



Le 9 novembre 2017

M. Dan Ruimy, député
Comité permanent de l'industrie, des sciences et
de la technologie de la Chambre des communes
131, rue Queen, 6^e étage
Ottawa (Ontario)
K1A 0A6

Par courriel : indu@parl.gc.ca

Monsieur,

Shaw Communications inc. (« Shaw ») est un chef de file dans le domaine de la connectivité d'installations au Canada qui offre, notamment, un service sans fil mobile au détail (« Freedom Mobile »), l'Internet à large bande, la distribution de services de radiodiffusion (Shaw Cable dans l'Ouest canadien et le service de diffusion directe par satellite de Shaw Direct), la téléphonie numérique, ainsi que les services de télécommunications pour entreprise. Nous sommes heureux d'avoir l'occasion de déposer ce mémoire. Étant une entreprise qui offre à ses clients des services de connectivité innovateurs sur des réseaux numériques évolués, Shaw contribue grandement à l'objectif premier de la *Loi canadienne antipourriel* (LCAP), notamment en contribuant à instaurer une confiance à toute épreuve des consommateurs à l'égard du commerce électronique. Shaw prend très au sérieux la conformité à la LCAP, ayant consacré beaucoup de temps et de ressources techniques et humaines pour mettre en place des systèmes de conformité qui répondent non seulement à nos obligations légales, mais aussi, et cet aspect est encore plus important, aux attentes de nos clients.

Le niveau d'effort et les coûts que nous devons investir pour assurer la conformité sont considérables, puisque Shaw compte au-delà de 14 000 employés en plus d'offrir la connectivité et un vaste éventail de services numériques à plus de 7 millions d'abonnés partout au Canada. Parmi les mesures que nous avons prises pour assurer la conformité, mentionnons des investissements considérables en vue de créer des dépôts fiables et sécurisés en matière de consentement numérique; la conception et la mise en place de politiques et de pratiques d'entreprise claires en matière de conformité à la LCAP; l'élaboration et le déploiement de vastes modules de formation en personne et électroniques destinés aux employés pour garantir la conformité; la conception et la mise en œuvre de processus internes qui assurent que les communications commerciales, l'installation des programmes informatiques, ainsi que tous les arrangements avec des tiers portant sur leur approvisionnement font l'objet d'une vérification minutieuse fondée sur les dispositions de la LCAP; l'acquisition d'une expertise interne sur le plan juridique, ainsi que l'embauche d'employés spécialisés et capables de gérer les processus de conformité à la LCAP.

Puisque nous sommes engagés, depuis cinq ans, dans un processus diligent de conformité à la LCAP, nous apprécions cette occasion de partager les connaissances acquises et de formuler plusieurs suggestions précises quant à d'éventuelles façons d'améliorer la LCAP pour ainsi permettre la réalisation continue de ses objectifs tout en s'attaquant aux aspects du langage et de la méthode d'exécution qui suscitent un effet possiblement indésirable sur l'intérêt public et les entreprises canadiennes. Parmi ces aspects, soulignons les dispositions qui ne favorisent pas l'atteinte des objectifs de la loi, qui suscitent la

confusion dans les entreprises et chez les consommateurs, qui entraînent un risque de réaction disproportionnée face aux infractions involontaires et qui incitent les gens à invoquer la LCAP pour des motifs vexatoires ou pour réaliser un gain abusif.

1. Définition d'un message électronique aux consommateurs (MEC) et d'une adresse électronique, exemptions en vertu du paragraphe 6(6).

La LCAP nous présente une définition très large des MEC dont l'envoi doit généralement reposer sur le consentement et sur la prestation de certains renseignements obligatoires (dont l'option de s'y désabonner), et ce, dans une forme réglementaire (« exigences de forme »). Dans le secteur d'activité de Shaw – où l'on fournit des services innovateurs et évolués et où un soutien à la clientèle et une attention à toute épreuve sont essentiels à l'efficacité du service – nous et notre clientèle profiterons mutuellement d'une définition plus claire du genre de communications qui ne sont *pas* de nature « commerciale » aux yeux des organismes chargés d'appliquer la LCAP.

