



Chambre des communes
CANADA

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

INDU • NUMÉRO 050 • 1^{re} SESSION • 39^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mercredi 21 mars 2007

—
Président

M. James Rajotte

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante :

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

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

Le mercredi 21 mars 2007

• (1530)

[Traduction]

Le président (M. James Rajotte (Edmonton—Leduc, PCC)): Très bien. Je déclare ouverte la cinquantième séance du Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie.

Conformément à l'article 108(2) du Règlement, nous poursuivons notre étude sur la déréglementation du secteur des télécommunications.

Avant d'entendre les témoins, j'aimerais que le comité adopte notre programme. Nous avons eu une réunion du sous-comité hier où tous les partis se sont entendus sur le programme pour mars, avril et au moins la première partie de mai 2007. Tout le monde devrait l'avoir reçu. Tous les partis étaient d'accord. J'aimerais que le comité adopte le programme proposé par le sous-comité.

Est-ce que quelqu'un voudrait présenter la motion?

M. Bev Shipley (Lambton—Kent—Middlesex, PCC): J'en fait la proposition.

Le président: La motion est présentée par M. Shipley et appuyée par M. McTeague.

(La motion est adoptée.)

Le président: Merci beaucoup.

Nous allons maintenant laisser la parole à nos témoins. Nous accueillons cinq témoins aujourd'hui, et nous disposons de deux heures.

Je rappelle aux membres du comité que nous aurons des votes. Je pense que nous avons deux heures de vote ce soir et nous devons donc terminer au plus tard à 17 h 30.

Chaque témoin aura cinq minutes pour faire une déclaration préliminaire et ensuite nous passerons directement aux questions des membres du comité.

Je vais rapidement présenter les témoins. Il y a M. Robert Proulx, président de Télécommunications Xittel Incorporée. Ensuite, nous accueillons Mme Patricia MacDonald, une avocate qui travaille au Centre pour l'intérêt public en Colombie-Britannique. Le troisième témoin est Mme Phyllis Gordon, directrice exécutive du ARCH Disability Law Centre. Ensuite, il y a Mme Sophie Léger, porte-parole de la Coalition québécoise de fournisseurs d'accès Internet. Enfin, nous accueillons M. Claude Beaudoin, directeur du laboratoire du Bureau d'homologation et de services techniques du Comité consultatif du Programme de raccordement de matériel terminal.

Vous aurez chacun cinq minutes pour votre déclaration préliminaire. Nous allons suivre l'ordre indiqué dans l'ordre du jour.

Monsieur Proulx.

[Français]

M. Robert Proulx (président, Télécommunications Xittel inc.): Bonjour et merci de m'avoir invité à comparaître devant vous.

Je m'appelle Robert Proulx et je suis président de Télécommunications Xittel, un fournisseur de services à large bande qui se spécialise dans la desserte des communautés rurales. Nous y offrons la téléphonie par IP et Internet. Nous desservons présentement plus de 50 communautés au Québec et en Ontario. Notre plan d'affaires prévoit l'ajout de 100 nouvelles communautés en 2007-2008. Dans la plupart des cas, nous avons déjà signé des ententes avec les communautés en vue de les desservir. Dans la majorité des cas, nous desservons des communautés où il n'y a à part nous aucun fournisseur de services à large bande pour le moment.

Au Québec, nous avons contribué au développement du programme Villages Branchés, à qui on doit des investissements de près de 220 millions de dollars et la construction de 20 000 km de fibre optique. Nous avons eu le privilège d'être impliqués dans la conception, de même qu'à titre d'ingénieurs, de transporteurs et d'opérateurs dans le cas de 25 p. 100 de ces déploiements.

En 2001, nous avons reçu le prix IWAY de CANARIE pour notre contribution au développement des réseaux privés de fibre optique pour les universités et les établissements d'enseignement. Plus récemment, nous avons conclu un partenariat avec le gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard pour bâtir et exploiter un réseau provincial de près de 500 km qui desservira les bâtiments gouvernementaux ainsi que les communautés de l'île qui n'ont pas encore accès à Internet à large bande.

Le fait de comparaître vers la fin des audiences nous a permis de lire les 262 pages de transcriptions du comité, qui, je vous l'assure, marqueront l'histoire des télécommunications canadiennes. Nous avons atteint un point tournant dans cette histoire. En effet, le niveau de concurrence croissant dans les marchés urbains suscite un sentiment d'injustice chez certains anciens monopoles, et ceux-ci veulent être déréglementés tout de suite.

Toutefois, il ne faudrait pas perdre de vue que le marché comporte des joueurs autres que les anciens monopoles de téléphonie et de câblodistribution. Des joueurs tels que Télécommunications Xittel inc. apportent une contribution réelle à la société en assurant le déploiement de nouvelles infrastructures de télécommunication à large bande dans les régions rurales qui ont été et continuent d'être mal desservies par les joueurs actuels. On ne voit pas comment il pourrait y avoir dans l'avenir un meilleur retour sur investissement, alors qu'il n'y en avait pas il y a quelques années.

Nous avons pu lire que le comité s'apprêtait à transmettre une lettre au ministre en vue d'aiguiller ses recommandations sur le test à appliquer en vue de céder la place à la déréglementation accélérée de la téléphonie locale. Nous avons ici des revendications à vous faire. Nous avons lu également que le comité s'était fait demander par le ministre Bernier de rédiger un rapport exhaustif proposant une analyse de chacune des recommandations du groupe d'étude. Nous avons aussi à cet égard des revendications à vous faire.

Nous vous remettons sous peu un mémoire qui, nous l'espérons, sera d'une certaine utilité lorsque viendra le temps de rédiger votre lettre et votre rapport. Si vous le permettez, j'aimerais vous faire part immédiatement de certaines de nos revendications. Celles-ci ont d'ailleurs été exprimées au ministre Bernier lors de son passage à Trois-Rivières.

Nos positions sont les suivantes. La concurrence en téléphonie locale ne devrait être permise qu'à la suite de l'élimination des barrières à l'entrée d'interconnexions et à la disponibilité concurrentielle d'infrastructures démontrées comme étant parfaitement substituables. Il est utopique de penser qu'une entreprise comme Xittel pourra se doter, tel qu'exigé par les entreprises dominantes, d'équipements totalisant plusieurs millions de dollars pour s'interconnecter au réseau public, et ce, pour desservir quelque milliers de clients, comme le veut notre objectif.

Les technologies qui permettent une interconnexion à faible coût existent et sont d'ailleurs utilisées par ces entreprises dominantes, mais on exige des nouveaux arrivants qu'ils investissent dans une technologie très dispendieuse, ce qui constitue une barrière à l'entrée pour les petits joueurs qui évoluent dans les milieux ruraux.

Par ailleurs, le CRTC et le Bureau de la concurrence doivent reconnaître que l'accès aux structures est le nerf de la concurrence, et qu'il ne sert plus à rien de continuer à déréglementer si l'enjeu principal n'est pas d'assurer la continuité des conditions favorables à la construction de nouvelles infrastructures. Ici, je vais vous donner un exemple. Dans le cadre d'un projet que nous sommes en train de réaliser à l'Île-du-Prince-Édouard, on refuse sans raison de nous donner accès à 500 km de fibre. La raison est simple: si le projet est retardé suffisamment, les profits générés par l'entreprise dominante vont être suffisants pour payer des frais d'avocat.

Le Bureau de la concurrence doit démontrer concrètement une empathie pour les entreprises qui construisent de nouvelles infrastructures en les protégeant des abus de dominance des anciens monopoles. En outre, le gouvernement doit se doter d'objectifs de concurrence pour les milieux ruraux et élaborer une stratégie permettant d'atteindre ces objectifs afin d'assurer que les marchés régionaux et ruraux cessent de faire l'objet de détournements de fonds ayant pour but de financer les efforts de concurrence en milieu urbain.

Nous croyons également que le gouvernement doit intervenir pour donner un cadre réglementaire efficace au transport de données par fibre optique sur de grandes distances. Dans les marchés régionaux et ruraux, il fait l'objet de peu de concurrence.

• (1535)

Les Îles-de-la-Madeleine constituent un exemple parfait. On y paie 10 fois plus pour se raccorder au réseau public, alors que le câble sous-marin a été installé grâce à des investissements publics des gouvernements provincial et fédéral. Nous considérons que cela est inacceptable.

Nous croyons que le gouvernement doit donner suite aux diverses recommandations du groupe d'étude qui sont favorables à la concurrence, incluant faire tout en son pouvoir pour assurer l'accès

rapide et abordable aux structures de soutènement et aux autres infrastructures essentielles. Notre survie en dépend.

Je vous remercie.

[Traduction]

Le président: Merci beaucoup.

Nous passons maintenant à Mme MacDonald.

Mme Patricia MacDonald (avocate conseil à l'interne, Centre pour l'intérêt public en Colombie-Britannique): Je remercie le comité de nous offrir l'occasion de lui faire part de nos observations.

J'ai le privilège et la responsabilité de représenter les consommateurs les plus vulnérables — les aînés, les personnes handicapées, les bénéficiaires d'aide sociale et les locataires.

