



Chambre des communes
CANADA

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

INDU • NUMÉRO 034 • 1^{re} SESSION • 38^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mercredi 4 mai 2005

—
Président

M. Brent St. Denis

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

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

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

Le mercredi 4 mai 2005

•(1630)

[Traduction]

Le président (M. Brent St. Denis (Algoma—Manitoulin—Kapusking, Lib.)): Mes très chers collègues, je vais déclarer ouverte cette séance de Comité permanent de l'industrie, des ressources naturelles, des sciences et de la technologie. Nous poursuivons l'examen du projet de loi C-37.

Nous remercions nos témoins de bien vouloir regagner leur place rapidement. Vous entendez la sonnerie. Les membres du comité vont très bientôt être impatients de gagner leur siège pour un vote.

Nous avons trois présentations et nous allons commencer tout de suite avec Gordon Hope, du Conseil canadien des aveugles. Nous devons essayer de ne en tenir à environ cinq minutes tout au plus pour chacune de vos présentations—c'est la vie, maintenant, alors nous demandons votre indulgence. Nous essayerons de nous faire pardonner par les questions de nos collègues qui, autrement devront être reportées à cause de l'appel au vote.

Gordon, nous allons vous demander de commencer, et de faire de votre mieux en cinq minutes.

M. Gordon Hope (membre et coordonnateur des programmes, Conseil canadien des aveugles): Bon après-midi, monsieur St. Denis et membres du comité.

Je m'appelle Gord Hope, avec mon collègue, qui est administrateur à notre conseil, M. Dennis Finucan, nous représentons le Conseil canadien des aveugles, à la demande de notre président national, M. Harold Schnellert, et notre directeur administratif, M. James Prowse.

Nous sommes très heureux et reconnaissants d'avoir cette occasion de comparaître devant vous pour parler des préoccupations du CCA relativement au projet de loi C-37, y compris des amendements qui viennent d'être présentés.

Il y aurait beaucoup à dire du CCA et de ses réalisations, mais par souci de brièveté, je dirai seulement combien le Conseil canadien des aveugles est important, en tant qu'organisation, pour la communauté des aveugles et des personnes ayant une déficience visuelle du Canada. Notre organisation est la voix des aveugles du Canada. Elle est régie par des Canadiens aveugles ou ayant une déficience visuelle, et pour eux.

Nous fournissons un éventail de services qui aident les Canadiens membres de cette communauté à mener une vie pleine et productive. Une gamme de services sont offerts à ces fins.

L'un des principaux objectifs du Conseil canadien des aveugles est de sensibiliser le public pour favoriser le changement, l'acceptation et la compréhension de la cécité et de la déficience visuelle, et de multiplier les perspectives pour les citoyens qui en souffrent. Nous y parvenons au moyen des activités de la Semaine de la canne blanche,

qui a lieu tous les mois de février, et grâce aux rapports que nous entretenons toute l'année avec les Canadiens.

Bien que nous ayons fait d'énormes progrès pour réduire l'isolement dans lequel vivent les aveugles et les personnes ayant une déficience visuelle, il reste encore beaucoup à faire. Tout changement important dans notre capacité d'établir de nouveaux contacts et d'entretenir les relations existantes, y compris par téléphone, ferait gravement obstacle à nos efforts pour continuellement améliorer la qualité de vie de ce segment de la population canadienne.

Pour expliquer ce point de vue, comme toute organisation de bienfaisance dont les revenus dépendent des campagnes de collecte de fonds, il est essentiel que nous puissions entretenir et renouveler nos rapports avec les donateurs et les parties intéressées avec qui nous avons déjà des relations, même dans les cas où ces relations peuvent sembler à s'être relâchées. Il est aussi essentiel d'établir de nouvelles relations pour remplacer celles qui sont perdues, soit en raison de circonstances personnelles ou de décès. La triste vérité, c'est que tôt ou tard, toutes nos relations actuelles prendront fin.

De plus, plus que pour la plupart des autres organisations de bienfaisance, en raison de la nature du handicap de nos membres, la communication avec eux et par eux pour sensibiliser le public, recruter des membres et recueillir des fonds se fait le plus efficacement par le moyen auditif du téléphone, puisque la communication verbale, plus que toute autre forme, répond au critère d'un échange accessible à de l'information, que d'aucuns soutiendraient être un droit de la personne.