De plus, nous recommandons fortement que soit retiré le paragraphe 6(6) de la LCAP, qui exempte la communication de différents messages non commerciaux (comme de l'information factuelle sur un service) des exigences liées au consentement, mais qui est tout de même assortie d'exigences de forme. Une telle mesure pourrait dissuader une société d'envoyer des messages factuels qui profiteraient à un client, en particulier lorsqu'il est difficile de répondre aux exigences de forme en raison du support technique utilisé pour la communication. De plus, elle suscite la confusion chez les clients qui sélectionnent l'option de désabonnement accompagnant un message qui n'est pas un MEC. Ce faisant, ils se désabonneront des MEC, comme l'exige la LCAP, mais ils continueront de recevoir des messages autres que les MEC, qui ne sont pas soumis aux exigences de désabonnement.

De plus, on devrait modifier la LCAP de manière à préciser qu'une adresse IP n'est pas une adresse électronique, puisque l'actuel manque de clarté donne lieu à une application involontaire et trop vaste des dispositions antipourriel de la LCAP. Par exemple, on peut prétendre que les boîtes de jonction des câbles numériques et les boîtes satellites, les modems et les appareils des clients qui reçoivent le contenu des programmes et les messages connexes (par exemple, au sujet d'un guide de programme) sont des « adresses électroniques ». Pour cette raison, les messages qui font partie intégrante d'un service par câble ou par satellite auquel le client s'abonne peuvent être prétendument régis par la LCAP. En revanche, il est impossible, du point de vue technique, d'inclure des exigences de forme ou de désabonnement à l'information présentée sur une infrastructure d'utilisateur de radiodiffusion et, même si c'était possible, une telle information réduirait considérablement la qualité de l'expérience du client. En résumé, même s'il était peu probable que l'adresse IP d'une boîte de jonction des câbles ou d'une boîte satellite d'un modem ou d'un appareil soit la cible voulue des exigences de la LCAP, on pourrait prétendre que la définition large d'une « adresse électronique » (tout particulièrement la disposition (d) de la définition, où l'on mentionne « tout autre compte similaire ») s'applique. Nous demandons respectueusement que cette ambiguïté soit corrigée en clarifiant la loi.

2. Processus d'enquête et application

Comme le Comité l'a entendu de la bouche de nombreux témoins, l'éventail des recours qui s'offrent aux organismes d'application de la LCAP rend possibles des mesures d'application qui sont grandement disproportionnées par rapport à l'incident en question. Certaines sociétés peuvent se voir imposer des sanctions administratives pécuniaires (SAP) considérables en raison de pannes techniques involontaires, alors que les auteurs de fautes intentionnelles s'exposent à des SAP moindres en raison de leur capacité de payer (un facteur amené par les organismes d'application qu'on n'aborde pas dans la loi ou dans les règlements).

Sauf dans le cas d'un non-respect volontaire des exigences de la LCAP, Shaw croit fermement que la première étape du processus d'application devrait consister à produire une lettre d'avertissement énonçant la prétendue infraction et demandant une rétroaction et, au besoin, une mesure corrective. En faisant d'une telle démarche une étape normale, on s'assurera que les infractions involontaires (dont une société pourrait ignorer l'existence – par exemple, en cas de bris d'un lien de « désabonnement ») soient corrigées rapidement et de manière équitable. Dans de tels cas, les organismes d'application pourraient chercher à obtenir la preuve qu'on a corrigé un problème.

La lettre d'avertissement à elle seule produira un effet considérable chez le transgresseur involontaire qui agit de bonne foi, puisque le désir d'éviter les atteintes à la réputation préviendra toute nouvelle infraction, et ce, sans qu'on doive imposer des SAP importantes. Au-delà des lettres d'avertissement en guise de réaction initiale aux prétendues transgressions, Shaw accepte le compromis de Rogers Communications inc. selon lesquelles les sanctions imposées soient liées à la gravité d'une infraction et à l'intentionnalité.