Le service téléphonique de base est un service essentiel. Le téléphone relie l'abonné à sa famille, ses amis, son employeur et une foule de fournisseurs, dont le gouvernement, les médecins et les services d'urgence. Il est crucial que tous les Canadiens aient accès à ce service essentiel.

Bon nombre des consommateurs que je représente sont des personnes à revenu fixe. Les augmentations des coûts du service téléphonique dont ils ont absolument besoin accaparent un pourcentage plus important de leurs revenus mensuels que celui des personnes présentes ici. Pour les consommateurs à faible revenu, l'accès à des services téléphoniques abordables est d'une importance primordiale. Alors que beaucoup de consommateurs demandent qu'on leur offre des choix et se disent disposés à payer une prime, les personnes à faible revenu n'ont pas ce luxe. Ces consommateurs sont les moins susceptibles d'avoir accès à des services autres que le service téléphonique réglementé.

J'ai représenté cet organisme voué à la défense des personnes à faible revenu lors des dernières audiences du CRTC sur le plafonnement des prix. La preuve présentée à ces audiences a démontré que la vaste majorité des Canadiens — plus de 92 p. 100 — sont abonnés au service de téléphone de fournisseurs monopolistiques réglementés.

Il existe deux solutions de rechange au service réglementé: le service de voix sur protocole Internet, ou le VoIP, accessible par câble et ordinateur et le service de téléphone mobile. La technologie VoIP, encore à ses balbutiements, représente environ 4,5 p. 100 du marché en Colombie-Britannique et en Alberta, les deux provinces que je connais le mieux. Depuis cinq à dix ans, les consommateurs ont la possibilité de s'abonner au service de téléphone mobile. En Colombie-Britannique et en Alberta, seulement 5 ou 6 p. 100 des consommateurs s'y sont abonnés.

Pourquoi la vaste majorité des Canadiens préfèrent-ils leur service téléphonique réglementé?

Examinons les coûts. En Colombie-Britannique, le service téléphonique réglementé, qui comprend un nombre illimité d'appels locaux, coûte entre 23 et 29 dollars par mois. Dans cette province, le plus important câblodistributeur a offert pour 55 dollars par mois, environ le double du prix du service téléphonique réglementé, un forfait qui inclut un nombre illimité d'appels locaux. Les consommateurs qui ne veulent pas d'options ou qui n'ont pas les moyens de se les payer garderont leur service téléphonique réglementé.

Le prix du service de téléphone mobile n'est pas comparable non plus. Un consommateur doit se procurer un téléphone mobile, puis s'abonner à un forfait mensuel de minutes ou à un forfait prépayé. Ces deux types de forfait coûtent cher. Vous conviendrez de la véracité de cette affirmation, j'en suis sûre, en consultant vos propres relevés mensuels de service de téléphone mobile. Selon un sondage effectué par Telus, les consommateurs dépensent 79 dollars par mois en moyenne pour leur service de téléphone mobile.

La preuve présentée aux audiences a également révélé d'autres problèmes à part celui de la tarification. Dans le cas des téléphones mobiles, les personnes âgées ou handicapées ne savent pas toujours comment s'en servir; les familles doivent se procurer plusieurs téléphones lorsqu'elles changent de service; les consommateurs doivent avoir une cote de crédit raisonnable ou déposer une importante somme d'argent; et les forfaits prépayés ont un usage limité.

Dans le cas du VoIP, encore une fois, les personnes âgées ou handicapées ont parfois de la difficulté à se servir d'un ordinateur; le service 911 est peu fiable; le service ne fonctionne pas en cas de panne d'électricité. Les consommateurs à faible revenu n'ont pas les moyens de se payer un ordinateur.

Il est faux de prétendre que la présence de la concurrence permet la concurrence. Même s'ils peuvent s'abonner à un service de téléphone mobile ou au VoIP, 92 p. 100 des Canadiens ne l'ont pas fait. Nous avançons cet argument parce que le service et la tarification des services de rechange ne sont pas encore comparables, d'où l'absence de concurrence.

Une certaine concurrence est peut-être en train de voir le jour, mais d'ici à ce qu'elle existe dans des faits, les consommateurs devraient continuer de profiter de la protection du régime réglementaire conçu pour faire en sorte que tous les Canadiens aient accès à un service téléphonique fiable et abordable.

Si cela tombe dans l'oreille d'un sourd, et si le service téléphonique cesse d'être réglementé, les modalités de ce service cesseront elles aussi d'être réglementées. Les compagnies de téléphone pourront les reformuler à leur guise, ce qui risque de défavoriser les consommateurs. En Colombie-Britannique, par exemple, Telus vous envoie une facture de 120 dollars pour l'annulation de votre abonnement; c'est une somme considérable et une mesure tendant à décourager un changement de fournisseurs.

Nous avons une loi sur la protection des consommateurs en Colombie-Britannique, mais la position adoptée par le gouvernement provincial est que les consommateurs qui ont des difficultés avec leur service téléphonique, leur service Internet ou leur service de téléphone mobile ne sont pas protégés en vertu de cette loi puisque ces services relèvent de la compétence du gouvernement fédéral. Or, il n'existe pas de loi fédérale de protection des consommateurs.

• (1540)

Cela signifie que vous devez vous adresser aux tribunaux en cas de différends avec votre compagnie de téléphone. En Colombie-Britannique, un consommateur qui dépose une plainte contre une compagnie de téléphone au sujet des frais d'annulation de 120 \$ dont je viens de parler, par exemple, serait tenu de verser 100 \$ pour faire instruire son cas par un tribunal. Il s'agit-là de toute évidence d'une somme disproportionnée par rapport à la plainte. Les consommateurs à faible revenu n'auraient pas les moyens de payer cette somme.

Si le gouvernement décide d'aller de l'avant avec la déréglementation, il doit veiller à ce que les consommateurs bénéficient de la protection d'une loi provinciale ou fédérale. Tous les consommateurs méritent cette protection.

Merci.

Le président: Merci beaucoup, madame MacDonald.

Nous passons maintenant à Mme Gordon, s'il vous plaît.

Mme Phyllis Gordon (directrice exécutive, ARCH Disability Law Centre): Merci beaucoup de nous donner l'occasion de comparaître.

Pour commencer, j'aimerais dire quelques mots au sujet du handicap au Canada et vous dire que tout Canadien peut à un moment donné avoir un handicap. Plusieurs personnes ont toujours eu un handicap alors que d'autres peuvent avoir un handicap à la suite d'un accident ou d'une maladie et ce handicap peut être temporaire ou permanent. Le vieillissement entraîne aussi son lot de déficiences diverses des fonctions qui se solde souvent par un handicap permanent.

Peu importe l'origine du handicap, les gens souhaitent vivre dans la plus grande indépendance possible.

Au Canada, environ 16 p. 100 des personnes de plus de 15 ans ont un handicap. Chez les adultes de plus de 65 ans, environ 42 p. 100 ont un handicap. Environ 23 p. 100 de la population du Canada aura plus de 65 ans en 2040, comparativement à 12 p. 100 en 1995. De plus, les aînés canadiens vivent plus longtemps que jamais auparavant et en vieillissant, ils risquent davantage d'avoir un handicap. L'augmentation du nombre de personnes âgées au sein de la population met en lumière l'importance de replacer le handicap au coeur des questions et non de le laisser en périphérie.

Les personnes handicapées sont déterminées à exiger respect et dignité et à participer à tous les aspects de la vie canadienne. La clé de cette participation est un accès égal aux télécommunications. Les obstacles courants aux télécommunications seraient trop longs à décrire et je me contenterai de faire quelques observations au sujet des problèmes qui se posent aux personnes handicapées.

Il est important de se rappeler que les problèmes des personnes handicapées pour utiliser les télécommunications sont diversifiés parce que les handicaps sont également diversifiés. La difficulté pour se situer au niveau de l'utilisation d'un terminal et peut également être d'établir des connexions dans le réseau. Les problèmes concernant les terminaux comprennent l'incapacité de voir les inscriptions et l'affichage, l'incapacité d'entendre la sonnerie ou le discours reçu et l'incapacité d'utiliser l'appareil et ses commandes.

Par exemple, les personnes ayant peu de capacité à contrôler les mouvements de la main n'ont pas suffisamment de motricité pour utiliser un clavier comportant de petites touches et un espace réduit entre les touches. Les personnes ayant une faiblesse et des douleurs articulaires chroniques pourraient avoir du mal à appuyer sur les touches et même à activer et à désactiver le téléphone.

Tous ces problèmes peuvent être réglés ou à tout le moins atténués avec un équipement terminal approprié. Toutefois, il est fréquent qu'aucun équipement approprié ne soit disponible. La situation peut être perçue comme une incapacité du marché qui justifierait une intervention de l'organisme de réglementation.

Les problèmes de connexion au réseau sont souvent reliés au terminal jusqu'à un certain point. Les personnes qui s'expriment avec lenteur ou irrégularité trouvent qu'elles sont fréquemment interrompues à cause de la vitesse et de l'inflexibilité des services automatisés et l'obligation de faire vite les traumatise.

