Unis, nous avons travaillé de près avec la Commission fédérale des communications pour élaborer les lois créant des listes d'exclusion parce que c'est important pour nos agents. Suite à ces communications et après y avoir réfléchi, la CFC a créé une exemption dans la réglementation plutôt que dans la loi habilitante.

L'exemption s'applique aux relations personnelles : amis, famille et connaissances personnelles. Lorsqu'on y réfléchit, c'est logique puisque ce ne sont pas le genre d'appels de télémarketing qui sont importuns. C'est ainsi que fonctionnent les agents d'assurances. Surtout lorsqu'ils commencent dans le métier, ils appellent leurs amis, leurs parents, leurs cousins, et ce n'est pas le genre d'appels qui donnent lieu à des plaintes.

L'ennui avec le projet de loi C-37, dans sa forme actuelle, est l'absence d'une telle exemption. Ce genre d'appels n'est pas permis. Vous ne pourriez pas appeler votre mère, votre frère ou votre cousin.

Lorsque la CFC a examiné cette question, elle a déterminé que ce genre d'appels étaient acceptables puisque les destinataires s'y attendent. Il n'y a pas de risque d'abus de la part de télévendeurs utilisant des appareils de composition anonyme. Leur nombre est restreint. Ils sont importants pour lancer une entreprise. Ils ne sont pas une source de frustration pour les consommateurs et ne posent pas vraiment de problèmes sur le plan de la protection de la vie privée.

Se pose alors une question pratique : comment peut-on faire respecter cette exemption? Donnera-t-elle lieu à des plaintes? Comment la faire respecter?

Tout à l'heure, on a parlé d'une équipe de hockey peewee. Une exemption pour relation personnelle permettrait à ce groupe d'appeler les membres de l'équipe pour lever des fonds ou pour organiser une réunion. C'est une exemption de sens commun.

Sans une telle exemption, vous légiférez contre le sens commun et contre la nature humaine. Cela entraîne des conséquences terribles. Une entreprise comme la nôtre qui doit donner des directives claires à ses agents a besoin de telles exemptions. Nous rédigeons 30 000 polices d'assurance par mois. Aux États-Unis, où nous bénéficions de ces exemptions, la CFC n'a pas reçu une seule plainte à cet égard.

Je vois que vous examinez sérieusement ce projet de loi. Pendant cet examen, nous vous demandons de trouver un équilibre entre la nécessité de protéger le public contre des intrusions indues et le besoin d'assurer aux gens un accès aux

whom they want to call them can do so. Our view is that would result in an exemption for personal relationships and, as the CLHIA pointed out, referrals, which is simply a subset of that.

Senator Tkachuk: I have a couple of questions for clarification of what you have said, Mr. Schneider.

Is the exemption you are seeking for referrals? For example, I buy insurance, and the agent asks me if I know anybody else who might be in the same boat and would like insurance. "Oh, Senator Merchant is a friend of mine, and she would be interested." Is that one exemption you are seeking?

As another example, I get a job selling Primerica Financial Services (Canada) Ltd. insurance, and I phone my relatives because they are a prime market for me.

Mr. Schneider: The FCC rules provide for an exemption when you call someone with whom you have a personal relationship. They define what that means.

The referral exemption, which the CLHIA talked about, can be viewed as an extension of that, because it is conceivable you could get a referral by calling people with whom you do not have a personal relationship but someone you do have a relationship with knows them. I think that is going one step further.

From our standpoint, we are advocating and requesting an exemption for persons with whom you have a personal relationship. I do believe referrals are important, and those calls are welcome as well.

A typical insurance agent will ask for a list of names and ask if they can call those people, but sometimes your client will make those phone calls in advance. For example, I will have Mr. Schneider call the senator to see if she is interested in insurance.

To be clear, the exemption that exists under the FCC deals with personal relationships.

Senator Tkachuk: I have one more point for clarification. We should understand that people phone because telemarketing works. They are not phoning because they do not have anything else to do and they want to waste some money. People are buying products even though they are complaining about the phone calls. Telemarketing obviously works.

I find the case of the registered charity intriguing. In that instance, you do have an exemption. What about non-profit organizations that are not registered charities?

What about the high school that is fundraising for graduation? What about the soccer team phoning businesses in any small town in Saskatchewan to fundraise to go to a soccer tournament? What about the ballet schools and the hockey schools? None of these

services financiers, et que les gens dont ils veulent recevoir des appels puissent leur téléphoner. À notre avis, il faut pour cela une exemption pour relation personnelle et, comme l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes l'a indiqué, pour l'indication de clients potentiels, qui est simplement un sous-ensemble de cette catégorie.

Le sénateur Tkachuk : Je voudrais obtenir quelques éclaircissements sur ce que vous nous avez dit, monsieur Schneider.

Est-ce que vous demandez une exemption pour l'indication de clients potentiels? Par exemple, j'achète de l'assurance et l'agent me demande si je connais quelqu'un d'autre dans la même situation qui voudrait de l'assurance. « Oh, le sénateur Merchant est une de mes amies et elle serait intéressée. » Est-ce une des exemptions que vous demandez?

Autre exemple, j'obtiens un emploi de vendeur d'assurance à Primerica Financial Services (Canada) Ltd. et j'appelle des membres de ma parenté parce qu'ils constituent pour moi un marché de choix.

M. Schneider : Les règles de la CFC prévoient une exemption pour les appels à une personne avec qui l'appelant a une relation personnelle. La CFC a défini ce qui constitue une relation personnelle.

L'exemption pour indication de clients potentiels, dont parlait l'ACCAP, peut être perçue comme une extension de l'exemption pour relation personnelle, car il est concevable qu'une personne avec laquelle vous avez une relation personnelle vous conseille d'appeler quelqu'un avec qui vous n'avez pas de relation. Je pense que c'est une étape de plus sur la même voie.

De notre point de vue, nous préconisons et demandons une exemption pour les appels entre personnes ayant une relation personnelle. Je crois que les indications de clients potentiels sont importantes et que ces appels sont également bien reçus.

En général, un agent d'assurance demande une liste de noms et demande s'il peut appeler les personnes sur la liste, mais parfois le client a téléphoné à ces personnes d'avance. Par exemple, je demanderais à M. Schneider d'appeler le sénateur pour voir si ça l'intéresse d'acheter de l'assurance.

Pour être clair, l'exemption créée par la CFC concerne les relations personnelles.

Le sénateur Tkachuk : J'aimerais un autre éclaircissement. Nous devons conclure que les gens téléphonent parce que le telemarketing donne des résultats. Ils ne téléphonent pas parce qu'ils n'ont rien de mieux à faire et parce qu'ils veulent gaspiller de l'argent. Les gens achètent des produits même s'ils se plaignent des appels. Il est évident que le telemarketing donne des résultats.

Le cas des organismes de bienfaisance enregistrés m'intrigue. Dans ce cas, il y a une exemption. Qu'en est-il des organismes sans but lucratif qui ne sont pas des organismes de bienfaisance enregistrés?

Qu'en est-il de l'école secondaire qui organise une levée de fonds pour la remise des diplômes? Qu'en est-il de l'équipe de soccer qui téléphone à des entreprises d'une petite ville de la Saskatchewan dans le but d'amasser les fonds nécessaires pour

are registered charities. Can they phone? Are they exempt from the law or are they caught by the law? We are talking about \$15,000 a phone call here.

Mr. McBride: Under the existing draft legislation, without the exemption, they would be caught by the law. Even with the exemption for registered charities, you are correct; there is a distinction between a registered charity and a not-for-profit unregistered organization, and they would be caught if you did not choose to broaden that exemption beyond strictly registered charities.

Senator Dawson: That point brings me to the distinction that you made between the exemptions that are in the law versus the exemptions that exist in regulations. I think the CRTC will be going forward, after having studied it, with exemptions in the rules and regulations. What is the distinction in the U.S. legislation?

Also, since you have operated both before and after this type of legislation, how has it helped or hindered the way you can market your services in the United States? How would you frame an exemption for referrals from family?

Mr. Schneider: With respect to the enabling legislation versus having the rules established by the regulatory body, in the U.S., the approach was to have the enabling legislation and then have the regulatory body deal with it.

It is a problem. These are important public policy judgments that legislators should make. That is my view. The problem with the regulatory bodies is they do not have the same sensitivities to the public.

They have different experiences. They are often from the enforcement side and do not see the subtleties of small businesses and people who are struggling to earn a living. Here there is a concern that if there are some exemptions in the law but not others, the regulatory body might think it has all been taken care of and they do not need to consider other regulations. Therefore, I would urge you to look at the exemptions and put them in the law.

With respect to how we have operated, do-not-call has been a very expensive undertaking for us, even though we have the exemption. If you are calling someone with whom you do not have a personal relationship, you have to check that do-not-call law. How will you do that? Many of our agents are part time and some work from their homes. How will you check it from your home?

You have to have computer access, so as a business we had to contract for a very large sum of money with a third-party service. When you telephone, you have to do it through that service. They charge us for every phone call we make through them. The service

participer à un tournoi? Qu'en est-il des écoles de ballet et des écoles de hockey? Aucun n'est un organisme de bienfaisance enregistré. Peuvent-ils téléphoner? Sont-ils exemptés de l'application de la loi ou y sont-ils assujettis? L'amende est de 15 000 \$ par appel.

M. McBride : En vertu du projet de loi, ils seraient assujettis à la loi puisqu'ils n'en sont pas exemptés. Même en ce qui concerne l'exemption pour les organismes de bienfaisance enregistrés, vous avez raison; il y a une différence entre les organismes de bienfaisance enregistrés et les organismes sans but lucratif non enregistrés et ceux-ci seront assujettis à la loi si vous décidez de ne pas élargir l'exemption afin qu'elle ne s'applique pas strictement aux organismes de bienfaisance enregistrés.

Le sénateur Dawson : Cela m'amène à la différence que vous faisiez entre les exemptions prévues dans la loi et celles qui existent dans la réglementation. Je pense qu'après avoir examiné la question, le CRTC inclura des exemptions dans la réglementation. Quelle est la différence aux États-unis?

En outre, comme vous avez maintenant l'expérience de ce genre de loi, est-ce qu'il est plus facile ou plus difficile pour vous de vendre vos services aux États-unis que ce n'était le cas avant l'adoption de cette loi? Comment formulerez-vous une exemption pour les indications de clients potentiels provenant d'un membre de la famille?

M. Schneider : Pour ce qui est des exemptions dans la loi ou dans la réglementation, les États-unis ont opté pour une loi habilitante qui permet à l'organisme de réglementation d'accorder des exemptions.