L'élément fondamental de la survie du CCA est notre capacité de téléphoner aux Canadiens pour les informer des activités de notre Conseil et, ainsi, leur donner des occasions de partager cette information avec des amis et des parents qui peuvent profiter des services de notre organisation et appuyer le CCA au moyen de dons. Le remplacement de cette approche par n'importe quelle autre sorte de campagne ne serait tout simplement pas une solution valable pour le CCA. À tout le moins les campagnes porte à porte, par exemple, seraient certainement considérées comme plus envahissantes et inconfortables par bon nombre des bonnes gens dont nous solliciterions le soutien.

Vous pouvez voir, alors, que le projet de loi C-37 et une liste nationale des numéros de téléphone exclus pourraient causer la stagnation ou l'extinction de programmes et de services que nous nous sommes donnés tant de mal pour créer, peut-être même une inversion des progrès qu'a réalisés le Conseil canadien des aveugles. Il est même concevable que le projet de loi C-37 puisse mettre fin à l'existence du Conseil canadien des aveugles tel que nous le connaissons si des solutions pour contrer les effets de ce projet de loi ne peuvent être trouvées.

Nous pensons aussi qu'une liste nationale des numéros de téléphone exclus suscitera chez le public canadien de fausses attentes, même si elle est précédée d'une campagne d'éducation, sur la manière dont elle fonctionnerait et serait gérée.

•(1635)

La plupart des gens s'attendraient probablement à recevoir peu, sinon pas d'appels de sollicitation, et le temps qu'il faudrait pour expliquer l'exemption du CCA réduirait celui qui pourrait être consacré à l'objet de ces appels.

Permettez-moi, alors, de demander comment les autres personnes, compagnies, organisations, fondations et organismes de charité peuvent se mettre en valeur si on leur refuse l'accès au télémarketing? Jusqu'où les Canadiens sont-ils vraiment prêts à aller pour restreindre le droit fondamental de commercialiser un produit, un programme, un service? De plus, il faudrait sérieusement penser au coût pour les contribuables de la mise en oeuvre et de la gestion d'une liste nationale des numéros de téléphone exclus comparativement au coût des listes privées et de l'autoréglementation par les organismes de bienfaisance et les compagnies de télémarketing à contrat soucieuses de préserver leur bonne réputation.

Le Conseil canadien des aveugles pense que les Canadiens reconnaissent l'importance du rôle que jouent les organismes de bienfaisance dans notre société et leur droit constitutionnel de communiquer avec des concitoyens pour les informer de ce que nous faisons, comment nous le faisons et comment nous pouvons aider. Nous pensons aussi que quel que soit l'inconfort que peuvent susciter les appels de télémarketing, les citoyens, en bons canadiens qu'ils sont, choisiront de le subir par souci pour les organismes de bienfaisance qui les servent et qui leur sont importants.

Le président: Je vais devoir vous demander de terminer, monsieur.

M. Gordon Hope: D'accord, merci.

En conclusion, alors, le Conseil canadien des aveugles vous demande de vous interroger pour savoir si les résultats et les coûts associés au projet de loi C-37 sont conformes aux objectifs réels et si le projet de loi serait avantageux pour les Canadiens ou refléterait leurs vues réelles.

Si vous le permettez, pour terminer, il paraît que le projet de loi pourrait être adopté avec une liste des exemptions. Nous encourageons le comité à recommander que cette liste des exemptions soit aussi complète que possible et englobe toutes les organisations sans but lucratif.

Nous vous remercions de votre temps et de votre indulgence.

Le président: Merci, monsieur Hope.

Nous allons demander à M. Gustavson d'être tout aussi efficace.

•(1640)

M. John Gustavson (président et chef de la direction, Association canadienne du marketing): Je ferai de mon mieux, monsieur le président. Je vous remercie beaucoup.

Je m'appelle John Gustavson, je suis président et chef de la direction de l'Association canadienne du marketing. Je suis accompagné de Barbara Robins, vice-présidente des affaires juridiques et réglementaires de Reader's Digest Canada et présidente de notre comité de l'éthique et de la protection de la vie privée, et de Wally Hill, notre vice-président des affaires publiques.

[Français]

L'Association canadienne du marketing se fait un plaisir de présenter au comité son point de vue sur le projet de loi C-37.

[Traduction]

Nous sommes la plus grande association de marketing du pays. Nous avons quelque 800 membres, dont de grandes institutions financières, des compagnies d'assurance, des maisons d'édition, des détaillants, des organisations de bienfaisance et des agences.

L'une des idées fausses, selon nous, qui circulent au sujet du télémarketing au Canada, c'est que ce n'est l'affaire que de quelque milliers de compagnies ou quelque dizaines de milliers de compagnies. Le fait est que quasiment chaque entreprise de ce pays, à un moment donné ou à un autre, recourt au téléphone pour mettre en valeur ses biens et services. Cette activité génère plus de 16 milliards de dollars de ventes à chaque année et de 250 000 emplois pour les Canadiens.