Pour les personnes handicapées, l'accès au réseau téléphonique dépend du fonctionnement du terminal autant sinon plus que du fonctionnement du réseau lui-même. Donc, il ne servirait pas à grand-chose de faciliter l'accès des personnes handicapées aux services de télécommunication ou de songer à un service universel à moins de réglementer également l'équipement terminal.

J'aimerais vous entretenir très brièvement du rapport du Groupe d'étude sur le cadre réglementaire des télécommunications et ce, surtout parce que dans ses recommandations en ce qui concerne une nouvelle loi sur les télécommunications, il indique clairement que pour améliorer le bien-être des Canadiens et renforcer le caractère inclusif de la société canadienne, il faudrait ajouter l'objectif de faciliter l'accès des personnes handicapées aux télécommunications.

Un premier commentaire au sujet de ce rapport est que la liste des objectifs sociaux qu'on recommande d'inclure à l'article 7 est restreinte, ce qui limite la possibilité de réglementer le bien commun concernant des questions qui ne sont pas évidentes pour le moment. C'est pourquoi nous attirons votre attention sur cette partie du rapport sur le cadre réglementaire des télécommunications.

Deuxièmement, ce rapport dit qu'il faudrait faciliter l'accès des personnes handicapées aux télécommunications. À notre avis, cela n'est pas conforme aux normes établies dans les droits canadiens en fait, la politique devrait être d'assurer l'accès au service de télécommunications à tous y compris aux Canadiens handicapés.

• (1545)

Il y a deux recommandations de ce rapport qui sont très importantes et que nous aimerions souligner. La première est la recommandation 2-6, qui propose que le CRTC soit habilité à réglementer directement tous les fournisseurs de services sans choisir.

La deuxième concerne l'élaboration d'une application uniforme de la politique en modifiant les législations fédérales pertinentes pour s'assurer que tous les ministères et organismes gouvernementaux qui ont des responsabilités en matière de télécommunication appliquent la politique uniformément. Cette application uniforme de la politique est très importante pour les personnes handicapées parce que c'est ainsi qu'elles auront un jour un équipement terminal accessible. Il est essentiel qu'Industrie Canada soit assujéti également à une telle réglementation.

Le président: Très bien.

Mme Phyllis Gordon: Je vois que je n'ai plus de temps.

Le président: Malheureusement, votre temps est écoulé, madame Gordon, mais nous vous poserons des questions et nous avons le texte complet de votre exposé. Merci beaucoup de nous l'avoir fourni.

Nous passons maintenant à Mme Léger pour cinq minutes. Allez-y, s'il vous plaît.

• (1550)

[Français]

Mme Sophie Léger (porte-parole, Coalition québécoise des fournisseurs d'accès Internet): Bonjour.

Je vous remercie de l'occasion que vous me donnez de venir exprimer les points de vue de la Coalition québécoise des fournisseurs d'accès Internet, que je représente.

Au Québec, les membres de la coalition ont innové avec l'Internet. À la fin des années 1990, les entreprises titulaires se sont approprié de la technologie à haute vitesse, le DSL et le câble modem. Elles ont commencé à restreindre de plus en plus l'accès à leurs

infrastructures, qui demeurent encore aujourd'hui aussi essentielles qu'elles l'ont toujours été, aussi bien pour les consommateurs que pour les fournisseurs de services Internet.

Le problème majeur est que, depuis trois ans, les marges possibles en revente de gros sont passées d'acceptables, quand on était sous le régime de basse vitesse, à totalement inacceptables ou même absentes pour les produits haute vitesse.

Cela s'explique par le fait que la haute vitesse est encore aujourd'hui commercialisée comme un produit d'attraction chez les anciens monopoles, qui financent naturellement leurs opérations grâce à leurs anciens services, pour lesquels ils ont encore le monopole et qui génèrent énormément de profits.

C'est pourquoi on remarque tous que depuis 10 ans, ni les factures de téléphone ni les factures de câble que l'on paie n'ont diminué. Au contraire, elles augmentent graduellement pour financer les activités non profitables des câblodistributeurs et des compagnies titulaires.

Nous ferons, nous aussi, une étude exhaustive des 127 recommandations du groupe d'étude et nous vous la ferons parvenir pour vous aider dans l'élaboration de votre rapport.

Dans le cas des fournisseurs de services Internet, la coalition ne peut se prononcer sur l'efficacité ou le rôle que le CRTC a joué à l'égard de la radio et de la télévision, car c'est un domaine qu'on ne connaît pas.

Par contre, dans le cas de l'Internet, le CRTC et les membres à qui nous avons eu affaire au cours des sept dernières années nous ont grandement aidés, à un point tel qu'il y a deux ou trois ans, les membres du CRTC nous ont dit qu'ils avaient les mains liées par la pression et le lobby intensif et très efficace des compagnies titulaires auprès des gens de la Colline parlementaire, qui se rendent jusqu'au CRTC. Ils nous ont recommandé de poser des gestes plus politiques pour arriver à faire passer nos messages. Pour nous, le CRTC a joué son rôle, surtout dans le cas des dernières décisions et directives d'Industrie Canada à l'égard de la déréglementation des services Internet.

Il y a trois points majeurs que j'aimerais exprimer. À la coalition, nous sommes heureux du commentaire qui a été fait à ce comité le 19 février dernier par le ministre de l'Industrie, M. Maxime Bernier. Ce dernier disait que dans toute la réorganisation de l'industrie des télécommunications, on devrait s'assurer de conserver comme ils le sont le service de gros et son accès. Nous avons mis en annexe du document que nous vous avons soumis un extrait du discours de Maxime Bernier. Nous vous laissons le soin de le lire.

Par contre, il y a un fait très troublant qui émane du Bureau de la concurrence. Nous avons inclus des extraits de son témoignage dans notre document. Le Bureau de la concurrence a soumis des preuves dans l'Avis public de télécom CRTC numéro 2006-14. Il a émis des opinions qui nous démontrent qu'il ne peut transmettre des données objectives ni au CRTC ni au tribunal qui devrait être constitué, selon les recommandations du groupe d'étude, simplement parce qu'il en est arrivé à la conclusion que l'industrie des télécommunications devait passer par une concurrence fondée sur les installations des concurrents actuels.

Nous ne savons pas sur quoi le Bureau de la concurrence a fondé son analyse, mais l'expert en économie que nous avons engagé nous a dit tout le contraire. Donc, les dernières démarches du Bureau de la concurrence sont très déroutantes et démontrent le manque d'objectivité de cet organisme.

• (1555)

Finalement, pour la gouverne des membres du comité, nous avons fait ressortir le lien entre l'industrie du pétrole au détail et l'industrie des télécommunications. S'il y avait une déréglementation et que le CRTC ou le tribunal de la concurrence n'était plus impliqué, les consommateurs pourraient subir le sort qui est le leur aujourd'hui en raison du coût élevé de l'essence, c'est-à-dire que le prix minimum ne serait pas réglementé et que, de ce fait, les consommateurs ne seraient pas protégés du tout.

[Traduction]

Le président: Merci, madame Léger.

C'est maintenant le tour de M. Beaudoin pour cinq minutes. Allez-y, s'il vous plaît.

[Français]

M. Claude Beaudoin (directeur du laboratoire, bureau d'homologation et de services techniques, ministère de l'industrie, Comité consultatif du Programme de raccordement de matériel terminal): Monsieur le président, membres du comité, je vous remercie de votre invitation à comparaître cet après-midi devant le Comité permanent de l'industrie.

Je suis heureux aujourd'hui d'avoir l'occasion de discuter du Programme de raccordement de matériel terminal, le PRT, et de son comité consultatif, le CCPRT.

[Traduction]

Pendant de nombreuses années le Comité consultatif du Programme de raccordement de matériel terminal, ou CCPRT, a veillé à ce que l'équipement de télécommunication avec fil soit raccordé en toute sécurité au réseau de télécommunications public sans perturber ou dégrader les services fournis à d'autres utilisateurs. Le programme de raccordement de matériel terminal existe pour protéger les réseaux et le personnel des fournisseurs de services de télécommunications et pour veiller à ce que les téléphones vendus au Canada assurent l'accès aux services de télécommunications aux personnes malentendantes. Ce programme s'applique à l'équipement terminal comme les téléphones, les télécopieurs, les modems et les lignes d'abonné numériques, c'est-à-dire l'équipement DSL qui sert à les raccorder par câble ou fil aux réseaux de télécommunications publics.

La décision Télécom CRTC 82-14, rendue en 1982, propose un rôle pour le Programme de raccordement de matériel terminal. Cette décision permettait aux clients de raccorder leurs propres téléphones au réseau de télécommunications public. Le conseil désignait le CCPRT comme étant l'organisme le mieux placé pour élaborer les normes qui permettraient l'application de cette décision.