C'est un problème. C'est au législateur qu'il appartient de prendre ces décisions importantes en matière de politiques publiques. C'est mon avis. Le problème est que les organes de réglementation ne sont pas aussi sensibles aux attentes du public.

Ils ont une expérience différente. Souvent, leur intérêt c'est l'application des règles et ils ne voient pas les subtilités qui touchent les petites entreprises et les personnes qui luttent pour gagner leur vie. Lorsqu'il y a des exemptions dans certaines lois mais pas dans d'autres, il y a lieu de craindre que l'organe de réglementation pense que tous les cas ont été prévus et qu'il n'a pas besoin d'examiner d'autres règlements. C'est pourquoi je vous encourage à examiner la possibilité d'accorder ces exemptions et de les inscrire dans la loi.

Pour ce qui est de la façon dont nous fonctionnons, respecter la liste d'exclusion nous a coûté très cher, même si nous avons cette dérogation. Si vous appelez quelqu'un que vous ne connaissez pas personnellement, vous devez vérifier la législation concernant cette liste d'exclusion. Comment s'y prendre? Très souvent, nos agents travaillent à temps partiel, et certains travaillent à domicile. Comment vérifier cela depuis votre domicile?

Il faut avoir un accès informatique. Notre entreprise a donc dû sous-traiter cette activité à une tierce partie, ce qui nous coûte très cher. Lorsqu'on fait des appels téléphoniques, on doit avoir recours à leur service. Ils nous facturent pour chaque appel téléphonique

will automatically check the do-not-call law, so the call will not go through if the name is on the log. We pay per call and they add tariff charges; we also have a licensing fee and that kind of thing.

Unfortunately, there is sometimes non-compliance in certain areas — not from us, I hope. However, when you are calling someone you know or think you know, there can be non-compliance; and if there is no complaint, there is no complaint. That is not an effective way for us to operate. We need guidance on that.

As an aside, someone told me an interesting thing about their business. A small-business owner had a gas station. He let his employees have free gas and they asked him why. He said, “If I did not give it to them free, they would steal it and I do not want dishonest employees.”

You need practical guidance in the law. As you look at this, I urge you to think about the practical issues. It has been hard and expensive, but we have done it and we have not had complaints.

Senator Dawson: Since 50 per cent of the households have been taken out of your marketing targets, you are targeting those who are more sensitive to buying, are you not? The ones that do not want calls, like Senator Eyton, say “Do not bother me.” If you stay on the list, it means you accept these types of calls.

Mr. Schneider: We have an exemption for personal relationships, which is our business. We have found that those calls are not unwelcome; the recipient is not bothered by the calls. The kinds of calls that people in the U.S. were upset about were calls from time shares, automatic dialling calls, where you hear a recording. Those are big problems.

It is not your cousin who says “I am now an agent; can I come over to your house and talk about your insurance needs?” Those calls are not upsetting, and that is why we have not had complaints.

We have prohibited cold calling. You cannot call people you do not know. Has that shrunk our market? Maybe a little; but that is the law and it is very important that we comply with it.

[Translation]

Senator Tardif: My question is directed to Mr. McBride. Currently, registered charitable organizations must keep individual exclusion lists. How do you let the public at large know whether or not they are entitled to be on such a list? The

utilisant leur service. Ce service vérifie automatiquement la liste d'exclusion, et l'appel sera bloqué si le nom figure au registre. Nous sommes facturés à l'appel, et il y a également un prélèvement tarifaire. Nous devons également nous acquitter des droits de permis et d'autres choses de ce genre.

Malheureusement, dans certains secteurs cette mesure législative n'est pas respectée. Je ne pense pas que cela vienne de nous. Cependant, lorsque vous appelez quelqu'un que vous connaissez, ou que vous pensez connaître, on peut se retrouver dans un cas où on ne respecte pas la loi. Mais s'il n'y a pas de plainte, il n'y a pas de plainte. Ce n'est pas une façon très efficace pour nous de fonctionner. Nous avons besoin de conseils à ce propos.

D'ailleurs, quelqu'un m'a fait une remarque intéressante à propos de son entreprise. C'était le propriétaire d'une petite station-service. Il permettait à ses employés d'avoir de l'essence gratuite, et ses employés lui ont demandé pourquoi. Il a dit : « Si je ne leur donnais pas l'essence, ils la voleraient. Et moi, je ne veux pas avoir d'employés malhonnêtes. »

Nous avons besoin de conseils pratiques en ce qui concerne la loi. Dans le cadre de votre examen, je vous demande de penser aux questions pratiques. Le respect de cette loi a été difficile et a coûté cher, mais nous l'avons fait, et nous n'avons reçu aucune plainte.

Le sénateur Dawson : Dans la mesure où on a retiré 50 p. 100 des ménages de vos cibles publicitaires, vous ciblez désormais des personnes qui sont plus à même d'acheter, non? Les gens qui ne souhaitent pas recevoir d'appels, comme le sénateur Eyton, répondent « Laissez-moi tranquille. » Si vous décidez de rester dans la liste, ça veut dire que ce type d'appels ne vous dérange pas.

M. Schneider : Il existe cette dérogation pour les cas où on connaît la personne, et ça relève de notre domaine. Ces appels-là sont généralement bien accueillis; ils ne dérangent pas la personne qu'on appelle. Les appels qui avaient agacé certaines personnes aux États-Unis provenaient d'entreprises proposant des logements à jouissance partagée, des appels à composition automatique où vous entendez un enregistrement. C'est ça qui pose problème.

Il ne s'agit pas ici de votre cousin qui vous dit : « Je suis désormais un agent d'assurance, est-ce que je peux venir vous rendre visite pour parler de vos besoins en matière d'assurances? » Ces appels-là ne dérangent pas, et c'est pour cela que nous n'avons pas reçu de plaintes.

Nous avons interdit les appels aléatoires. Il n'est pas acceptable d'appeler des personnes qu'on ne connaît pas. Est-ce que cela veut dire que notre marché est plus limité? Peut-être, un peu. Mais c'est la loi, et il est essentiel de la respecter.

[Français]

Le sénateur Tardif : Ma question s'adresse à M. McBride. Présentement, les organismes de bienfaisance, qui sont enregistrés, doivent maintenir une liste individuelle d'exclusion. Que faites-vous pour informer et communiquer au grand public

level of awareness doesn't seem to be very good as many people do not seem to know that they have a right to have their name put on such a list. What approach are you taking in order to better communicate with the public?

[English]

Mr. McBride: Across the voluntary sector, there may be differing practices. However, in the organizations that I am familiar with, we typically respond to any request from donors to have their name taken off the mailing list or a phone list by telling them that we will do that for our organization. If their name is not on our list, if we have borrowed or rented a list for purposes of mailing, we urge them to contact the Canadian Marketing Association, which maintains those do-not-mail, do-not-call lists, and have their names put on those lists so that the calls or the mail will ultimately slow down or cease.

[Translation]

Senator Tardif: Do charitable organizations share such lists among themselves? Is that common practice?

[English]

Mr. McBride: The exchange of lists for one-time use among charitable organizations has been a common practice over the last 10 or 15 years. Under the new privacy legislation, we are seeing far less of that now. There are many more hoops for a charity to go through to ensure that the supporters on their list are truly willing to have their names exchanged for the benefit of the charity.

Senator Tkachuk: But it still happens.

Mr. McBride: It still happens.

[Translation]

Senator Tardif: Currently, some charitable organizations are unregistered. Why would a charitable organization decide not to register with the Canada Revenue Agency?

[English]

Mr. McBride: That is a fairly broad question; there are literally hundreds of thousands of organizations involved, so I am afraid I cannot respond for all of them. It is fair to say there are some unregistered organizations that would like to be registered, but whose purpose or reason for existence does not qualify under Revenue Canada's regulations.

There are some who are so relaxed and casual in their operations that they do not feel the need to register, and do not want to incur the expense of doing so.

qu'ils ont le droit de s'inscrire sur une telle liste? Le taux de succès ne semble pas très bon car plusieurs personnes ne semblent pas au courant du fait qu'elles ont le droit de s'inscrire sur une telle liste, que cette possibilité existe. Que faites-vous pour mieux communiquer avec le public?

[Traduction]

M. McBride : Il y a sûrement des pratiques différentes dans le secteur bénévole. Cependant, pour ce qui est des organisations que je connais bien, lorsqu'un donateur nous demande de retirer son nom de la liste de distribution ou du répertoire téléphonique, nous lui disons que nous le ferons pour les listes et répertoires de notre organisation. Si son nom ne figure pas sur notre liste, si c'est une liste que nous avons empruntée ou louée à des fins de distribution, nous lui conseillons de contacter l'Association canadienne du marketing, qui établit ces listes de personnes à ne pas contacter, et nous leur conseillons d'inscrire leur nom sur ces listes afin de recevoir moins ou même plus du tout de courrier ou d'appels.

[Français]

Le sénateur Tardif : Est-ce que vous faites des échanges des listes d'un organisme de bienfaisance avec un autre organisme? Est-ce pratique courante d'échanger des listes?

[Traduction]

M. McBride : Ça fait maintenant 10 ou 15 ans que l'échange de listes de façon ponctuelle entre organisations caritatives se fait régulièrement. Mais depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle législation relative à la protection de la vie privée, ça se fait beaucoup moins. Une organisation caritative doit désormais faire un certain nombre de vérifications avant d'être certaine que les donateurs qui figurent sur sa liste veulent bien que leur nom soit échangé afin d'aider l'organisation en question.

Le sénateur Tkachuk : Mais cela peut toujours arriver.

M. McBride : En effet.

[Français]

Le sénateur Tardif : Présentement certains organismes de bienfaisance ne sont pas enregistrés. Quelles seraient les raisons pour lesquelles un organisme de bienfaisance choisirait de ne pas s'enregistrer auprès de l'Agence de revenu du Canada?

[Traduction]

M. McBride : Votre question est assez générale; comme il s'agit ici littéralement de centaines de milliers d'organismes, je crains de ne pouvoir répondre en leur nom à tous. Mais ce que je peux vous dire, c'est qu'il y a certains organismes non enregistrés qui aimeraient bien l'être, mais dont la raison d'être ne le leur permet pas en vertu des règlements de Revenu Canada.

Mais il y en a d'autres qui sont à ce point décontractés et empiriques dans leur façon de fonctionner qu'ils ne sentent pas le besoin de s'enregistrer et ne veulent pas payer pour avoir à le faire.

The Chairman: As a matter of curiosity, when charities and non-profits exchange lists, are they likely to have stripped out unprofitable names? I do not mean people who ask to be taken off the list, but just people who do not give. In other words, are you trading rich lists or just mass lists?