C'est donc une très vaste entreprise, mesdames et messieurs, et nous devons être sensibles à ne pas nous concentrer seulement sur le problème de la nuisance des consommateurs, et songer aussi à l'effet que le projet de loi pourrait avoir par inadvertance sur un catalyseur aussi important de l'économie canadienne.

Nous sommes d'ardents défenseurs de l'autoréglementation de l'industrie, et nous avons notre propre service de numéros de téléphone exclus depuis 1989. Il est gratuit pour les consommateurs et nos membres sont obligés de l'utiliser. Les non-membres peuvent aussi y accéder. Actuellement, nous avons environ 500 000 noms et numéros de téléphone inscrits à ce service, et il s'en ajoute environ 15 000 de plus chaque année. Nous recevons de bons rapports sur son efficacité, le plus souvent, pour éliminer un grand nombre d'appels de télémarketing, mais pas tous. C'est pourquoi, depuis 2001, nous demandons au CRTC d'établir un service national de numéros de téléphone exclus. Et puisque nous pensons que c'est un règlement raisonnable du gouvernement, nous appuyons le projet de loi C-37 en principe.

Le service national de numéros de téléphone exclus serait avantageux pour les consommateurs et pour les spécialistes du marketing. Il n'est tout simplement pas bon pour les affaires d'ennuyer les consommateurs, qui peuvent très être sensibles à d'autres modes de marketing, et cela rendrait les règles du jeu équitables pour tous les spécialistes du marketing du pays. Mais nous pensons que certains amendements sont nécessaires pour créer cet équilibre entre l'effort pour prévenir la nuisance des consommateurs et la protection de cette importante industrie qui génère tellement d'emplois. Nous avons quatre recommandations à faire au comité.

Premièrement, nous pensons que la loi devrait contenir une définition plus claire de ce que signifie « communication sollicitée ». De fait, de quoi traite cette loi? Nous pensons que la définition actuelle du CRTC est bonne, et nous vous la recommanderions, et nous croyons qu'elle devrait être dans la loi pour clarifier l'intention du Parlement que la LAEE concerne les sollicitations commerciales telles qu'habituellement définies par le CRTC.

Deuxièmement, nous pensons qu'il est important que le comité clarifie le fait que les lois ne visent pas à être appliquées aux communications quand une relation existe déjà. Nous accueillons très positivement l'amendement qui a été récemment proposé par le gouvernement pour exempter les appels aux clients actuels, mais nous ne pensons pas qu'il va assez loin. Le CRTC n'a pas, jusqu'ici, exempté les appels aux clients actuels, comme le disait M. French dans son témoignage devant le comité, le 20 avril, pour le compte du Conseil. Il a poursuivi en disant que le point de départ serait le règlement actuel. Alors, nous craignons les effets d'une définition très restrictive de la relation actuelle. L'expérience vécue aux États-Unis a été très fructueuse, et nous recommanderions l'adoption de la règle des 18 mois depuis la dernière transaction, ou, dans notre pays, six mois depuis la dernière demande de renseignements, pour que les compagnies puissent continuer d'appeler les gens qui sont inscrits à la liste de numéros de téléphone exclus.

La troisième recommandation concerne le secteur des organismes de bienfaisance. Vous avez entendu deux propositions. L'une est l'amendement du gouvernement, pour créer une liste distincte, ou une liste secondaire, au sein de la LAEE, pour permettre aux gens d'indiquer si oui ou non ils accepteraient des appels des organismes de bienfaisance.

À priori, mesdames et messieurs, cela semble excellent. C'est la liberté de choix. Cela donne le choix aux consommateurs. Mais cela crée aussi des complications. J'ai appris, ces dernières 24 heures, des gens qui administrent notre base de données, que cela pourrait grandement augmenter le coût de la LAEE, particulièrement pour les organismes de bienfaisance.

L'autre modèle est le modèle américain, qui prévoit une exemption assez générale pour les organismes de bienfaisance. Peut-être pouvons-nous trouver un compromis. La loi américaine permet à l'organisme de bienfaisance un appel et, si le consommateur dit « Je ne veux pas que vous communiquiez avec moi par téléphone », chaque organisme doit tenir sa propre liste de numéros de téléphone exclus.

Pour terminer, nous remarquons qu'il n'y a pas d'exemption, ici, pour les appels entre entreprises. Le CRTC n'a, jusqu'ici, pas exempté les appels entre entreprises, et nous pensons que ce serait aussi une exemption valable.