Industrie Canada, qui s'appelait alors Communications Canada, était le seul organisme autorisé à vérifier et homologuer le matériel terminal. Au fil des années, le programme a évolué tout en rationalisant constamment sa réglementation. Par conséquent, tous les essais sont maintenant exécutés par des laboratoires reconnus du secteur privé. L'homologation a été remplacée par un processus moins lourd, à savoir la déclaration de conformité du fournisseur. Les exigences techniques relatives à l'équipement terminal doivent maintenant être fondées sur les normes régionales ou internationales. Cela a grandement réduit le fardeau de l'industrie, tout en assurant le

respect des exigences fondamentales afin d'empêcher la perturbation des réseaux. Les exigences réglementaires du programme sont mises à jour deux fois par année afin de tenir compte des nouvelles technologies ou d'éliminer les exigences périmées.

Le CCPRT sert de mécanisme de consultation directe entre Industrie Canada et le secteur des télécommunications. Ses membres sont assidus et il s'est montré très efficace comme tribune où l'industrie peut discuter ouvertement des exigences du programme ou donner des conseils au ministère.

Le CCPRT a été conçu pour assurer une représentation équilibrée de tous les secteurs de l'industrie des télécommunications et j'ai apporté pour vous le mandat du CCPRT à titre d'information.

L'équipement terminal a évolué au fil des années, mais les abonnés sont encore servis au moyen d'installations d'accès partagé qui sont en place depuis des décennies. La nécessité d'assurer un accès sans problème aux services de télécommunications s'est intensifiée depuis l'arrivée de technologies comme les DSL, qui visent à étendre la portée des installations d'accès et à les rendre plus rapides.

[Français]

Le programme comporte également des exigences techniques axées sur la mise en application des politiques sociales. Je veux parler des exigences en matière de compatibilité avec les appareils auditifs et de commande de volume de réception téléphonique. La conformité à ces exigences est de plus en plus importante en raison du vieillissement de la population.

[Traduction]

Les autres aspects du programme de raccordement de matériel terminal qui vont au-delà du rôle de consultation et d'élaboration des exigences sont la surveillance de la conformité, la vérification technique et le processus de mise en application. Ces activités assurent la conformité aux exigences techniques et sont exécutées par différents groupes au sein d'Industrie Canada. Ces groupes tiennent leur pouvoir de la Loi sur les télécommunications et de la Loi sur le ministère de l'Industrie.

La Commission fédérale des communications, la CFC, des États-Unis, a un processus semblable à notre programme de raccordement de matériel terminal. Les exigences canadiennes et américaines ont été harmonisées dans une large mesure. Il est important de signaler qu'aux États-Unis, la CFC a tenu des audiences pour examiner son programme de raccordement de matériel terminal en juillet 1999. La commission a constaté que l'industrie tenait encore absolument à avoir des exigences obligatoires. Bien que certains processus aient été modifiés, la CFC a encore des exigences relatives à l'équipement terminal.

De même, au Canada, le Groupe d'études sur le cadre réglementaire des télécommunications a reçu des réponses pendant son processus de consultation qui indiquent que de manière générale, l'industrie des télécommunications du Canada continue à croire à la pertinence et à l'utilité du programme et de son comité consultatif.

• (1600)

[Français]

En conclusion, le programme est continuellement revu pour en assurer la pertinence à mesure que la technologie progresse et que toutes les possibilités de déréglementation sont saisies.

La participation active d'un échantillon représentatif de l'industrie des télécommunications au Comité consultatif du PRT démontre que le programme demeure nécessaire. Le programme et le CCPRT jouent un rôle vital pour ce qui est de protéger l'intégrité des réseaux de télécommunications publics et de fournir aux malentendants l'accès aux services de télécommunications.

Je vous remercie.

[Traduction]

Le président: Merci beaucoup.

Nous allons maintenant passer aux questions des députés. Je rappelle aux députés et aux témoins que le temps dont disposent les membres du comité est limité. Soyez donc aussi brefs que possible dans vos questions et dans vos réponses. De plus, quand le député pose une question à un témoin en particulier et que quelqu'un d'autre veut aussi y répondre, la personne n'a qu'à me faire signe et je vais essayer de faire en sorte qu'elle aussi dispose d'un certain temps d'intervention.

Nous allons commencer par M. McTeague; vous disposez de six minutes.

[Français]

L'hon. Dan McTeague (Pickering—Scarborough-Est, Lib.): Merci, monsieur le président.

J'aimerais aussi remercier tous nos distingués témoins qui sont venus comparaître aujourd'hui. Plusieurs points qui ressortent de vos présentations nous incitent à réfléchir.

Ma première question s'adresse à Mme Patricia MacDonald.

[Traduction]

Dans votre exposé, vous nous avez donné l'exemple de quelqu'un qui doit payer 120 dollars s'il veut annuler sa connection Internet avec Telus en Colombie-Britannique. C'est une pénalité importante qui a un effet dissuasif sur celui qui veut changer de fournisseur.

Vu l'absence d'arbitre bien défini en pareil cas et comme la déréglementation avance à grand pas, pour beaucoup, le 6 avril est un jour à marquer d'une pierre blanche. Êtes-vous convaincu que le consommateur sera mal servi si la déréglementation va de l'avant, comme le propose le ministre? Pour la plupart d'entre nous ici, le ministre n'a fait que sélectionner les recommandations dans le rapport du GECRT.

Mme Patricia MacDonald: J'en suis convaincue. Les compagnies de téléphone qui jouissent d'un monopole ont l'habitude de traiter avec leurs clients et savent comment discuter des modalités du service. Avec la déréglementation qui se profile à l'horizon, c'est la pagaille générale à en juger par le nombre de coups de téléphone de consommateurs que je reçois.

Le cas que j'ai cité est celui d'une femme que je représente. Elle a commandé son abonnement à Internet par téléphone et n'a pas reçu les modalités du service par le courrier; elle ne savait donc pas qu'il y aurait une pénalité. Aujourd'hui, elle se démène avec son fournisseur. Évidemment, il a menacé de lui retirer son service de téléphone local parce qu'elle refuse de payer la pénalité de 120 dollars pour avoir annulé sa connexion à Internet. Le cas n'est pas unique. J'en connais d'autres.

L'hon. Dan McTeague: Je vais maintenant m'adresser à Mme Gordon, qui elle aussi nous a fait un excellent exposé.

Tout à l'heure, vous avez parlé de faciliter l'accès aux services, de l'améliorer, dans le cadre des activités réglementées, et d'uniformiser ce que font les ministères. Comme le décret du ministre Bernier

n'exige pas de garantie à la qualité du service existant, comment les handicapés du pays seront-ils touchés s'il y a déréglementation le 6 avril?

Mme Phyllis Gordon: Je ne suis pas sûre de pouvoir vraiment répondre à votre question. Nous considérons les choses dans leur ensemble.

Pour la qualité du service, s'il y a un aspect dont je peux parler, c'est celui de ceux qui utilisent le haut débit pour la transmission de données ou de textes, en particulier, qui ont des handicaps et qui, grâce à la voix sur IP, peuvent vraiment profiter des nombreuses formes différentes de communication et de transmission. Si la qualité du service n'est pas maintenue à un niveau très élevé, il pourra y avoir dégradation de la communication reçue — des paquets se perdent — et la qualité du service elle-même peut être très nuisible pour celui qui a un handicap. Notre message premier, c'est de ne pas oublier la réglementation sociale.

• (1605)

L'hon. Dan McTeague: Si je vous ai bien compris, vous avez dit que l'article 7 de la Loi sur les télécommunications propose d'améliorer le bien-être des Canadiens et de renforcer le caractère inclusif de la société canadienne par les moyens que vous énumérez. Faut-il craindre que ces moyens soient oubliés dans le décret du ministre, qui écarte le CRTC et le rapport du GECRT? Les handicapés canadiens risquent-ils d'être laissés pour compte dans sa précipitation pour ouvrir le marché?

Mme Phyllis Gordon: S'il ne conserve pas ce qui accompagne le rapport, à savoir la réglementation pour les exigences sociales, nous sommes en bien mauvaise situation. Tout à fait, c'est grave. Il y a une chose que j'ai signalée mais dont je n'ai pas parlé, c'est que actuellement, si vous utilisez un appareil ATS, ou l'interurbain, et si la personne est sourde, elle bénéficie d'une réduction du tarif. Accordera-t-on le même avantage à la personne handicapée qui a peut-être besoin d'une qualité de transmission supérieure, qui coûte plus cher? Il y a une foule de questions. Si la déréglementation va de l'avant sans contrôle sur la réglementation concernant les considérations sociales, nous aurons de sérieux problèmes.

L'hon. Dan McTeague: Monsieur le président, combien de temps me reste-t-il?

Le président: Il vous reste une minute et demie.

L'hon. Dan McTeague: Cela nous préoccupe qu'il n'y ait pas de contrôle à l'heure actuelle. Il n'a pas été question d'un ombudsman, si ce projet se concrétise le 6 avril. Aucune disposition ne prévoit l'intervention du Bureau de la concurrence. Évidemment, le tribunal sur la concurrence en matière de télécommunications ne sera pas mis en place pour offrir ce genre de garanties.

[Français]

Je devrais peut-être poser ma question à Mme Léger, qui est assise à côté de vous.