Mr. McBride: I cannot speak for all charities on this, but it is fair to say that charities understand that their donor lists are an extraordinarily valuable resource and they are careful about the terms and conditions under which they might let portions of that list go to another charity for purposes of building donor files.

It is also fair to say that within the charitable sector, we recognize that someone who is on another charity's list but has not given even to that charity for five or seven years is probably not a valuable name to bring into a trading relationship.

Parameters are set to ensure that the people whose names are exchanged have, first, agreed that that is acceptable, and that their behaviour as donors makes it sensible for an exchange relationship to take place.

Senator Merchant: Mr. Schneider, you have had a do-not-call list in the U.S. for how many years now?

Mr. Schneider: It was passed in 2003 and went into effect in 2004.

Senator Merchant: Therefore the government has not had a chance to evaluate or revisit the legislation. I am interested in what kind of changes they have made.

Mr. Schneider: There is not a lot heard about it in the U.S. There is a sense that it has been positive legislation and people have received fewer calls. There are not a lot of complaints. There is no sense that it is not working, but the FCC has not looked again at exemptions. I do think it is a complaint-driven process. Earlier today, a gentleman spoke about looking for a series of complaints, and I believe that is what regulators are doing. If there are a few they will not follow up; if there are a lot they will think it is a problem. That does make it subjective on the part of the regulator, but I think that is what the FCC actually does. They have assessed some large fines and then they have ignored a lot of small problems.

Senator Merchant: Is there any value in letting people's names drop off the list after X number of years and having them re-register, just to see how the system is working and whether the consumer sees some value in all this legislation? Would there be anything to gain from that?

La présidente : Par curiosité, lorsque les organismes caritatifs et à but non lucratif s'échangent leurs listes, les ont-ils expurgées des noms de donateurs qui ne leur rapportent pas beaucoup? Je ne parle pas ici de ceux qui ont demandé d'être retirés, mais de donateurs qui ont cessé d'envoyer des dons. Autrement dit, est-ce que l'on s'échange des listes de riches ou des listes de masse?

M. McBride : Je ne peux me faire le porte-parole de tous les organismes caritatifs, mais il faut reconnaître qu'ils sont bien conscients que leurs listes de donateurs constituent une ressource extrêmement précieuse et qu'ils doivent bien faire attention aux conditions dans lesquelles ils peuvent transmettre leurs listes en totalité ou en partie à d'autres organismes caritatifs pour leur permettre de se bâtir des listes de donateurs.

Il faut aussi reconnaître que dans le secteur des organismes caritatifs, celui qui est inscrit sur la liste d'un des organismes mais qui a omis de faire un don depuis cinq ou sept ans n'est sans doute pas le genre de personnes dont il est souhaitable de transmettre le nom.

Des paramètres existent pour faire en sorte que les noms échangés soient ceux de gens qui, au départ, ont accepté que leur nom soit échangé et pour faire en sorte que le comportement des donateurs justifie l'échange de noms.

Le sénateur Merchant : Monsieur Schneider, depuis quand la liste de retrait des numéros de téléphone existe-t-elle aux États-Unis?

M. Schneider : La loi a été adoptée en 2003 et est entrée en vigueur en 2004.

Le sénateur Merchant : Votre gouvernement n'a donc pas eu l'occasion d'évaluer la loi ou de la réexaminer, n'est-ce pas? J'aimerais savoir si des changements ont été apportés à la législation.

M. Schneider : On n'en parle pas beaucoup aux États-Unis. Le sentiment qui se dégage, c'est que cette loi était bénéfique puisque les abonnés ont reçu moins d'appels et que peu de plaintes ont été déposées. On a l'impression qu'elle fonctionne bien, mais la Commission fédérale des communications ne s'est pas penchée à nouveau sur les exemptions. Toute intervention dépend des plaintes reçues. Un des témoins précédents a parlé plus tôt du fait que l'on attendait d'abord de recevoir une série de plaintes, et je crois que c'est ce que font les organes de réglementation. Si le nombre de plaintes reçues est faible, on n'interviendra pas; par contre, s'il y en a beaucoup, on aura le sentiment qu'un problème existe. Cette réaction peut sembler subjective de la part de l'organe de réglementation, mais je pense que c'est bel et bien ce que fait la Commission fédérale des communications. Elle a infligé des amendes assez considérables, mais elle a aussi fermé les yeux sur les plus petits problèmes.

Le sénateur Merchant : Pourrait-on envisager de retirer après un nombre X d'années le nom des abonnés sur les listes pour les obliger à demander à nouveau leur retrait, uniquement pour voir si le système fonctionne et si l'abonné est sensible au rôle que joue la loi? Pensez-vous que cela pourrait être utile?

Mr. Schneider: Re-registration processes could become a difficult practical issue. I do not know. There are many issues, one of which is the length of time you are on the list can affect life insurance. We sell 20-year level term insurance. After 20 years we would like to call up our customers and ask whether they want to buy a new policy or continue their insurance. Otherwise, the insurance will come to an end.

We have made those people vulnerable. That is a call that we should make as part of our fiduciary duties. No one will say we have a 20-year existing business relationship.

Senator Munson: Do any of you have views on who should manage the do-not-call list? What do you say to those groups here this morning who feel we are going too fast, that we should put the brakes on before allowing this to become law and make some amendments to protect small business and others who feel they are not protected? Do you have any views on who should manage the do-not-call list?

Mr. McBride: I cannot help you on that, Senator Munson.

Senator Eyton: I understand you are monitoring this through the marketing association; is that correct?

Mr. McBride: They do maintain a list and it is available to some charities.

Senator Eyton: Does your association have some relationship with Canadian Direct Marketing?

Mr. McBride: Any association that uses mailing can access their do-not-mail list.

Senator Eyton: Would most of your members belong?

Mr. McBride: Most of them do not belong, but most of them that are doing serious mailings would be using that list, yes.

Mr. Schneider: In terms of going too fast, that is a question of how you as legislators feel about the issue. It is a quick process. The FCC took a long time to go through their rules. They are 150 pages long. A lot of thought was given to them. It is a question of whether you feel as legislators that all the interests have been heard.

Senator Tkachuk: Maybe I should have asked the direct marketing association; I feel bad about this. It came up because we were talking about the list itself.

Correct me if I am wrong, but probably one out of three Canadians moves every year. There is a change of address and a change of phone number. This is going on constantly. I put my phone number on the do-not-call list and then I move. No one knows I have moved. I go to Calgary and I put my Calgary phone

M. Schneider : Une nouvelle demande pour se faire réinscrire sur la liste des abonnés exclus pourrait être difficile d'un point de vue pratique, mais je n'en sais vraiment rien. Plusieurs problèmes pourraient se poser, comme, par exemple, le fait que la durée de votre inscription sur la liste des abonnés exclus peut avoir une incidence sur votre assurance-vie. Nous vendons, pour notre part, de l'assurance temporaire 20 ans à capital constant. Après 20 ans, nous aimons à appeler nos clients pour leur demander s'ils veulent acheter une nouvelle police ou reconduire leur assurance, faute de quoi leur assurance prendra fin.

Ces gens sont vulnérables. Nous devons les appeler, sans quoi nous manquons à nos obligations de nature fiduciaire. Personne n'affirmera que nous avons des relations d'affaires existantes avec ces clients depuis 20 ans.

Le sénateur Munson : À votre avis, qui devrait administrer cette liste des abonnés auto-exclus? Que répondriez-vous à ceux qui disaient ici ce matin que nous allons trop vite, qu'il faudrait mettre un peu les freins avant de légiférer et aussi d'apporter quelques amendements pour protéger la petite entreprise et quiconque a le sentiment de n'être pas protégé? À votre avis, qui devrait administrer cette liste?

M. McBride : Je ne saurais vous aider, sénateur.

Le sénateur Eyton : Si j'ai bien compris, vous contrôlez cela par l'entremise de l'Association du marketing, c'est bien cela?

M. McBride : Elle a une liste et cette liste est à la disposition de certains organismes caritatifs.

Le sénateur Eyton : Votre association a-t-elle un lien quelconque avec l'Association canadienne du marketing direct?

M. McBride : Tout organisme qui utilise des listes d'adresses peut consulter sa liste de retrait d'adresses.

Le sénateur Eyton : Est-ce que la plupart de vos membres en font partie?

M. McBride : Non, mais la plupart de nos membres qui utilisent sérieusement des listes d'adresses la consulteraient, oui.

M. Schneider : Pour revenir à la question de la rapidité du processus, tout dépend de ce que le législateur pense de ce dossier. Le processus est rapide. La CFC a mis beaucoup de temps pour aller jusqu'au bout de la réglementation. Elle compte 150 pages. Elle y a beaucoup réfléchi. Il s'agit maintenant de savoir si vous, les législateurs, estimez que tous les intérêts ont été entendus.

Le sénateur Tkachuk : J'aurais peut-être dû poser la question à l'Association du marketing direct; je me sens un peu mal à l'aise. La question s'est posée parce que nous parlions justement de cette liste.

Rectifiez-moi si je me trompe, mais je pense qu'un Canadien sur trois déménage chaque année. Il change donc d'adresse et de numéro de téléphone. Et cela n'arrête jamais. Admettons donc que je fasse inscrire mon numéro de téléphone sur la liste et que je déménage ensuite. Personne ne sait que j'ai déménagé.

number on there. I am on the do-not-call list, but no one is phoning me, so how do they know that I am registered at two places?

In other words, how legitimate are these lists? I have heard it will only cost 3.5 million bucks. Give me a break. If it is legitimately managed, and not just a case of taking every phone number and putting it on the list and adding it to the total — these are real people behind these phone numbers — this will cost a lot of money. In Canada there will probably be 5 million or 6 million people registering on this do-not-call list if we use comparative numbers from the States, and that is probably a low estimate. One third of that list every year is inaccurate. Therefore, over the years, no one has a clue — and I would guess it is the same in the States — whether there are any people behind those phone numbers. That is a fact.

The Chairman: What is your level of confidence in it?

Mr. Schneider: It is just a number. If someone moves and leaves the old number on that list, then the new person in the house may be reassigned that number. There is no provision that I am aware of to ask that new person if he or she wants to be on the list.

Also, cell phones are an issue in the U.S. because people tend not to think about their cell phones. There is no cell phone directory. At one time in the U.K., where we also do business — I am not sure it is this way today because I think they now have do-not-call — if your name was in the phone book then you could be called. If your name was not in the phone book you were, essentially, on a do-not-call list and you made that decision. That is how it was once done there. I do not know if it is done that way today.