Enfin, Shaw demande respectueusement que des descriptions détaillées des faits et des conclusions soient présentées dans tous les cas où des engagements sont acceptés ou dans les cas où des SAP sont imposées pour s'assurer ainsi que l'industrie est capable, au besoin, de comprendre et d'ajuster ses pratiques en fonction des conclusions. En raison de la formulation vague et fréquemment ambiguë de plusieurs des dispositions de la LCAP, l'intérêt public est mieux servi lorsque les entreprises régies par la LCAP comprennent les paramètres de la loi du point de vue des organismes d'application. Au-delà des directives de l'industrie et des décisions publiques, Shaw encourage également l'adoption d'un mécanisme d'expression « d'avis consultatifs » de manière confidentielle et sans mettre en péril une entreprise qui s'efforce de respecter la LCAP.

3. Le droit privé d'action

Shaw est très en faveur de la suspension continue du droit privé d'action (« DPA ») que le ministre Bains a adoptée en juin 2017. Le DPA prévu dans la LCAP donne lieu à une exposition injustifiée à des réclamations excessives à l'endroit d'entreprises qui déploient des efforts consciencieux pour respecter la LCAP et qui n'ont aucunement l'intention de la transgresser. De plus et comme on le souligne ci-dessous, cette mesure n'aura aucunement pour effet d'améliorer la conformité à la LCAP, alors qu'elle menace d'engorger le système judiciaire canadien.

L'existence d'un DPA assorti de dommages-intérêts de 1 million de dollars par infraction, sans exiger du demandeur qu'il fasse la démonstration du préjudice subi, rend le mécanisme vulnérable à l'exploitation. Dans un contexte différent (dont plus précisément le régime « d'avis et avis » en vertu de la *Loi sur le droit d'auteur*), Shaw a constaté que des entreprises et leurs représentants exploitent les possibilités de présenter des réclamations, avec l'aide du régime de réglementation, en se basant sur des violations non prouvées du droit d'auteur et sans faire la démonstration des dommages vraiment subis. De plus, nous savons que de nouveaux recours collectifs ont été intentés, ceux-ci étant présumément motivés par l'existence de dommages préétablis dans la *Loi sur le droit d'auteur*. En raison de ces développements, nous ne croyons pas que les préoccupations liées aux effets involontaires ou injustes d'un DPA aux termes de la LCAP soient exagérées ou déplacées. Pour s'assurer que ces préoccupations ne seront pas acceptées, Shaw recommande la suspension du DPA indéfiniment ou son retrait pur et simple.

Il n'est pas nécessaire que le DPA soit maintenu pour assurer l'efficacité de la LCAP. Les sanctions administratives pécuniaires sévères qui sont déjà en place en cas d'infraction à la LCAP représentent aux yeux des sociétés canadiennes plus qu'un incitatif suffisant pour respecter la LCAP en plus de servir de

puissants dissuasifs et de mesures punitives. De plus, le DPA n'est pas un mécanisme bien conçu pour assurer l'efficacité du système judiciaire canadien ou la perception d'équité en vertu des lois canadiennes. Toutefois, si le DPA est maintenu et que la suspension est levée, il faudrait modifier la disposition de manière à ce qu'elle s'applique uniquement aux cas de mépris volontaire et flagrant à l'égard de la LCAP.

Conclusion

Shaw remercie le Comité de lui avoir donné l'occasion de présenter des commentaires par écrit en lien avec l'examen de la LCAP. Nous avons travaillé avec diligence pour établir et utiliser une méthode efficace et systématique en matière de conformité, et ce, non seulement en réponse aux possibles SAP, mais parce que nous comprenons et respectons les demandes de nos clients qui désirent des communications efficaces et la protection de leur vie privée. Alors que nous sommes absolument déterminés à répondre à ces attentes, notre expérience de la LCAP a permis de faire la lumière sur certains aspects dont la clarification et la modification profiteraient aux consommateurs, à l'intérêt public, ainsi qu'aux entreprises. Nous vous avons fourni un résumé de ces questions dans ce mémoire et nous serons heureux de vous donner d'autres détails si vous en faites la demande.

Veillez agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.



Cynthia Rathwell
Avocate générale adjointe, Stratégie réglementaire et législative
Shaw Communications inc.
Tél. : 613-688-6753