Madame Léger, s'il n'y a pas de mesures de protection, prévoyez-vous des dangers encore pires que ceux qui existent présentement dans le domaine pétrolier, dont vous nous avez parlé tout à l'heure?

Mme Sophie Léger: En fait, cela ne concerne pas seulement le prix, mais aussi la qualité. À ce sujet, la coalition et moi-même partageons grandement l'opinion de Mme Gordon.

Un des points très importants que nous avons soulevés aujourd'hui concerne la neutralité de réseaux. Cela fait aussi l'objet d'un débat aux États-Unis. Si on laisse aux propriétaires des infrastructures le soin de donner la priorité aux paquets qu'ils veulent, que ce soit ceux des compagnies qui paient le mieux ou ceux de leurs compagnies affiliées, ce sera à qui gardera le plus de clients.

Également, il risque d'arriver ce dont Mme Gordon nous a parlé. Si une personne a un système de voix sur IP, disons avec une tierce partie, que le titulaire n'a pas mis en priorité sur le réseau, le service de voix pourrait être grandement dégradé. Il pourrait aussi perdre accès à tous les bénéfices de la voix sur IP. Ici, on ne parle que de la voix sur IP. On n'a pas encore la télévision sur IP. On n'a pas encore vu l'avènement de tous les services. On s'entend pour dire que le futur est à la technologie IP.

C'est pourquoi, à la coalition, nous disons que l'infrastructure elle-même est un service essentiel. C'est l'objet de notre débat, à savoir qu'elle doit vraiment être réglementée pour assurer à tous les consommateurs canadiens, peu importe où ils se trouvent, la qualité et la capacité d'utilisation.

[Traduction]

Le président: Merci.

Nous allons passer à M. Crête.

[Français]

M. Paul Crête (Montmagny—L'Islet—Kamouraska—Rivière-du-Loup, BQ): Merci, monsieur le président.

Je vous remercie beaucoup pour vos présentations.

Ma question a deux volets, et j'aimerais que chacun y réponde rapidement.

Premièrement, quelles seront les conséquences de la décision du ministre pour votre organisme ou pour les gens que vous représentez? Si on continue dans cette voie, qu'arrivera-t-il dans trois ans?

Deuxièmement, ne devrait-on pas repartir à la case zéro, prendre le Rapport du groupe d'étude sur le cadre réglementaire des télécommunications et mettre en place une véritable législation complète?

J'aimerais que chacun de vous réponde à ces deux questions en une ou deux minutes, s'il vous plaît.

M. Robert Proulx: Je vais commencer.

Il est évident qu'une entreprise de petite envergure comme la nôtre ou comme celle des fournisseurs Internet que représente Mme Léger est sensible à une concurrence que je qualifierais de ciblée. Comme notre marché est assez petit, il est indéniable que ce sera relativement facile pour quelqu'un qui le désire de nous éliminer. Une déréglementation complète, sans balises sur ce que serait une concurrence déloyale, nous éliminerait complètement du marché.

Le chiffre d'affaires de notre entreprise est d'environ 10 millions de dollars par année. Nous desservons une centaine de communautés et générons entre 60 et 70 emplois en région. Comme on n'a aucune balise, il est facile de nous éliminer du marché.

Une chose est importante pour nous, et nous croyons qu'elle devrait être considérée en tout temp. Qu'il y ait une réglementation ou pas, on doit s'assurer qu'il n'y ait pas de concurrence déloyale et qu'on laisse de la place aux petits joueurs. On ne peut pas penser que les petites entreprises auront les moyens de se battre contre les grosses entreprises. Nous avons donc besoin de soutien à cet égard.

Au sujet de la deuxième question, nous sommes tout à fait d'accord que tout devrait être repris depuis le début, pour s'assurer que toutes les recommandations visant la déréglementation soient mises en oeuvre de façon ordonnée afin de ne pas jeter le bébé avec l'eau du bain. On peut regarder les grandes villes, où les grands joueurs passent à l'attaque, mais on sait que presque 80 p. 100 des régions rurales au Canada ne sont pas desservies par les grands joueurs.

Si on ne fait pas attention à la déréglementation, la situation risque d'empirer dans les régions rurales. Je pense qu'il est très important qu'on y voie activement.

• (1610)

[Traduction]

Mme Patricia MacDonald: La plus grosse répercussion sur les consommateurs que je représente, c'est qu'ils n'auront plus les moyens de s'offrir le téléphone au tarif que j'ai mentionné dans ma déclaration liminaire.

Pour celui qui vit de prestations d'invalidité et doit payer 55 \$ par mois, cela peut représenter 10 p. 100 de son revenu. Ce n'est tout simplement pas abordable. Il faudrait alors choisir entre la nourriture, le logement et le téléphone; il faudrait donc se rabattre sur les rares téléphones publics qui restent. Il est certain qu'il n'aurait aucun accès à Internet.

J'aimerais revenir en arrière. Je pense que c'est la bonne façon de procéder jusqu'à ce que la concurrence se soit fermement instaurée et qu'on puisse l'observer. Il est peu probable, vu ce que j'ai entendu, que l'on revienne en arrière, mais cela ne signifie pas que ces recommandations ne devraient pas être faites si vous détenez la preuve qu'elles ne devraient pas être faites. Et je dis cela pour protéger les consommateurs. Peut-être quelque chose devrait-il être fait et qu'une recommandation devrait être faite.

Il existe aux États-Unis ce que l'on appelle des programmes lifeline. Il serait peut-être intéressant de les examiner. Ils servent à protéger les consommateurs à faible revenu en particulier. Je vous renvoie à un rapport commandé par Développement des ressources humaines Canada en 2002 et préparé par Philippa Lawson, anciennement avocate au Centre pour la défense de l'intérêt public. Elle les décrit en détail. Je donnerai les renseignements au greffier.

Le président: Il vous reste à peu près deux minutes; nous allons donc vous entendre tous les trois dans les deux minutes qui restent.

Mme Phyllis Gordon: Pour une personne handicapée, les télécommunications sont une ligne de sauvetage. C'est un moyen de connexion et de communication, par téléphone ou par ordinateur. Sans connexion, les gens seront de plus en plus isolés et de moins en moins aptes au travail.

La position du gouvernement, c'est qu'il faut aider les handicapés et non pas élever de nouveaux obstacles. Notre position, c'est que sans accessibilité normalisée aux télécommunications, aussi bien au niveau de la conception du réseau que des terminaux, comme cela se fait aux États-Unis, nous régressons.

Depuis 30 ans aux États-Unis il existe une association appelée Access Board, qui fixe des règles. Elle examine actuellement toutes les normes de l'article 508 de la Rehabilitation Act et de l'article 255 de la Telecommunications Act aux États-Unis, qui sont tous les deux des instruments très puissants qui ont mené à des télécommunications accessibles dans ce pays. C'est vraiment rétrograde de notre part de plonger tête première sans examiner sérieusement le problème. Il faut faire un pas en arrière, si c'est possible, pour examiner sérieusement le rapport du groupe d'étude.

Les handicapés ont besoin de temps pour s'adapter, entendre et participer. La précipitation du gouvernement mettra fin au débat public. Cela ne fait pas la manchette des journaux. Nous ne sommes qu'un petit groupe formé de deux personnes qui essaient de faire valoir les intérêts des personnes handicapées. Si le gouvernement agit trop vite, il fera disparaître beaucoup d'acquis importants et laissera les gens dans un plus grand isolement.

Le président: Il ne nous reste plus de temps. Je vais peut-être laisser à Mme Léger la chance de dire quelques mots.

Je suis désolé de faire cela, mais je dois rappeler aux témoins que chaque député dispose d'une très courte période.

Si vous voulez tous intervenir, il vous faudra être brefs. M. Crête n'a que six minutes; vous ne disposez donc que d'une minute chacun.

Je vais accorder un peu de temps à Mme Léger.

[Français]

Mme Sophie Léger: Je vais répondre très brièvement à la première question.

D'ici trois ans, on verrait effectivement la disparition de concurrents qui utilisent aujourd'hui le service en gros. Enfin, ils cesseraient d'offrir les services à la clientèle.

En réponse à votre deuxième question, nous recommandons d'examiner le processus en entier. Tous les consommateurs canadiens auraient beaucoup trop à perdre si on implantait les recommandations de façon ad hoc. Ce serait retourner en arrière, prendre des risques en termes de sécurité et bloquer les innovations dans le futur, parce que les petites entreprises et les groupes que nous représentons ici sont la source des innovations.

On devrait peut-être arrêter le processus et le revoir dans son ensemble.

• (1615)

[Traduction]

Le président: D'accord.

Je suis désolé, monsieur Beaudoin, mais nous en sommes à sept minutes et demie, largement plus que prévu. Nous allons passer à M. Carrie.

M. Colin Carrie (Oshawa, PCC): Merci, monsieur le président.

Je remercie tous les témoins d'être venus cet après-midi.

Avant, je travaillais dans le secteur de la santé comme chiropraticien et j'ai eu l'honneur de traiter beaucoup de personnes ayant un handicap, en particulier l'arthrite, si bien que certaines des choses que vous avez évoquées, madame Gordon, m'intéressent tout particulièrement.