The Chairman: Colleagues, and ladies and gentlemen, it has been a most interesting session, informative and helpful. We are grateful to you, especially to someone who comes all the way from Atlanta.

The committee adjourned.

OTTAWA, Tuesday, November 22, 2005

The Standing Senate Committee on Transport and Communications, to which was referred Bill C-37, to amend the Telecommunications Act, met this day at 9:35 a.m. to give clause-by-clause consideration to the bill.

Senator Joan Fraser (*Chairman*) in the chair.

J'emménage à Calgary et j'inscris mon numéro de téléphone à Calgary. Mon numéro est sur la liste d'auto-exclusion, mais personne ne me téléphone, et donc qui sait que je suis inscrit à deux endroits différents?

En d'autres termes, ces listes sont-elles vraiment valables? J'ai entendu dire que ça allait coûter trois millions et demi de dollars seulement. Soyons sérieux. Si cette liste est vraiment bien administrée, si cela ne revient pas simplement à prendre tous les numéros de téléphone et à les mettre tous sur la liste pour les ajouter au total — il y a quelqu'un, un visage, derrière chacun de ces numéros de téléphone — cela coûtera très cher. Au Canada, il y aura probablement cinq ou six millions de gens qui vont s'inscrire sur la liste, si on compare avec ce qui s'est passé aux États-Unis, et c'est probablement un chiffre prudent. Chaque année, un tiers des numéros figurant sur la liste ne sont plus bons. Par conséquent, après quelques années, plus personne ne sait — et j'imagine qu'il en est de même aux États-Unis — s'il y a vraiment une personne, un visage, derrière chacun de ces numéros de téléphone. C'est une réalité.

La présidente : Quel est votre niveau de certitude?

M. Schneider : C'est juste un chiffre. Si quelqu'un déménage et laisse son ancien numéro de téléphone sur la liste, il y a peut-être quelqu'un d'autre qui va finir par se voir attribuer ce numéro de téléphone. Que je sache, il n'existe rien qui permette de demander à ce nouvel abonné s'il veut que son nom soit sur la liste.

Par ailleurs, les téléphones mobiles constituent également un problème aux États-Unis parce que souvent, on ne pense pas à ces téléphones-là. Il n'y a pas d'annuaires pour la téléphonie mobile. Jadis, au Royaume-Uni, où nous sommes également actifs — je ne sais pas si c'est encore le cas aujourd'hui parce qu'à mon avis il y a également dans ce pays une liste d'abonnés auto-exclus — dès lors que votre nom était dans l'annuaire, on pouvait vous appeler. Si votre nom n'était pas dans l'annuaire, c'était comme si vous figuriez sur une liste d'abonnés auto-exclus, et c'était votre décision. C'est comme cela que les choses se faisaient là-bas. Mais je ne sais pas si c'est toujours le cas.

La présidente : Chers collègues, mesdames et messieurs, cette séance a été à la fois instructive, édifiante et utile. Nous vous remercions tous, et surtout ceux d'entre vous qui ont fait tout ce chemin depuis Atlanta.

La séance est levée.

OTTAWA, le mardi 22 novembre 2005

Le Comité sénatorial permanent des transports et des communications, auquel a été renvoyé le projet de loi C-37, Loi modifiant la Loi sur les télécommunications, se réunit aujourd'hui, à 9 h 35, pour étudier le projet de loi article par article.

Le sénateur Joan Fraser (*présidente*) occupe le fauteuil.

[English]

The Chairman: Honourable senators, welcome to this session of the Standing Senate Committee on Transport and Communications. We are meeting today to consider Bill C-37, to amend the Telecommunications Act and to conduct clause-by-clause consideration of the bill.

Honourable senators should have received a letter from Rick DesBrisay, president RainMaker Call Centres; a letter from Allen Futerman, who appeared before us last week; a letter from Richard French of the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission clarifying the transcript of his testimony — the transcript is being adjusted; and a letter from Jerry Pickard, Parliamentary Secretary to the Minister of Industry, responding to questions that were raised when he appeared before us last week.

Does anyone have any questions?

Senator Tkachuk: I circulated a letter. I am sure everybody has read it. However, I have a couple of amendments. As the bill is returning to the House, anyway, and I know it is an important bill — we on this side support it in principle, as well — most of the calls that would be considered nuisance calls by the general public are being allowed anyway. The estimates are that anywhere between 65 to 80 per cent, depending on who you listen to, are calls made by the four exempted groups.

On the issue that the exemptions will be there and that to delete them may go against the wishes of the House, I am acting on the presumption that since they allow exemptions, that they could allow more, since they have already accepted in principle that in certain cases exemptions are a good thing. Therefore, we may wish to consider a couple.

The Chairman: Perhaps you could give us a brief indication of what you plan to do. When we get to clause-by-clause consideration of the bill, then you will propose your specific amendments, I assume.

Senator Tkachuk: When we go to clause by clause, they are right at the beginning; clause 1 and 2 are the amendments. One is on the \$15,000 penalty. If you will remember, we were not clear and it was not made clear, but when you look at the bill it is clear that it is per call. It was not the intent of the drafters or the government to do that, but that is what they did.

We have an amendment here to change it to an administrative monetary penalty of up to \$1,500 in the case of an individual and up to \$15,000 in the case of a corporation. We drew this up last night and we have the French version as well. We have copies for everyone.

The second amendment is that we had a number of witnesses talk about referrals and family. In the case of an insurance person not being able to phone a cousin, it seems ridiculous to me considering we have full exemptions for the newspaper business and for political parties. We have an amendment to clause 1 on page 3 in regard to business relationships. I will pass that out. The

[Traduction]

La présidente : Honorables sénateurs, bienvenue à la présente séance du Comité sénatorial permanent des transports et des communications. Nous sommes réunis aujourd'hui pour examiner le projet de loi C-37, Loi modifiant la Loi sur les télécommunications, et pour l'étudier article par article.

Les membres du comité ont dû recevoir une lettre de Rick DesBrisay, président de RainMaker Call Centres; une lettre d'Allen Futerman, qui a comparu devant nous la semaine dernière; une lettre de Richard French, du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, qui apporte des précisions sur son témoignage — la transcription est corrigée; et une lettre de Jerry Pickard, secrétaire parlementaire du ministre de l'Industrie, qui répond aux questions qui lui ont été posées lorsqu'il a comparu devant nous la semaine dernière.

Y a-t-il des questions?

Le sénateur Tkachuk : J'ai fait circuler une lettre. Je suis certain que tout le monde l'a lue. Toutefois, j'ai quelques amendements. Comme le projet de loi retourne devant la Chambre, de toute façon, et je sais qu'il s'agit d'un projet de loi important — de notre côté, nous l'appuyons également en principe —, la plupart des appels qui seraient qualifiés d'importuns par le grand public sont quand même permis. On estime qu'entre 65 et 80 p. 100 des appels, selon les sources consultées, sont faits par les quatre groupes exemptés.

Concernant le fait que les exemptions seront là et que les rayer irait à l'encontre de la volonté de la Chambre, je présume qu'on pourrait en permettre davantage, parce qu'on a déjà convenu, en principe, que les exemptions sont une bonne chose dans certains cas. Par conséquent, nous pourrions envisager d'en ajouter d'autres.

La présidente : Vous pourriez peut-être nous dire brièvement ce que vous avez l'intention de faire. Lorsque nous procéderons à l'étude article par article du projet de loi, je présume que vous allez proposer vos propres amendements.

Le sénateur Tkachuk : Lorsque nous procéderons à l'étude article par article, les amendements se trouvent au tout début, aux articles 1 et 2. L'un d'eux porte sur la pénalité de 15 000 \$. Si vous vous souvenez bien, nous n'étions pas certains et la chose n'a pas été clarifiée, mais quand on regarde le projet de loi, il est clair que la pénalité s'applique à chaque appel. Ce n'était pas là l'intention des rédacteurs ni du gouvernement, mais c'est ce qu'ils ont fait.

Nous avons un amendement ici qui précise que la pénalité est un montant pouvant atteindre 1 500 \$ dans le cas d'une personne physique et 15 000 \$ dans le cas d'une personne morale. Nous l'avons rédigé hier soir, et nous avons la version française également. Nous avons des copies pour tout le monde.

Pour ce qui est du deuxième amendement, un certain nombre de témoins nous ont parlé de la communication de noms et des membres de la famille. Il me paraît ridicule d'empêcher un agent d'assurance d'appeler un cousin alors que nous avons des exemptions pour les journaux et les partis politiques. Nous proposons un amendement à l'article 1, page 3, concernant les

amendment is not that complicated, but when you read it, you should have it before you, rather than me reading it to you. I think it would make more sense. You could then compare it to the bill. The essence is that the amendment would allow those calls to be made, which are business referrals. To me it makes sense and since the House has accepted the principle of referrals, that is why this amendment is placed before you.

The Chairman: While the amendments are circulated, I will note that the options that we have before us, familiar to all senators, are to adopt the bill without amendment, to amend the bill and report it back to the Senate with amendments, or to attach observations to our report back to the Senate of the amended or unamended bill.

As you rightly observed, Senator Tkachuk, there is one amendment that we know for sure we will make.

Senator Tkachuk: Do we have a copy of that one?

The Chairman: We do. The amendment is about to be distributed. It is somewhat artificial for me to talk about whether we will report back without amendment, but I remind honourable senators that there is also the tool available to us of observations. I would not be surprised if some observations seemed like a good idea.

Senator Tkachuk: To those who have copies, the amendment on the referrals is on page 3, and the amendment on the penalties is on page 5.

The Chairman: We do not have those yet.

Senator Tkachuk: Whenever they say a “technical amendment,” what does that mean?

The Chairman: That is the amendment to insert the Senate. As the bill now stands the minister must table the annual report only in the House of Commons. As you know, it is standard practice in the Senate when we get a reference to such procedures to ensure that the Senate is included. I do not have the English version of that amendment, but it would require the report to be tabled in each house of Parliament. That is one talked about last week in committee.

Before we proceed to clause-by-clause review, at which point we can have formal debate if we wish, does anyone wish to make any comments or ask Senator Tkachuk any questions about his proposals?

This is a most uncustomary way of proceeding, but I think it is actually more effective in this particular case. If you wish to speak to Senator Tkachuk about what his amendment will do right now, go ahead. It is much more collegial.