Compte tenu de tout cela, monsieur le président, nous pensons que c'est un bon texte législatif pour le consommateur et les spécialistes du marketing.

• (1645)

Le président: Excellent, vous n'avez dépassé vos cinq minutes que de onze secondes. C'est très bien.

Nous nous excusons, mais nous tenons à tous vous entendre, alors nous allons tout de suite laisser la parole à Peter Broder, d'Imagine Canada.

M. Peter Broder (conseiller corporatif et directeur, Affaires réglementaires, Imagine Canada): Bon après-midi, monsieur le président. Nous vous remercions, ainsi que le comité, de nous avoir invités à comparaître devant vous au sujet de cet important texte de loi.

Le président: Un petit instant, s'il vous plaît.

Chers collègues, si vous devez partir, j'aimerais avoir votre consentement pour pouvoir continuer ici, en ma qualité de président. Je vais attendre jusqu'au tout dernier moment. Est-ce que vous êtes d'accord pour que nous continuions en votre absence?

Allez-y, Peter.

M. Peter Broder: Imagine Canada, une organisation intermédiaire qui est un chef de file du secteur sans but lucratif et du bénévolat, a fait de vastes recherches sur les dons au Canada et les caractéristiques des oeuvres de bienfaisance et organismes sans but lucratif du Canada.

Un autre aspect de notre travail est la promotion d'un code d'éthique du financement qui constitue des critères de pratiques exemplaires pour les organismes de bienfaisance. J'aimerais vous parler aujourd'hui des résultats de nos recherches, de notre programme de code, et des raisons pour lesquelles les organismes de bienfaisance et les organismes sans but lucratif doivent être exemptés de la liste de numéros de téléphone exclus que le CRTC pourra dresser en vertu de cette loi.

Plus précisément, nous recommandons que le comité appuie l'amendement proposé de ...

Le président: Je tiens à vous dire de ne pas vous inquiéter de ce que des membres du comité s'en vont. Tout est au compte rendu. Les membres y ont accès, alors, nous pourrions continuer d'entendre votre témoignage jusqu'au dernier moment. J'aimerais qu'il soit clair que même si des membres du comité doivent partir, il n'y a rien de perdu de votre témoignage dans notre démarche.

Excusez-moi, Peter, allez-y.

M. Peter Broder: Plus particulièrement, nous recommandons que le comité appuie l'adoption de la modification proposée le 20 avril, qui accorderait une exemption dans la loi pour les organismes de bienfaisance enregistrés par le gouvernement fédéral et ceux qui font de la sollicitation en leur nom qui avaient une relation antérieure avec l'organisation et la personne avec laquelle elle communiquait.

Nous recommandons aussi que le comité envisage d'élargir l'exemption pour englober les groupes sans but lucratif autres que les organismes de bienfaisance enregistrés par le gouvernement fédéral.

Il y a trois choses dont j'aimerais vous parler pour appuyer ces recommandations: le contexte fragile actuel des dons, le vaste pourcentage de modestes groupes bénévoles sans but lucratif qui sont lourdement tributaires des dons du public, et les initiatives d'autoréglementation pour restreindre les pratiques non appropriées de collecte de fonds et préserver la confiance du public dans le secteur.

Les données pour 2003 de l'Agence du revenu du Canada indiquent que la proportion des contribuables qui déclarent des dons de charité était inférieure à 25 p. 100 cette année là. Bien que le montant des dons ait augmenté, cette hausse est attribuable à l'augmentation du montant des dons et du nombre de contribuables, qu'on attribue à la croissance démographique, aux changements démographiques et aux changements dans la population active. Les recherches de notre organisation sur les dons, principalement l'Enquête nationale sur le don, le bénévolat et la participation, ou ENDBP, révèlent qu'un donateur contemporain se préoccupe de plus en plus des résultats et est moins enclin que par le passé à appuyer la même organisation une année sur l'autre.

L'Enquête révèle une étroite corrélation entre les dons l'appartenance à une confession religieuse, et avec la diminution de la religiosité dans la société canadienne, cela soulève de grandes préoccupations au sujet de la viabilité à long terme des normes. De plus, l'augmentation des dons depuis une dizaine d'années a, du moins en partie, été catalysée par des mesures fiscales accordant un traitement préférentiel à certains types de dons.

On ne peut être clairement sûrs d'assister à une croissance continue de l'envergure du don moyen, à moins qu'il continue d'y avoir des modifications aux règles fiscales. En un mot, nous marchons sur des oeufs. Dans ce fragile contexte des dons, l'entrée en vigueur de mesures réglementaires pour restreindre les sollicitations pourrait avoir de graves répercussions.