Le CRTC a décidé que 5 p. 100 des fonds de comptes différés devaient servir à venir en aide aux personnes handicapées. Êtes-vous satisfaits de cette décision du CRTC? Qu'en pensez-vous?

Mme Phyllis Gordon: Nous avons été mêlés à cette décision. Quant à savoir si nous en sommes satisfaits, 34 millions pour les personnes handicapées, c'est plus que ce que nous n'avons jamais vu.

Jamais nous n'avons vu de décret aussi positif au pays. Nous y voyons une victoire sur une grande échelle.

La décision est actuellement devant les tribunaux. Le CRTC est en train de la réexaminer. Cela traîne en longueur. Les associations d'handicapés s'organisent et tiennent des rencontres pour déterminer la meilleure façon de présenter notre position, mais essentiellement, il ne s'agissait pas de notre proposition. À notre avis, au lieu de laisser l'argent entre les mains des compagnies, les 34 millions ou plus auraient dû servir à constituer un véritable fonds dont le gouvernement fédéral ou une tierce partie aurait pu se servir pour amener l'industrie à mettre au point des appareils accessibles et fonctionnels.

Question temps, le président Rajotte va me tomber dessus si je vous réponds plus en détail. Je pourrais vous parler pendant des heures du compte reporté.

M. Colin Carrie: Je suis curieux. Tout le monde ici aimerait savoir si dans l'ensemble vous êtes satisfaite.

Mme Phyllis Gordon: Modérément.

M. Colin Carrie: Merci. Très bien.

Ma question s'adresse à Mme Léger. Certains de vos propos me préoccupent beaucoup. C'est peut-être la traduction, mais je pense vous avoir entendu dire que le CRTC vous avait dit qu'il était contrôlé les ESLT. Qui vous a dit ça au CRTC?

Mme Sophie Léger: Il n'est pas contrôlé par les ESLT. Ce qui se passe, c'est que nous avons évidemment emprunté la voie du CRTC dans certaines actions et discussions avec les différentes ESLT. Dans certaines décisions, des employés du CRTC nous ont dit que ça échappait à leur contrôle. Le lobbying des ESLT et des compagnies de câble est si fort et exerce tant de pressions politiques sur les employés du CRTC pour qu'ils retardent les examens; il a fallu entre huit et neuf mois pour avoir des nouvelles de la partie sept que nous avons soumise, et cela, sans succès. C'est une raison que nous avons entendue des employés eux-mêmes, et c'est pourquoi nous avons décidé il y a deux ans de sauter.

M. Colin Carrie: Ça m'inquiète parce que nous avons entendu des représentants du CRTC ici et ils nous ont semblé se conduire tout à fait convenablement. Ils font de l'excellent travail de régulation. Êtes-vous en train de dire qu'ils ne sont pas impartiaux et qu'ils peuvent être soudoyés d'une manière quelconque?

Mme Sophie Léger: Nous disons que les réponses que nous avons eues et le délai dans lequel nous les avons eues ne reflétaient pas la motivation ou ce que les employés auraient fait s'ils avaient été totalement libres de leurs actions.

M. Colin Carrie: Les employés laissaient donc entendre qu'ils ne pouvaient pas être objectifs.

• (1620)

Mme Sophie Léger: Oui.

M. Colin Carrie: Vous avez aussi dit que le Bureau de la concurrence ne pouvait pas donner de données objectives au CRTC. Est-ce parce que vous n'êtes pas d'accord avec le Bureau de la concurrence? Pourquoi le Bureau de la concurrence n'est-il pas objectif, à votre avis? Pourriez-vous développer votre pensée?

Mme Sophie Léger: Je vous renvoie aux deux paragraphes tirés du témoignage du Bureau de la concurrence à PN 2006-14. Nous sommes très troublés du fait que le Bureau de la concurrence ait un avis qui ne concorde pas avec celui d'Industrie Canada.

Le Bureau de la concurrence dit que l'accès au marché de services en gros ne devrait pas être conservé désormais dans l'industrie des télécommunications, alors qu'Industrie Canada, dans la dernière déclaration du ministre Bernier, le 19 février, est revenu et a dit l'avoir revu et qu'à son avis, la vente en gros devrait être protégée et gardée telle qu'elle est maintenant.

Le Bureau de la concurrence a déclaré que l'actuelle concurrence basée sur les installations est la seule façon d'être très concurrentiel et la seule façon d'avoir des incitatifs pour la construction d'installations supplémentaires. Il est évident que nous avons des membres qui ont déjà bâti de l'infrastructure, et nous avons accès au marché du gros.

Le Bureau de la concurrence a donc fait des évaluations très fortes. Vous pouvez lire vous-mêmes les deux paragraphes, c'est évident. Nous sommes très inquiets de voir que le Bureau de la concurrence a déjà un avis sur la question.

M. Colin Carrie: Vous dites qu'il doit être cohérent avec Industrie Canada pour être impartial.

Le président: Ce sera votre dernière question.

M. Colin Carrie: Est-ce ce que vous laissez entendre?

Mme Sophie Léger: Non. Nous disons qu'il devrait d'abord faire une analyse du marché actuel. La plupart des compagnies et des intervenants sur le marché disent que l'accès au marché du gros est nécessaire pour attirer des concurrents et pour qu'ils bâtissent leur infrastructure dans l'avenir.

Le Bureau de la concurrence a adopté une position qui n'est pas basée sur une analyse économique. Il est arrivé à des conclusions qui ne sont étayées par aucun spécialiste. Ses conclusions sont tout à fait contraires à l'analyse de l'industrie actuelle.

Le président: Je suis désolé, monsieur Carrie, mais votre temps est écoulé.

Je vais passer à M. Masse.

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

Je remercie les témoins de comparaître ici aujourd'hui.

Je vais continuer avec Mme Léger.

C'était intéressant. Le ministre a comparu devant le comité. Je lui ai demandé si une analyse économique avait été effectuée et il a admis que cela n'avait pas été le cas.

À votre avis, une autre partie du complot qui a été monté autour de cette situation, c'est que le ministre dans le budget a dit qu'il allait effectuer un examen exhaustif des politiques de concurrence du Canada et produirait un rapport avant le budget de 2008. Ne serait-il pas censé d'achever le rapport avant la déréglementation? Cela serait-il avantageux pour le consommateur?

Mme Sophie Léger: Évidemment, oui. Au sujet de la déréglementation en entier, je pense que tout le monde s'entend pour dire qu'il faut déréglementer. Nous sommes aussi d'accord avec certaines des recommandations du groupe d'étude et ce qu'il a dit dans ses recommandations. Le seul problème, c'est qu'actuellement, il n'y a pas d'analyse économique en tant que telle. Quelles seront les conséquences sur les prix au détail et pour les familles à faible revenu?

D'un autre côté, s'il n'y a pas plus de concurrence, nous ne verrons pas de baisse des prix. Nous allons voir l'augmentation des prix. C'est très dangereux parce qu'il n'y aura plus de concurrence.

M. Brian Masse: Oui, c'est justement une de mes préoccupations. Plus nous entendons de témoignages dans le cadre de ces audiences et plus c'est préoccupant, le fait que cela ait été fait de manière fragmentaire et que nous n'ayons même pas de projet de loi.

Je m'adresse maintenant à Mme Gordon. J'ai passé dix ans de ma vie à travailler comme spécialiste en emploi auprès des personnes handicapées. Vous avez soulevé une question très importante au sujet de l'utilisation par des tiers dans le cadre de la décision de report que vous avez bien fait de nous rappeler.

La décision de report m'inquiète beaucoup, car à Windsor, en Ontario, les personnes handicapées de ma collectivité, comme tous les autres, ont payé 75 \$ de trop à Bell. La société publique Sask Tel a demandé seulement 15 \$. Il y a une grande disparité entre les régions.

Voici une des choses qui m'inquiète. Nous avons beaucoup discuté de politiques pour les régions rurales du Canada qui se sentent isolées parce qu'elles n'ont pas accès à Internet, ainsi que des qualités dont vous avez parlé.

Pouvez-vous nous dire quelle est l'importance pour les personnes handicapées d'avoir cet accès dans leur propre foyer, mais dans les régions urbaines? Ce sentent-elles aussi isolées parce qu'elles ne peuvent plus faire ce qu'il faut pour se relier au reste de la collectivité?

● (1625)

Mme Phyllis Gordon: Oui, je pense que c'est la question essentielle. Nous parlons de services de télécommunications universels. Lorsque nous avons commencé à examiner l'ensemble du modèle des télécommunications, nous avons trouvé intéressant de constater qu'il y avait des questions d'accès et des questions de services universels. C'est drôle, mais c'est le langage du mouvement des personnes handicapées, puisque l'ensemble de la collectivité est isolée depuis si longtemps et ne peut pas pleinement participer à la vie canadienne parce qu'elle n'est pas branchée.