Senator Cordy: The financial amendment I understand clearly. I have not gone through the same process as the rest of the committee, but the amendment does not tell me what you mean. Could you explain it?

relations d'affaires. Je vais le distribuer. L'amendement n'est pas si compliqué, mais il est préférable que vous l'ayez sous les yeux plutôt que j'en fasse la lecture. Je crois que c'est plus clair. Vous pouvez alors le comparer au projet de loi. Il s'agit essentiellement de permettre ces appels, qui sont faits à des clients proposés. Cela me paraît logique; la Chambre a accepté le principe de la communication de noms, et voilà pourquoi cet amendement est devant vous.

La présidente : Pendant qu'on distribue les amendements, je voudrais faire remarquer que les options que nous avons, et que tous les sénateurs connaissent, sont soit d'adopter le projet de loi sans amendement, soit d'amender le projet de loi et d'en faire rapport au Sénat, avec les amendements, soit de joindre des observations au rapport du projet de loi, amendé ou non amendé, que nous ferons au Sénat.

Comme vous le faites remarquer à juste titre, monsieur le sénateur, il y a un amendement que nous sommes certains de vouloir apporter.

Le sénateur Tkachuk : En avons-nous une copie?

La présidente : Oui. L'amendement sera distribué bientôt. Il me semble un peu artificiel de vous demander si nous allons faire rapport du projet de loi sans amendement, mais je rappelle aux honorables sénateurs que nous avons aussi la possibilité de présenter des observations. Je ne serais pas surprise si vous conveniez d'en faire quelques-unes.

Le sénateur Tkachuk : Pour ceux qui ont des copies, l'amendement concernant la communication de noms se trouve à la page 3, et celui sur les pénalités se trouve à la page 5.

La présidente : Nous ne les avons pas encore.

Le sénateur Tkachuk : Qu'est-ce qu'on entend par « amendement de forme »?

La présidente : Il s'agit d'un amendement pour inclure le Sénat. Dans sa forme actuelle, le projet de loi prévoit que le ministre doit déposer le rapport annuel devant la Chambre des communes seulement. Comme vous le savez, c'est une pratique courante au Sénat de se faire inclure dans de telles procédures. Je n'ai pas la version anglaise de l'amendement, mais il exigerait que le rapport soit déposé devant les deux chambres du Parlement. Cette question a été discutée la semaine dernière en comité.

Avant de procéder à l'étude article par article, durant laquelle nous pourrions en débattre si vous le voulez, est-ce que quelqu'un veut faire un commentaire ou poser des questions au sénateur Tkachuk sur ses propositions?

C'est une façon très inhabituelle de procéder, mais je crois que c'est plus efficace dans ce cas-ci. Si vous souhaitez parler au sénateur Tkachuk sur l'incidence de son amendement, allez-y. C'est beaucoup plus collégial ainsi.

Le sénateur Cordy : Je comprends clairement l'amendement de nature financière. Je n'ai pas suivi le même processus que le reste du comité, mais l'autre amendement ne dit pas ce que vous voulez faire. Pouvez-vous me l'expliquer?

Senator Tkachuk: The amendment would allow a personal relationship referral, family or a direct referral. If I am hired as an insurance person, I may wish to call all my relatives first. That practice is not abnormal in the business. This amendment would allow that to happen, rather than restricting those people.

As well, if a person wishes to, even if it is a relative, they can put their name on a do-not-call list, but allow the calls to be made.

Senator Cordy: An existing personal relationship would be a relative or a friend?

Senator Tkachuk: The existing personal relationship is what is in the bill now. If you are a Visa card holder, they may phone you to sell insurance. That is already in the bill. This amendment extends it to family and friends, basically family.

Senator Tardif: Senator Tkachuk, a definition of personal relationship could be interpreted in many ways. There is no definition here. Would that not increase the number of exemptions? Therefore, a greater number of people would be exempted.

Senator Tkachuk: This is not universal, as it is with political parties. I am not a lawyer, but my assumption would be that personal relationship would be clearly understood. I would know them; I would have to be referred to or related to them. It would be personal as opposed to impersonal; that is all the amendment does. It adds that to what is already an existing personal relationship, which is business to business. We do not even have business to business in here, which is odd, too. I cannot understand that. Nonetheless, I do not like this bill, but I am trying to make the best of it. It is a terrible piece of work. There should be no exemptions at all.

The Chairman: A personal relationship would have to be defined by the CRTC.

Senator Tkachuk: I am sure it would be defined in regulation. That is probably what they will do.

The Chairman: Subparagraph (iii) in your amendment could be vast.

Senator Tkachuk: Existing personal or business relationship is already in there.

The Chairman: My Visa company is allowed to call me, but if it is also allowed to give my name to a company with which I do not do business, Acme Widgets Company, does that open up a large can of worms?

Senator Tkachuk: I do not think it does. To me it is limited. There would have to be a referral of some kind by one company to another.

Le sénateur Tkachuk : L'amendement permettrait une mise en rapport avec une connaissance personnelle, un membre de la famille, ou encore une communication directe. Si j'étais un agent d'assurance, je pourrais vouloir appeler d'abord tous les membres de ma famille. Cette pratique n'est pas anormale en affaires. Cet amendement permettrait de le faire, au lieu de limiter ces gens.

En outre, si une personne le souhaite, même s'il s'agit d'un membre de la famille, elle peut faire une demande d'exclusion, mais il faut permettre de faire les appels.

Le sénateur Cordy : Une personne ayant une relation personnelle existante serait un membre de la famille ou un ami?

Le sénateur Tkachuk : La relation personnelle existante est ce qui se trouve dans le projet de loi à l'heure actuelle. Si vous êtes un détenteur de carte Visa, on peut vous appeler pour vous vendre de l'assurance. C'est déjà prévu dans le projet de loi. Cet amendement en élargit la portée à la famille et aux amis, surtout à la famille.

Le sénateur Tardif : Monsieur le sénateur, la définition de relation personnelle peut être interprétée de bien des façons. Il n'y a pas de définition ici. Cet amendement n'augmenterait-il pas le nombre d'exemptions? Un plus grand nombre de personnes seraient alors exemptées.

Le sénateur Tkachuk : Ce n'est pas universel, comme c'est le cas pour les partis politiques. Je ne suis pas avocat, mais je présume que la relation personnelle serait bien comprise. Ce seraient des personnes que je connaîtrais; il faudrait qu'on me mette en rapport avec elles ou que j'aie une relation avec elles. Ce serait personnel, et non impersonnel; c'est tout ce que fait l'amendement. On ajoute cette dimension à ce qui est déjà une relation personnelle existante, qui est une relation entre gens d'affaires. Nous n'avons même pas une relation entre gens d'affaires ici, ce qui est étrange également. Je ne peux pas comprendre cela. Quoi qu'il en soit, je n'aime pas ce projet de loi, mais j'essaie d'en tirer le meilleur parti. C'est terrible. Il ne devrait pas y avoir d'exemption.

La présidente : Le CRTC aurait à définir ce qu'est une relation personnelle.

Le sénateur Tkachuk : Je suis certain que cette définition se trouverait dans le règlement. C'est probablement ce qu'on va faire.

La présidente : Le sous-alinéa (iii) de votre amendement pourrait avoir une vaste portée.

Le sénateur Tkachuk : Le projet de loi prévoit déjà la relation d'affaires ou la relation personnelle existante.

La présidente : Ma compagnie Visa peut m'appeler, mais si on lui permet aussi de donner mon nom à une entreprise avec laquelle je ne fais pas affaire, Acme Widgets Company, est-ce qu'on n'ouvre pas une boîte de Pandore?

Le sénateur Tkachuk : Je ne le crois pas. Pour moi, c'est limité. Il faudrait qu'il y ait une mise en rapport quelconque d'une entreprise à l'autre.

The Chairman: The amendment says, “Whose name has been provided”: We are right back into selling subscription lists.

Senator Tkachuk: Let us go through the amendment: “whose name has been provided to the person making the telecommunication, or the person or organization on whose behalf the telecommunication is made, by a person or organization that has an existing... relationship.” In other words, I can refer Senator Johnson, but it is not to sell a mailing list.

Senator Cordy: That is your intent, but my reading of it is somebody can sell their list to somebody else.

Senator Tkachuk: Let us go to the U.S. version of the bill from the Federal Communications Commission. In determining whether a telemarketer is considered a friend or acquaintance of a consumer, it will look at, among other things, whether a reasonable consumer would expect calls from such a person because they have a close or firsthand relationship. That is what this amendment tries to do.

To me, referrals in the case of insurance and family are the way to do business.

Senator Tardif: I worry about this part because I think this broad exemption could lead to a potential for abuse. For example, a referral could enable the sharing of mailing lists among related firms.

I know we will look at this in a three-year review. Are these the kinds of things that could be sorted out over the three-year period and be reviewed, depending on how it was implemented and how it is carried out? I worry about this particular amendment.

Senator Tkachuk: In no way does it imply mailing lists or anything like that. It does not even read that way. It is clear: “whose name has been provided to a person making the telecommunication or the person or organization on whose behalf the telecommunication is made.”

If I talk to someone and they refer someone else, whether a person or organization, then I can phone them. That is all the amendment states.

Senator Tardif: Somebody could think they had a relationship with me, and I might see it otherwise. Somebody might say they know me and would put me on a list as a referral.

Senator Tkachuk: I repeat: “who has not made a do not call request in respect of the person or organization on whose behalf the telecommunication is made.” Although you are my cousin, you can tell me that you do not want anyone to phone me. It protects you.

Senator Tardif: I would still get the original call.

Senator Tkachuk: You are still open to a fine. It is no different than any other part of this bill. It is no different than newspapers.

The Chairman: I think we are repeating ourselves here. I propose, therefore, that we proceed.

La présidente : L’amendement dit « dont le nom a été fourni » : cela nous ramène à la vente des listes de souscription.

Le sénateur Tkachuk : Regardons l’amendement : « dont le nom a été fourni à la personne faisant la télécommunication — ou à la personne ou l’organisme pour le compte duquel celle-ci est faite — par une personne ou un organisme qui a une relation [...] existante ». Autrement dit, je pourrais fournir le nom du sénateur Johnson, mais ce n’est pas pour vendre une liste d’envoi.

Le sénateur Cordy : C’est là votre intention, mais selon mon interprétation, quelqu’un peut vendre sa liste à une autre personne.

Le sénateur Tkachuk : Regardons la version américaine du projet de loi de la Federal Communications Commission. Pour déterminer si un télévendeur est un ami ou une connaissance d’un consommateur, on cherchera à savoir, entre autres choses, si le consommateur peut s’attendre à recevoir des appels de cette personne parce qu’ils ont des liens étroits. C’est ce que cet amendement essaie de faire.

À mon avis, la communication de noms dans le cas d’un agent d’assurance et de sa famille est la façon de faire des affaires.