Passons maintenant à ce que nous savons des organismes de charité et des groupes sans but lucratif. Des recherches récentes sur l'envergure, la portée et la nature du secteur sans but lucratif et du bénévolat au Canada révèlent que le secteur est à la fois un facteur économique important et qu'il se compose principalement d'intervenants modestes.

Les conclusions de l'Enquête nationale auprès des organismes sans but lucratif et bénévoles, l'ENOB, ont été diffusées à la fin de 2004. D'après elles, 80 p. 100 des groupes du secteur ont des revenus annuels de moins de 500 000 \$ et plus de 50 p. 100 des organismes dépendent entièrement des bénévoles. Pourtant, le secteur comporte plus de 161 000 groupes, dont 80 000 environ sont des organismes de bienfaisance enregistrés. Cela fait environ 76 milliards de dollars de contribution annuelle à l'économie.

L'ENOB a aussi permis de constater que 63 p. 100 des groupes du secteur répondent principalement à des besoins locaux et que les groupes de taille modeste sont plus susceptibles de dépendre de fonds qui ne proviennent pas du gouvernement et doivent relever des défis à cause de problèmes de capacité. Cela signifie que sans clause d'exemption, la loi proposée aurait très probablement une forte incidence sur les groupes les plus vulnérables. Elle nuirait, par exemple, aux organisations qui sont les plus susceptibles de dépendre des dons publics pour défrayer les coûts de base qui ne sont pas assumés par les fonds qu'ils reçoivent pour leur projet.

Au Canada, une organisation peut être considéré comme étant de bienfaisance en vertu de la common law sans être enregistrée auprès du gouvernement. Cependant, sans cet enregistrement, elle ne peut émettre de reçus aux fins d'impôt pour les dons.

Avec les organismes de bienfaisance fédéraux, la recherche effectuée dans le cadre de l'ENOB englobe ces organismes de la common law et d'autres organismes sans but lucratif, bien que les dons et, on pourrait le penser, à cessation du financement se concentrent sur les organismes bienfaisance enregistrés, puisqu'il n'y a pas de bénéfice fiscal associé aux dons aux groupes non enregistrés.

L'ENOB a estimé le chiffre total des dons annuels des particuliers aux organismes à environ 8,4 milliards de dollars. C'est donc qu'une

part importante des dons a été faite à des groupes qui ne délivrent pas de reçus aux fins d'impôt ou des organismes de bienfaisance non enregistrés. Cela illustre le fait que les organismes contribuent souvent à la communauté même s'ils ne sont pas des organismes de bienfaisance enregistrés. Par exemple, un organisme peut être admissible mais n'a simplement pas cherché à obtenir l'enregistrement ou peut ne pas pouvoir s'enregistrer en raison du volume d'activité de défense des intérêts qu'il mène. Il faudrait envisager d'accorder une exemption dans la loi à ces groupes.

En fin, comme je le disais tout à l'heure, les efforts d'autoréglementation sont bien amorcés dans le secteur. Tant Imagine Canada que l'association Fundraising Professionals ont des codes de déontologie qui font la promotion de pratiques exemplaires. Notre code exige particulièrement qu'un organisme de charité respecte la demande d'un donateur de limiter les sollicitations.

• (1650)

Le président: Je veux vous demander de terminer, monsieur Broder, parce qu'à moins qu'il y ait ici quelqu'un de la Fondation des maladies du coeur pour m'aider, je vais devoir courir à mon fauteuil dans deux minutes et demie.

M. Peter Broder: Une minute alors.

Pour ces raisons, nous incitons vivement le comité à appuyer l'amendement et, de plus, envisager d'élargir l'exemption que prévoit l'amendement pour englober des groupes sans but lucratif qui ne sont pas considérés comme des organismes de bienfaisance enregistrés auprès du gouvernement fédéral.

Le président: Bravo à tous.

Vous êtes témoins de la réalité de la vie sur la Colline parlementaire ces temps-ci. Néanmoins, tous mes collègues sont conscients que nous aurions normalement des questions et que vous répondriez à ces questions. Dans les circonstances, nous pourrions vous poser ces questions par courriel, par l'entremise du greffier, et vous pourriez y répondre de la même façon.

Le gouvernement et l'opposition sont très déterminés à aller de l'avant avec ceci, mais des témoignages semblables au vôtre ont été entendus et nous avons vraiment l'intention de répondre autant que possible à ces préoccupations très sérieuses que vous avez soulevées aujourd'hui et que d'autres aussi ont soulevées.

Cela étant dit, je me vois obligé d'ajourner la séance, sinon je serai en grande difficulté.

Je vous remercie.

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

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

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

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

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

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

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