Le service universel ne devrait pas être vu comme une dichotomie entre les régions rurales — et les zones urbaines. Le service universel devrait faire partie intégrante du concept, puisque la technologie existe et que des personnes ayant des capacités différentes peuvent obtenir les téléphones, les ordinateurs et les services dont elles ont besoin pour pouvoir communiquer.

Si vous travaillez à un endroit où l'on adopte une nouvelle puce, par exemple, si vous travaillez dans une université et que la nouvelle puce ne permet pas un moyen de communication accessible, vous excluez les employés qui dépendent peut-être d'une nouvelle technologie moderne.

Nous pourrions vous envoyer, et vous demander de lire, les exemples que nous avons fournis dans le cadre d'autres audiences. Sans téléphone, sans accès au 911, lorsqu'on ne peut pas utiliser le téléphone, on est isolé.

M. Brian Masse: Il faut également que ces services soient disponibles dans les entreprises et dans d'autres milieux de travail. Le taux de chômage des personnes handicapées est de plus de 50 p. 100, ce qui est scandaleux pour une démocratie moderne où existe ce genre de discrimination systémique, à mon avis. Mais ces services doivent également être compatibles avec les milieux de travail, afin que les personnes handicapées puissent avoir autant de chance que tous les autres de se trouver un emploi.

Mme Phyllis Gordon: Oui.

Je pense que ce qu'il est important de dire, c'est que la technologie existe ou existera bientôt. Au point où nous en sommes, le système vocal sur l'Internet peut vraiment aider les personnes handicapées à la condition d'être bien géré et bien réglementé. Non réglementés — comme cela a été le cas pour les téléphones cellulaires jusqu'à tout récemment — ces services sont tout à fait inutiles pour les personnes handicapées. Une personne aveugle ne peut pas l'utiliser et une personne sourde ne peut pas utiliser un téléphone cellulaire. Cela se voyait dans le marché non réglementé. L'équipement terminal doit être examiné de nouveau de manière très sérieuse et être traité comme les autres technologies.

M. Brian Masse: J'aurai une petite question complémentaire. Je demanderais à tous les témoins de répondre simplement oui ou non pour indiquer s'ils appuient la proposition.

Je milite pour la création d'un poste d'ombudsman, en plus de la protection des consommateurs. Cette personne devrait-elle servir les intérêts des utilisateurs de téléphone cellulaire, du câble, les abonnés de services satellite et les utilisateurs de services Internet? Un tel poste devrait-il avoir un mandat touchant tous ces différents types de services?

M. Robert Proulx: Je dirais oui.

Mme Patricia MacDonald: Oui.

Mme Phyllis Gordon: Oui.

Mme Sophie Léger: Oui.

M. Claude Beaudoin: Peut-être. En tant qu'organisme de réglementation, il nous faudrait prendre des décisions en matière de politiques.

M. Brian Masse: Très bien. C'est une bonne réponse.

Est-ce qu'il me reste du temps, monsieur le président?

Le président: Il vous reste 30 secondes, monsieur Masse.

M. Brian Masse: Très rapidement, madame MacDonald, au sujet des frais d'annulation de 120 \$ qu'exige Telus, c'est scandaleux. S'appliquent-ils également aux personnes âgées handicapées et aux personnes ayant un revenu fixe?

Mme Patricia MacDonald: Ils s'appliquent à tous ceux qui obtiennent des services Internet de Telus.

M. Brian Masse: C'est inacceptable et étant donné la publicité entourant récemment ces problèmes, on croirait qu'elle aurait appris sa leçon.

Mme Patricia MacDonald: Si vous annulez votre téléphone, vous devez également payer 400 \$ pour la caméra gratuite qu'ils vous donnent, ce que bon nombre de consommateurs ne savent pas.

M. Brian Masse: C'est tout simplement incroyable.

Merci, monsieur le président.

Le président: Merci, monsieur Masse.

Nous passons maintenant à M. Brison.

L'hon. Scott Brison (Kings—Hants, Lib.): Merci à vous tous pour vos interventions aujourd'hui. En fait, je crois que vous avez donné au comité une perspective et de l'information uniques sur plusieurs questions, particulièrement sur les répercussions de la réforme des télécommunications et des répercussions que pourrait avoir une déréglementation qui ne serait pas précédée d'une analyse des collectivités financièrement défavorisées et des Canadiens handicapés.

Le rapport du GECRT recommande une analyse approfondie du marché et un examen de la situation actuelle du marché avant la déréglementation. Aimerez-vous que le mandat de cet examen inclut également une analyse des répercussions sur les collectivités économiquement défavorisées et sur les Canadiens handicapés? Est-ce que cela contribuerait à répondre à vos préoccupations si ces éléments faisaient partie de l'analyse qui serait effectuée avant qu'une décision soit prise, si nous pouvons le signaler assez tôt?

• (1630)

Mme Phyllis Gordon: Peut-être, mais je pense qu'il n'y a pas uniquement les répercussions économiques, mais aussi les répercussions sur l'accès des personnes handicapées. Il y a les deux questions.

L'hon. Scott Brison: Oui. Je m'excuse, je voyais les deux questions comme étant distinctes.

Mme Phyllis Gordon: Oui, il y a également une incidence économique pour les personnes handicapées, à la fois en raison de leur revenu généralement plus faible, mais aussi parce qu'il faut régler le problème de la disponibilité d'un équipement spécialement conçu pour différents handicaps et qui peut coûter plus cher. Nous devons aussi examiner de quelle manière l'industrie des télécommunications ou le gouvernement va offrir cet équipement différent.

L'hon. Scott Brison: Je ne pouvais m'empêcher de penser, pendant que vous faisiez vos exposés, qu'il semble contraire à la logique que les personnes économiquement défavorisées aient à payer un prix plus élevé pour des services de base par rapport aux personnes mieux nanties. Puis, j'ai pensé au système bancaire et au fait que des personnes qui n'ont pas les moyens d'avoir un compte de base dans une banque à charte finissent souvent par payer plus cher pour des services financiers offerts par Money Mart ou d'autres. Ça n'a rien d'unique. Le secteur des télécommunications n'est pas le seul où cela est possible et même très probable.

Madame Léger, j'aimerais dire quelques mots au sujet de vos préoccupations à l'égard du Bureau de la concurrence. Le GECRT a recommandé la création d'un organisme de réglementation qui aurait l'expertise nécessaire pour comprendre l'industrie des télécommunications. Ce ne serait pas nécessairement le CRTC, ni le Bureau de la concurrence, mais quelque chose de nouveau. Je voudrais être sûr de comprendre. Ce que vous craignez, c'est que le Bureau de la concurrence connaisse moins bien les personnes pour qui vous travaillez que le CRTC et qu'il soit peut-être moins sensible à leurs besoins?

Mme Sophie Léger: Eh bien, nous voulons surtout un tribunal. À notre avis, un tribunal devrait être indépendant de l'ancien CRTC et du CRTC actuel et du Bureau de la concurrence. Nous aimerions avoir un tribunal très indépendant et informé qui aurait le pouvoir d'analyser et de réagir rapidement en cas d'abus de la part des grandes entreprises.

En ce moment, notre industrie doit composer avec un duopole dominant. Peu importe où on est, on a vraiment seulement deux choix au Canada: Telus et Shaw dans l'Ouest, Bell et Vidéotron dans l'Est, et Cogeco à certains endroits. Il y a toujours un duopole qui s'approprie 90 p. 100 du marché et qui est très fort.

Nous aurons besoin d'un tribunal qui comprend vraiment le marché, en profondeur, et qui aura le pouvoir d'agir rapidement en cas de demandes. En ce moment, le temps d'attente constitue un problème lorsque nous présentons des demandes. Nous espérons avoir ce genre de tribunal à l'avenir.

Le président: D'accord, merci.

Nous allons passer à monsieur Van Kesteren, pour cinq minutes.

M. Dave Van Kesteren (Chatham-Kent—Essex, PCC): Merci, monsieur le président.

Merci à vous tous de votre présence.

Madame MacDonald, j'aime bien votre carte. On peut y voir un petit poisson qui se fait manger par un plus gros poisson, qui lui se fait manger par un groupe de poissons. Qu'est-ce que cela signifie?

Mme Patricia MacDonald: Lorsque vous composez avec de grandes entreprises qui profitent des consommateurs à faible revenu, ces consommateurs peuvent se mobiliser et manger le poisson.

M. Dave Van Kesteren: D'accord. C'est bien. Ça me plaît.

J'espère que vous n'allez pas croire que je suis méchant, parce que je ne suis vraiment pas méchant, mais je vais vous poser à tous des questions précises.

Qui vous paie?

Je vais commencer par vous, madame MacDonald. Qui vous paie?

Mme Patricia MacDonald: Qui me paie pour ma participation à cette séance de comité?

•(1635)

M. Dave Van Kesteren: Non. Qui paie le Centre pour l'intérêt public en Colombie-Britannique?

Mme Patricia MacDonald: Les fondations juridiques vous sont-elles familières?