Le sénateur Tardif : Cette section me préoccupe, parce que cette exemption élargie pourrait donner lieu à des abus. Par exemple, elle pourrait permettre à des entreprises associées de s’échanger des listes d’envoi.

Je sais qu’un examen est prévu au bout de trois ans. Est-ce des choses semblables qui pourraient ressortir au bout de trois ans et être examinées, selon la façon dont cette mesure aura été appliquée? J’ai des réserves à propos de cet amendement précis.

Le sénateur Tkachuk : Cela ne suppose aucunement des listes d’envoi ou pareille chose. On ne peut même pas l’interpréter de cette façon. C’est clair : « dont le nom a été fourni à la personne faisant la télécommunication — ou à la personne ou l’organisme pour le compte duquel celle-ci est faite ».

Si je parle à quelqu’un qui me donne le nom de quelqu’un d’autre, que ce soit une personne ou une organisation, alors je peux l’appeler. C’est tout ce que dit l’amendement.

Le sénateur Tardif : Quelqu’un pourrait croire qu’il a une relation avec moi, et je pourrais voir la chose autrement. Quelqu’un pourrait dire qu’il me connaît et mettre mon nom sur une liste.

Le sénateur Tkachuk : Je répète : « et qui n’a pas fait de demande d’exclusion quant à la personne ou l’organisme pour le compte duquel la télécommunication est faite ». Même si vous êtes mon cousin, vous pouvez me dire que vous ne voulez pas que quelqu’un m’appelle. Cela vous protège.

Le sénateur Tardif : Je recevrais quand même l’appel original.

Le sénateur Tkachuk : Vous êtes toujours susceptible d’avoir une amende. Ce n’est pas différent des autres sections de ce projet de loi. Ce n’est pas différent des journaux.

La présidente : Je crois que nous nous répétons ici. Je propose donc de poursuivre.

When an amendment is proposed, there is further opportunity for debate on that amendment. With your agreement, I propose we proceed to clause-by-clause review.

Honourable senators, is it agreed that the committee proceed to clause-by-clause consideration of Bill C-37, An Act to amend the Telecommunications Act?

Hon. Senators: Agreed.

The Chairman: Opposed? Carried.

[Translation]

Shall the title stand postponed? Is it agreed or not? You have to say yes.

Hon. Senators: Agreed.

[English]

Carried. Shall clause 1 carry?

[Translation]

Senator Tardif: I would like to move an amendment. That Bill C-37 be amended by replacing line 28, on page 2, with the following:

The Minister shall cause a copy of the report referred to in subsection (1) to be laid before each House of Parliament on any of the

The Chairman: Senator Tardif proposes that Bill C-37, in clause 1, be amended by replacing line 28, on page 2, with the following:

before each House of Parliament on any of the

[English]

The Chairman: A proposal that Bill C-37 and clause 1 be amended by replacing line 28 on page 2 with the following: "before each House of Parliament on any of the."

[Translation]

Are there any questions or comments?

[English]

All in favour?

Hon. Senators: Agreed.

The Chairman: Opposed? Carried.

[Translation]

Are there any further amendments to clause 1?

[English]

Senator Tkachuk: With regards to referrals, you have it in front of you:

That Bill C-37 be amended in clause 1, on page 3, by replacing lines 5 to 9 with the following:

Lorsqu'un amendement est proposé, nous avons l'occasion d'en débattre. Si vous êtes d'accord, je propose que nous procédions à l'étude article par article.

Honorables sénateurs, le comité est-il d'accord pour procéder à l'étude article par article du projet de loi C-37, Loi modifiant la Loi sur les télécommunications?

Des voix : D'accord.

La présidente : Quelqu'un s'y oppose? La motion est adoptée.

[Français]

L'étude du titre est-elle retardée? Est-ce acceptée ou non? Il faut dire oui.

Des voix : Oui.

[Traduction]

La motion est adoptée. L'article 1 est-il adopté?

[Français]

Le sénateur Tardif : J'aimerais proposer un amendement. À la page 2, ligne 28, je voudrais ajouter :

que le ministre fait déposer une copie du rapport devant chaque chambre du Parlement

La présidente : Sénateur Tardif propose que le projet de loi C-37, à l'article 1, soit modifié par substitution, à la ligne 28, page 2, de ce qui suit :

rapport devant chaque chambre du Parlement dans

[Traduction]

La présidente : On propose que le projet de loi C-37, à l'article 1, soit modifié par substitution, à la ligne 28, page 2, de ce qui suit : « rapport devant chaque chambre du Parlement dans ».

[Français]

Y a-t-il des questions ou des commentaires?

[Traduction]

Tous ceux qui sont pour?

Des voix : D'accord.

La présidente : Ceux qui sont contre? Adopté.

[Français]

Y a-t-il d'autres amendements à l'article 1?

[Traduction]

Le sénateur Tkachuk : Pour ce qui est des appels faits sur recommandation, vous avez l'amendement devant vous :

Que le projet de loi C-37 soit modifié, à l'article 1, à la page 3, par substitution, aux lignes 6 à 9, de ce qui suit :

(ii) with whom the person making the telecommunication, or the person on whose behalf the telecommunication is made, has an existing personal relationship, and,

(iii) whose name has been provided to the person making the telecommunication, or the person or organization on whose behalf the telecommunication is made, by a person or organization that has an existing business or personal relationship with the person to whom the telecommunication is made, and who has not made a do not call request in respect of the person or organization on whose behalf the telecommunication is made.

I repeat that this in no way implies that you can sell a mailing list. It is clear that the person must have an existing personal or business relationship with the person they refer, and selling a mailing list would not qualify.

The person making the call would be susceptible to a fine, as anybody else would be, if they made a call from a mailing list.

The Chairman: Any other questions or comments from honourable senators?

Senator Tardif: I repeat my concerns about the fact that there is a potential for abuse there. I think the exemption is too broad in that case. I think it goes beyond the intent.

Senator Tkachuk: How is it broad? Where does it say something that it does not say?

Senator Tardif: It is in the names that are being provided and one's definition of a personal relationship. It is very broad.

The Chairman: I think the questions arise not in the first portion of proposed subparagraph (iii) but in the second portion where you suggest that the name can be provided by any person or organization that has an existing personal or business relationship with a person. That is my bank; that is my Visa card; that is my landlord.

Senator Tkachuk: No, you already have that. It is already in the bill.

The Chairman: No, my bank, my Visa or my landlord can call me directly but cannot give my name to a third unrelated party with whom I have no business relationship, to call me. What you suggest here would allow them to do that.

Senator Tkachuk: No, it would not. I beg to differ. The U.S. Federal Communications Commission, whose regulations were used as a model for this bill, according to government testimony, has this exemption in their bill and they have not had any problems with it. I do not see why that is a problem.

The Chairman: Any other comments on this amendment before we pass to the vote?

(ii) soit avec qui la personne faisant la télécommunication — ou la personne pour le compte de laquelle celle-ci est faite — a une relation personnelle en cours,

(iii) soit dont le nom a été fourni à la personne faisant la télécommunication — ou à la personne ou l'organisme pour le compte duquel celle-ci est faite — par une personne ou un organisme qui a une relation d'affaires ou une relation personnelle existante avec le destinataire. Et qui n'a pas fait de demande d'exclusion quant à la personne ou l'organisme pour le compte duquel la télécommunication est faite.

Je répète que cela ne signifie d'aucune façon qu'il est possible de vendre une liste d'envoi. Il est clair que la personne doit avoir une relation personnelle ou une relation d'affaires en cours avec la personne dont elle fournit le nom, et la vente d'une liste d'envoi ne satisfait pas à cette exigence.

La personne faisant la télécommunication serait alors passible d'une amende, comme ce serait le cas pour quiconque, si elle utilisait une liste d'envoi.

Le président : Y a-t-il d'autres questions ou commentaires?

Le sénateur Tardif : Je réitère mes inquiétudes quant aux risques d'abus. Je pense que l'exemption accordée en l'espèce est trop générale. J'estime qu'on va plus loin que le but visé.

Le sénateur Tkachuk : En quoi est-elle si générale? Comment peut-on comprendre autre chose que ce qui est écrit?

Le sénateur Tardif : Pour ce qui est des noms pouvant être fournis, tout dépend de la définition de relation personnelle qu'on utilise. Cela peut être très vaste.

Le président : Je crois que le problème ne se pose pas dans la première partie du sous-alinéa (iii) proposé, mais bien dans la seconde portion où l'on indique que le nom peut être fourni par une personne ou un organisme qui a une relation d'affaires ou une relation personnelle existante avec le destinataire. On parle ici de ma banque, de l'émetteur de ma carte Visa; de mon propriétaire.

Le sénateur Tkachuk : Non, cela est déjà prévu. C'est déjà dans le projet de loi.

Le président : Non, ma banque, Visa ou mon propriétaire peuvent m'appeler directement, mais n'ont pas le droit de fournir mon nom à un tiers avec lequel je n'entretiens pas de relation d'affaires, pour qu'il m'appelle. Selon ce que vous proposez ici, il leur serait loisible de le faire.

Le sénateur Tkachuk : Non, pas du tout. Je ne suis pas d'accord. La Commission fédérale des communications des États-Unis, dont les règlements ont servi de modèle à ce projet de loi, selon les témoignages des représentants gouvernementaux, applique déjà une telle exemption et n'a jamais connu de problème à cet égard. Je ne vois pas en quoi cela pose un problème.

Le président : Y a-t-il d'autres observations concernant cet amendement avant que nous ne le mettions aux voix?

Senator Tkachuk: I would like this to pass. Maybe we could go with the first part and take the second part out.

The Chairman: Do you mean, strike subparagraph (iii)?

Senator Tkachuk: Strike subparagraph (iii), and keep subparagraph (ii).

The Chairman: Are you moving that as an amendment to your amendment?

Senator Tkachuk: I move that as an amendment to an amendment, so that would take away the concern.

The Chairman: Therefore we would be left with the existing personal relationship. This then raises the last two lines: “and who has not made a do not call...”

I do not think you need those last two lines.

Are they currently in the bill?

To clarify, Senator Tkachuk, I think what you propose now is that your amendment would begin on line 5, and it would read:

business relationship,

(ii) with whom the person making the telecommunication, or the person on whose behalf the telecommunication is made, has an existing personal relationship, and

(iii) who has not made a do not call request,

Senator Tkachuk: That is correct. I so move. Do we do the amendment first?

The Chairman: We accept Senator Tkachuk’s amendment to his amendment, so now we pass to the vote on his amendment.

All in favour of the amendment?

All opposed?

We have a large number of non-voting senators.

Let me ask these questions again.

Senator Tkachuk: That is what happens when you have so many of them on that side: they leave it to everyone else.

The Chairman: They are all polite.

All in favour of the amendment as amended?

Senator Tkachuk: I thought it passed. Senator, it passed.

The Chairman: No, we had a tie vote actually, because Senator Dawson and Senator Tardif voted against, and you two voted for.

Senator Tkachuk: Senator Tardif voted after the fact. He was the only one who voted.

The Chairman: No, no.

Le sénateur Tkachuk : J’aimerais que cet amendement soit adopté. Peut-être pourrions-nous conserver seulement la première partie et laisser tomber la seconde?

Le président : Proposez-vous de supprimer le sous-alinéa (iii)?

Le sénateur Tkachuk : Supprimer le sous-alinéa (iii) et conserver le sous-alinéa (ii).

Le président : Proposez-vous ce sous-amendement à votre amendement?

Le sénateur Tkachuk : J’en fais la proposition pour rassurer tout le monde.

Le président : Il ne resterait donc que la précision touchant une relation personnelle en cours. Mais cela nous amène aux deux dernières lignes : « et qui n’a pas fait de demande d’exclusion... »

Je ne crois pas que ces deux lignes soient nécessaires.

Figurent-elles actuellement dans le projet de loi?

Pour être bien clair, sénateur Tkachuk, je crois que vous proposez maintenant que votre amendement débute à la ligne 5 et se lise comme suit :

(ii) soit avec qui la personne faisant la télécommunication — ou la personne pour le compte de laquelle celle-ci est faite — a une relation personnelle en cours,

(iii) et qui n’a pas fait de demande d’exclusion,

Le sénateur Tkachuk : C’est exact. J’en fais la proposition. Votons-nous d’abord sur le sous-amendement?

Le président : Nous acceptons le sous-amendement proposé par le sénateur Tkachuk à son propre amendement, ce qui fait que nous mettons maintenant aux voix l’amendement comme tel.

Tous ceux qui sont pour l’amendement?

Tous ceux qui sont contre?

Il y a un grand nombre de sénateurs qui s’abstiennent.

Permettez-moi de poser à nouveau ces questions.

Le sénateur Tkachuk : C’est ce qui se produit lorsqu’il y a autant de sénateurs de ce côté-là : ils laissent tous les autres prendre les décisions.

Le président : Ce sont des gens très polis.

Tous ceux qui sont pour l’amendement modifié?

Le sénateur Tkachuk : Je croyais que nous l’avions adopté. Sénateur, il a été adopté.

Le président : Non, nous avons en fait une égalité, parce que le sénateur Dawson et le sénateur Tardif ont voté contre, et vous deux avez voté pour.

Le sénateur Tkachuk : Le sénateur Tardif a voté trop tard. Le sénateur Dawson est le seul à avoir voté contre.

Le président : Non, non.

Senator Tkachuk: Just a minute. You cannot have two votes because you do not win the first one, chairman.

The Chairman: She had her hand up.

Senator Tkachuk: I did not see her hand up until after.

The Chairman: A tie vote fails. I am doing you a favour by clarifying this procedure since there were four senators present who did not vote. I am doing you a favour by giving everyone the opportunity to vote.

Senator Tkachuk: How do you vote, Madam Chair?

The Chairman: On this one I do not vote. The chair does not have to vote. If we have a roll call vote I will vote.

Senator Tkachuk: The amendment would fall then.

The Chairman: I do not know. I do not know how my four colleagues will vote.

Senator Tkachuk: Okay.

The Chairman: We are in agreement to do this thing properly.

All in favour of the amendment, as amended, will please say "aye" and raise their hands?

All opposed to the amendment, as amended, will please raise their hands?

Senator Tkachuk: Chairman, I would like it recorded that there was a vote that was two to two, and I believe it was two to one, that Senator Tardif raised her hand after the fact. Everyone else abstained and you decided not to vote. I think that should be clear.

The Chairman: Do you wish to have a roll call vote, Senator Tkachuk?

Senator Tkachuk: Yes.

The Chairman: Fine, the clerk will call the role.

Till Heyde, Clerk of the Committee: The Honourable Senator Fraser.

Senator Fraser: Opposed.

Mr. Heyde: The Honourable Senator Chaput.

Senator Chaput: Opposed.

Mr. Heyde: The Honourable Senator Cordy.

Senator Cordy: Opposed.

Mr. Heyde: The Honourable Senator Dawson.

Senator Dawson: Opposed.

Mr. Heyde: The Honourable Senator Hubley.

Senator Hubley: Opposed.

Mr. Heyde: The Honourable Senator Johnson.

Le sénateur Tkachuk : Juste un instant. Vous ne pouvez pas tenir deux votes parce que vous n'avez pas gagné le premier, monsieur le président.

Le président : Elle avait la main levée.

Le sénateur Tkachuk : Je n'ai vu sa main qu'une fois le vote terminé.

Le président : Une égalité n'est pas suffisante. Je vous fais une faveur en apportant cet éclaircissement étant donné que quatre sénateurs présents n'ont pas voté. Je sers votre cause en offrant à tous l'occasion de voter.

Le sénateur Tkachuk : Quel est votre vote, madame la présidente?

Le président : Je m'abstiens sur cette question. Le président n'est pas tenu de voter. Si nous tenons un vote par appel nominal, je me prononcerai.

Le sénateur Tkachuk : Alors, l'amendement sera rejeté.

Le président : Pas nécessairement. Je ne sais pas comment mes quatre collègues vont voter.

Le sénateur Tkachuk : D'accord.

Le président : Nous convenons de faire les choses de façon appropriée.

Que tous ceux qui sont en faveur de l'amendement, tel que modifié, disent « oui » et lèvent leur main.

Que tous ceux qui sont contre l'amendement modifié lèvent leur main.

Le sénateur Tkachuk : Monsieur le président, j'aimerais que le compte rendu indique qu'il y a eu un vote qui s'est conclu par une égalité de deux à deux, mais que je croyais que le résultat était de deux à un parce que le sénateur Tardif a levé sa main trop tard. Tous les autres sénateurs se sont abstenus et vous avez décidé de ne pas voter. Je pense que cela devrait être indiqué clairement.

Le président : Voulez-vous un vote par appel nominal, sénateur Tkachuk?

Le sénateur Tkachuk : Oui.

Le président : Très bien, le greffier va procéder à l'appel nominal.

Till Heyde, greffier du comité : L'honorable sénateur Fraser.

Le sénateur Fraser : Contre.

M. Heyde : L'honorable sénateur Chaput.

Le sénateur Chaput : Contre.

M. Heyde : L'honorable sénateur Cordy.

Le sénateur Cordy : Contre.

M. Heyde : L'honorable sénateur Dawson.

Le sénateur Dawson : Contre.

M. Heyde : L'honorable sénateur Hubley.

Le sénateur Hubley : Contre.

M. Heyde : L'honorable sénateur Johnson.

Senator Johnson: In favour.

Mr. Heyde: The Honourable Senator Merchant.

Senator Merchant: Opposed.

Senator Tardif: The Honourable Senator Tardif.

Senator Tardif: Opposed.

Mr. Heyde: The Honourable Senator Tkachuk.

Senator Tkachuk: In favour.

Mr. Heyde: Yeas, 2; nays, 7; abstentions, nil.

The Chairman: I declare the amendment defeated.

Are there any other amendments that anyone wishes to pose to clause 1?

Senator Tkachuk: Wait a minute. That was an amendment to the amendment, right?

The Chairman: No, we voted on the amendment.

We had accepted your friendly amendment to your own amendment, so we were voting on your amendment as amended, that is, confined for the personal relationship.

Senator Tkachuk: Therefore the amendment was passed to the amendment.

The Chairman: Then the amendment itself was defeated.

Senator Johnson: That is what they were voting on. That is what you were voting on.

Senator Tkachuk: Okay, fine. I thought we had already dealt with the other one.

The Chairman: He was in favour of it all.

Senator Tkachuk: Yes.

The Chairman: Are there any further amendments to clause 1 of this bill that anyone would like to propose? No.

Shall clause 1, as amended, carry? All in favour?

Hon. Senators: Agreed.

The Chairman: All opposed? Carried.

Shall clause 2 carry?

Senator Tkachuk: I have an amendment, which you have before you, in clause 2, on page 5, replacing lines 13 to 17. Right now it reads:

commits the violation is liable

(a) in the case of an individual, to an administrative monetary penalty of \$1,500; or

(b) in the case of a corporation, to an administrative monetary penalty of \$15,000.

I would change it to:

commits the violation is liable

Le sénateur Johnson : Pour.

M. Heyde : L'honorable sénateur Merchant.

Le sénateur Merchant : Contre.

M. Heyde : L'honorable sénateur Tardif.

Le sénateur Tardif : Contre.

M. Heyde : L'honorable sénateur Tkachuk.

Le sénateur Tkachuk : Pour.

M. Heyde : Pour, 2; contre, 7; aucune abstention.

Le président : Je déclare l'amendement rejeté.

Est-ce que quelqu'un veut proposer un autre amendement à l'article 1?

Le sénateur Tkachuk : Un instant. Le vote portait sur le sous-amendement à mon amendement, n'est-ce pas?

Le président : Non, nous votions sur l'amendement.

Nous avons accepté votre sous-amendement à votre propre amendement, alors nous votions sur votre amendement modifié qui portait uniquement sur le concept de relation personnelle.

Le sénateur Tkachuk : Le sous-amendement à l'amendement a donc été adopté.

Le président : Puis l'amendement a été rejeté.

Le sénateur Johnson : C'est sur cet amendement que l'on a voté, que vous avez voté.

Le sénateur Tkachuk : D'accord. Je pensais que nous avions déjà réglé l'autre point.

Le président : Il était favorable à l'ensemble.

Le sénateur Tkachuk : Oui.

Le président : Y a-t-il d'autres amendements à l'article 1 de ce projet de loi que quelqu'un voudrait proposer? Non.

L'article 1 modifié est-il adopté? Ceux qui sont en faveur?

Des voix : D'accord.

Le président : Ceux qui sont contre? Adopté.

L'article 2 est-il adopté?

Le sénateur Tkachuk : J'ai un amendement, dont vous avez copie, pour la modification de l'article 2, à la page 5, par substitution des lignes 13 à 17 qui se lisent actuellement comme suit :

exposant son auteur à une pénalité dont le montant est :

a) dans le cas d'une personne physique, de 1 500 \$;

b) dans le cas d'une personne morale, de 15 000 \$.

Je voudrais que ces lignes se lisent plutôt comme suit :

exposant son auteur à une pénalité dont le montant peut atteindre :

(a) in the case of an individual, to an administrative monetary penalty of up to \$1,500; or

(b) in the case of a corporation, to an administrative monetary penalty of up to \$15,000.

It would clarify it.

The Chairman: Questions or comments?

Senator Tardif: This is a good amendment and I would support it.

Senator Tkachuk: Thank you, senator.

The Chairman: All in favour of the amendment? In this case I am voting, Senator Tkachuk.

All opposed?

Carried.

Shall clause 2, as amended, carry? All in favour?

Opposed?

Carried.

Shall clause 2.1 carry? Agreed?

Hon. Senators: Agreed.

The Chairman: Shall clause 3 carry? All in favour?

Hon. Senators: Agreed.

The Chairman: Opposed?

Carried. Shall the title carry? All in favour?

Hon. Senators: Agreed.

The Chairman: Opposed? Carried.

Shall the bill, as amended, carry?

Hon. Senators: Agreed.

The Chairman: Before I ask you to instruct me to report the bill to the Senate, let me ask you, senators, if you want to attach observations to this bill?

There are a number of stages yet to come. The CRTC will hold its public consultation and drafting regulations, assuming this bill becomes law. A three-year review is built into it. Do we want to feed in any observations to that process, or do we want to send the bill on as is?

Senator Tkachuk: In relation to this bill, it was strange that we got a call from New Brunswick Customer Contact Centre Industry Association and they had not been requested to make their views known. I told them they could send a letter, which they did, and they bring up some serious issues, such as business-to-business phone calls.

Before I was a senator I was a small businessman. I do not know how you can exempt business-to-business if you exempt all these other people because that is how a person starts. You make phone calls and they are cold calls, because you do not have any business relationship with anyone: you are starting a new

a) dans le cas d'une personne physique, 1 500 \$;

b) dans le cas d'une personne morale, 15 000 \$.

Le tout serait plus clair ainsi.

Le président : Questions ou commentaires?

Le sénateur Tardif : C'est un bon amendement et j'y serais favorable.

Le sénateur Tkachuk : Merci, sénateur.

Le président : Tous ceux qui sont en faveur de l'amendement? Cette fois-ci je vote, sénateur Tkachuk.

Tous ceux qui sont contre?

Adopté.

L'article 2 modifié est-il adopté? Tous ceux qui sont pour?

Tous ceux qui sont contre?

Adopté.

L'article 2.1 est-il adopté? D'accord?

Des voix : D'accord.

Le président : L'article 3 est-il adopté? Tous ceux qui sont pour?

Des voix : D'accord.

Le président : Ceux qui sont contre?

Adopté. Le titre est-il adopté? Tous ceux qui sont pour?

Des voix : D'accord.

Le président : Ceux qui sont contre? Adopté.

Le projet de loi modifié est-il adopté?

Des voix : D'accord.

Le président : Avant que je vous demande si je peux faire rapport du projet de loi au Sénat, pourriez-vous m'indiquer, chers collègues, si vous souhaitez joindre des observations à ce projet de loi.

Il y a encore un certain nombre d'étapes à franchir. Il y aura les consultations publiques du CRTC et la rédaction du Règlement, en présumant que le projet de loi sera adopté. Un examen de la loi est prévu trois ans après son entrée en vigueur. Voulez-vous joindre des observations pour alimenter ce processus, ou souhaitez-vous simplement faire rapport du projet de loi?

Le sénateur Tkachuk : Concernant ce projet de loi, nous avons reçu un appel de la New Brunswick Customer Contact Centre Industry Association dont, chose étrange, le point de vue n'avait pas été sollicité. Je leur ai dit de nous envoyer une lettre et ils nous ont ainsi fait part de préoccupations très sérieuses, comme celles touchant les communications entre entreprises.

Avant d'être sénateur, j'étais à la tête d'une petite entreprise. Je ne sais pas comment vous pouvez ne pas exempter les communications entre entreprises, si vous le faites dans tous ces autres cas, parce que c'est la façon dont les affaires se mettent en marche. Vous devez faire des appels non sollicités parce que vous

business. This bill was passed with undue attention. We should make clear that it was strange that parliamentarians did not do the consulting but left the consulting — which is a political act that affects the business that they are legislating — up to the CRTC, which we then followed in the Senate. Parliamentarians did not consult them directly in the House of Commons. We did the same thing. I find it appalling that it is left up to the CRTC to do the consulting and the political hard work on something that should have been passed. I think we should say that.

The Chairman: I sense from what you are saying that there may be room for observations to be made. Observations will be in a draft report and we normally go in camera to consider draft reports. I wanted to get a sense of the meeting and which way we were going. Therefore, I will conclude the formal clause-by-clause portion of the meeting and then we can go in camera to consider that report.

Shall I report the bill to the Senate, as amended? All in favour?

Hon. Senators: Agreed.

The Chairman: Opposed?

It is agreed, and I shall do that this afternoon.

I now ask members of the public to leave the room, with thanks to all the officials who were hanging in, in case we needed them. We are grateful to you.

I ask committee members to stay put, with their staff.

The committee continued in camera.

n'avez aucune relation d'affaires avec qui que ce soit; vous démarrez une toute nouvelle entreprise. Ce projet de loi a été adopté sans qu'on y prête toute l'attention voulue. Nous devrions bien préciser que nous trouvons bizarre que les parlementaires n'aient procédé à aucune consultation, pour plutôt confier au CRTC cette tâche politique qui influe sur le processus législatif dont ils sont responsables, le suivi étant assuré par le Sénat. Il n'y a pas eu de consultation directe par les parlementaires à la Chambre des communes. Nous avons fait de même. J'ai trouvé épouvantable qu'on laisse le CRTC s'occuper des consultations et de tout le difficile travail politique devant mener à l'adoption du projet de loi. Je crois que nous devrions le mentionner.

Le président : Si je me fie à vos propos, il y aurait lieu de joindre des observations au projet de loi. Ces observations seraient incluses dans un rapport provisoire, et nous procédons généralement à huis clos pour ce faire. Je voulais tâter le pouls pour savoir si cela était nécessaire. Je vais donc conclure la portion de notre réunion consacrée à l'étude article par article, après quoi nous poursuivrons à huis clos pour nous pencher sur ce rapport.

Puis-je faire rapport du projet de loi modifié au Sénat? Ceux qui sont pour?

Des voix : D'accord.

Le président : Ceux qui sont contre?

C'est adopté et je devrais en faire rapport cet après-midi.

Je demande maintenant aux gens du public de quitter la salle et je remercie tous les fonctionnaires qui étaient ici pour le cas où nous aurions dû faire appel à leurs services. Nous vous en sommes reconnaissants.

Je demande aux membres du comité de rester en place avec leur personnel.

La séance se poursuit à huis clos.

Canadian Radio-television and Telecommunications Commission:

Richard D. French, Vice-Chairman, Telecommunications;
Elizabeth Duncan, Regional Commissioner for the Atlantic Region;
Allan Rosenzweig, General Counsel, Telecommunications;
Gerald Lylyk, Director, Consumer Affairs.

Canadian Marketing Association:

John Gustavson, President and Chief Executive Officer;
Wally Hill, Vice-President, Public Affairs and Communications.

Canadian Federation of Independent Business:

Rob Taylor, Senior Policy and Communications.

Eden Clean Air and Heating:

Allen Futerman, Owner.

Public Interest Advocacy Centre:

John Lawford, Legal Counsel;
Hasini Palihapitiya, Articling Student.

Primerica Financial Services (Canada) Ltd.:

Peter W. Schneider, Executive Vice-President, Primerica Financial Services Ltd.;
Hande Bilhan, Senior Vice-President, Government Affairs.

Canadian Life and Health Insurance Association:

Jean-Pierre Bernier, Vice-President and General Counsel;
Peter Goldthorpe, Director, Marketplace Regulation Issues.

Association of Fundraising Professionals:

J. Boyd McBride, Chair, Ottawa Chapter, Government Relations Committee.

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadienne :

Richard D. French, vice-président des télécommunications;
Elizabeth Duncan, conseillère régionale pour l'Atlantique;
Allan Rosenzweig, avocat général, Télécommunications;
Gerald Lylyk, directeur, Consommations.

Association canadienne du marketing :

John Gustavson, président directeur-général;
Wally Hill, vice-président, Affaires publiques et communications.

La Fédération canadienne de l'entreprise indépendante :

Rob Taylor, principal, Politiques et communications.

Eden Clean Air and Heating :

Allen Futerman, propriétaire.

Centre pour la défense de l'intérêt public :

John Lawford, conseiller juridique;
Hasini Palihapitiya, stagiaire en droit.

Primerica Financial Services (Canada) Ltd. :

Peter W. Schneider, vice-président-directeur général, Primerica Financial Services Ltd.;
Hande Bilhan, vice-présidente principale, Affaires gouvernementales.

Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc. :

Jean-Pierre Bernier, vice-président et avocat général;
Peter Goldthorpe, directeur responsable des questions reliées à la réglementation du marché.

Association of Fundraising Professionals :

J. Boyd McBride, président, chapitre d'Ottawa du Comité des relations gouvernementales.



If undelivered, return COVER ONLY to:

Public Works and Government Services Canada –
Publishing and Depository Services
Ottawa, Ontario K1A 0S5

*En cas de non-livraison,
retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à:*

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada –
Les Éditions et Services de dépôt
Ottawa (Ontario) K1A 0S5

APPEARING

Tuesday, November 15, 2005

The Honourable Jerry Pickard, P.C., M.P., Parliamentary Secretary to
the Minister of Industry.

WITNESSES

Tuesday, November 15, 2005

Industry Canada:

Michael Binder, Assistant Deputy Minister, Spectrum, Information
Technologies and Telecommunications;

Len St. Aubin, Senior Director, Business and Regulatory Analysis,
Telecommunications Policy Branch;

Steve Williamson, Senior Advisor, Business and Regulatory
Analysis, Telecommunications Policy Branch;

Glenn Sheskay, Legal Counsel.

(Continued on previous page)

COMPARAÎT

Le mardi 15 novembre 2005

L'honorable Jerry Pickard, C.P., député, secrétaire parlementaire du
ministre de l'Industrie.

TÉMOINS

Le mardi 15 novembre 2005

Industrie Canada :

Michael Binder, sous-ministre adjoint, Spectre, technologies de
l'information et télécommunication;

Len St. Aubin, directeur principal, Analyse industrielle et
réglementaire, Direction de politique des télécommunications;

Steve Williamson, conseiller principal, Analyse industrielle et
réglementaire, Direction de politique des télécommunications;

Glenn Sheskay, conseiller juridique.

(Suite à la page précédente)