M. Dave Van Kesteren: Oui.

Mme Patricia MacDonald: Bien. Notre financement principal vient de la Law Foundation of B.C., qui finance des centaines d'organismes en Colombie-Britannique. Une autre partie de notre financement vient de notre participation à des audiences sur les services d'électricité et de téléphonie. Nous avons très peu parlé de téléphonie ces dernières années. Finalement, nous obtenons certaines contributions indépendantes, mais très rarement.

M. Dave Van Kesteren: Donc si quelqu'un a une cause valable, vous voyez à ce qu'elle soit transmise à des avocats, qui s'en occuperont devant les tribunaux. C'est bien cela?

Mme Patricia MacDonald: Oui. Nous comparaissons régulièrement devant les organismes de réglementation, le plus souvent devant la Utilities Commission de la Colombie-Britannique. Les cas dont nous sommes saisis doivent correspondre à notre mandat; il faut que ce soit dans l'intérêt du public. Nous nous concentrons actuellement sur les droits des pauvres et des personnes handicapées.

M. Dave Van Kesteren: Madame Gordon, je vous pose les mêmes questions.

Mme Phyllis Gordon: Je viens d'une province qui croit encore à l'aide juridique. Aide juridique Ontario finance 70 cliniques d'aide juridique, et le ARCH Disability Law Centre (Centre d'aide et de

défense juridique pour les handicapés) est l'une des cliniques spécialisées. Donc 90 à 95 p. 100 de notre budget vient de l'aide juridique. Nous obtenons un petit montant de la ville de Toronto, qui couvre les frais liés à la moitié du personnel de soutien. Nous recueillons de petits montants. Nous avons obtenu un certain montant du CRTC, qui nous permet de faire davantage de travail en matière de réglementation.

M. Dave Van Kesteren: Je ne m'en prends pas à personne en particulier.

Madame Léger, est-ce à peu près la même chose pour vous?

Mme Sophie Léger: Eh bien, la coalition est financée par ses membres. En plus du temps que nous investissons à l'extérieur de la gestion quotidienne des affaires, les entreprises partagent les coûts que nous incurrons.

M. Dave Van Kesteren: Encore une fois, je ne veux pas être méchant, mais j'aimerais savoir pourquoi vous croyez pouvoir laisser entendre qu'il s'agit d'une mauvaise orientation pour le ministre. Qu'est-ce qui vous permet de faire cette déclaration?

Mme Sophie Léger: Je peux commencer.

Tous les membres que je représente travaillent dans cette industrie depuis dix ans. Nous parlons de plus de 200 000 utilisateurs d'Internet. La plupart d'entre nous sommes des propriétaires d'entreprises. Nous voulons continuer à offrir un service de qualité à nos utilisateurs actuels et futurs. C'est donc notre passion pour l'industrie. Cela reflète ce que nous voulons offrir à nos clients.

En ce moment, nous savons que nous perdons des clients. Ils ne savent pas où ils vont. Ils doivent payer des pénalités. Lorsque nous voyons la situation dans laquelle nos clients se retrouvent, et tous les contretemps liés à la gestion d'une entreprise, c'est très frustrant.

M. Dave Van Kesteren: Vous savez qu'en 1997, lorsqu'il y a eu déréglementation, les prix ont chuté. Ne croyez-vous pas que nous allons voir la même chose se produire lorsque nous allons déréglementer? Vous ne le croyez pas?

Mme Sophie Léger: Non, parce qu'en ce moment nous voyons évidemment le coût et les marges que génèrent les services, et compte tenu des prix au détail actuels, il est évident qu'aucun profit n'est généré.

M. Dave Van Kesteren: Merci.

J'ai une autre question, je crois que je vais l'adresser à Mme Gordon.

Vous étiez préoccupée par le fait que d'ici 2041, 23 p. 100 de nos citoyens auront plus de 65 ans. Serait-il logique que d'un autre côté, puisque nous allons avoir davantage de gens à la retraite, davantage de gens handicapés et davantage de gens avec des besoins spéciaux, que les services soient améliorés?

Habituellement, lorsque je suis les marchés libres, je constate qu'à mesure que les besoins augmentent...

Le président: D'accord. Nous allons demander à Mme Gordon de répondre.

M. Dave Van Kesteren: Je n'ai presque plus de temps?

Le président: En effet. Nous allons demander à Mme Gordon de répondre.

Madame Gordon.

Mme Phyllis Gordon: Vous vous demandez si les marchés suivront simplement la population vieillissante?

M. Dave Van Kesteren: Non, je dis qu'habituellement, lorsqu'il y a un besoin, les entreprises et l'industrie tentent de combler ce besoin parce que...

Mme Phyllis Gordon: Ça n'a rien changé pour les personnes handicapées. C'est peut-être parce qu'il y a de nombreux types de handicaps, ce qui fait en sorte qu'un ajustement ou un accommodement ne peut satisfaire à tous les besoins.

Je vais vous illustrer la situation d'un autre point de vue. Lorsque vous utilisez votre carte bancaire au guichet automatique, les personnes aveugles demandent régulièrement à des étrangers de les aider et leur donnent leur NIP et leur demandent de les aider avec leurs transactions bancaires, parce que l'industrie des banques n'a simplement pas encore apporté d'ajustements. C'est la même chose pour la téléphonie, de même que dans l'industrie des télécommunications. Jusqu'à très récemment au Canada, comme je l'ai dit plus tôt, le domaine de la téléphonie mobile n'avait pas commencé à réagir et leur industrie a été dérèglementée. Il n'y a donc rien qui soit fait.

• (1640)

Le président: Merci.

Nous allons passer à M. Vincent.

[Français]

M. Robert Vincent (Shefford, BQ): Merci, monsieur le président.

Si j'ai bien compris ce qu'a dit plus tôt M. Van Kesteren, il va bientôt y avoir des prix de gros pour les personnes âgées, étant donné que la population vieillit.

Monsieur Proulx, vous avez dit qu'on vous avait empêché d'accéder à 500 km de fibre optique à l'île-du-Prince-Édouard. Mme Léger a parlé un peu plus tôt de duopole. Or, on constate, depuis qu'on a commencé à interroger les témoins sur la dérèglementation, que deux gros joueurs décideront qui utilisera leurs lignes ou leurs fils. Je pense que le fait de ne pas pouvoir accéder à ces 500 km de fibre optique démontre de façon flagrante que vous n'avez pas été choisi comme joueur pour leur faire concurrence. On va donc continuer à dire que la dérèglementation est nécessaire, de façon à ce que tout le monde puisse en profiter.

Madame MacDonald, vous avez parlé un peu plus tôt d'un montant se situant entre 25 \$ et 29 \$ pour la téléphonie, de 55 \$ pour Internet et de 79 \$ pour la téléphonie mobile. Ce n'est pas demain qu'il va y avoir de la concurrence dans les grands centres, même dans cette gamme de prix.

En ce qui concerne les personnes handicapées, la preuve est faite, à mon avis, que les gens n'auront pas d'autre choix que d'utiliser le même service. Dans le secteur de la santé, certaines personnes handicapées ne peuvent pas se servir d'Internet. Ça pourrait devenir possible si un système activé par la voix était disponible, mais je ne pense pas qu'on soit rendu là. On suit l'évolution des choses depuis le début des entrevues. Madame Léger, vous avez fait votre présentation de façon éloquente, et nous appuyons vos propos.

J'en viens maintenant à ma question: à qui profite cette dérèglementation?

M. Robert Proulx: À l'heure actuelle, nous desservons 50 communautés, et dans la totalité des cas, ce sont elles qui nous ont demandé de trouver une solution au fait qu'elles n'avaient pas accès à la large bande. Tout le monde écoute le message publicitaire de Bell

dans lequel les castors expliquent combien il est agréable et intéressant d'avoir recours à la large bande. Or, un grand nombre de communautés n'y ont pas accès.

Quand on arrive dans une communauté pour offrir Internet à haut débit, on travaille en partenariat avec les communautés et on se fait un principe de ne pas offrir un service plus cher que dans les villes. Mais on heurte par le fait même les compagnies dominantes, qui se servent des coûts très élevés qu'elles imposent en région pour subventionner les batailles qu'elles mènent dans les grandes villes.

Par exemple, pour une même capacité de large bande en région et dans les grands centres, on parle d'un facteur de 10 contre 1. En plus d'avoir comme conséquence que des citoyens n'ont plus accès au même service dès qu'ils sortent des régions densément peuplées, cette situation fait en sorte que les industries et les commerces qui ont de plus en plus besoin du commerce électronique déménagent. Pour les compagnies dominantes, ça ne change absolument rien puisque de toute façon, elles laissent un service de Bell pour utiliser un autre service de Bell ou elles demeurent ses clients.

Nous desservons les communautés rurales, mais nous sommes incapables d'avoir accès aux structures de façon juste parce que nous volons un marché réservé au monopole. La dérèglementation fonctionne dans les grands centres, mais il est faux de dire qu'elle fonctionne dans les zones rurales. Il y a toujours des monopoles, et ce n'est pas rentable pour d'autres joueurs d'entrer dans ce marché. Dès qu'on essaie de le faire, on nous met des bâtons dans les roues en nous refusant l'accès aux structures et aux circuits.

Donc, la dérèglementation peut peut-être fonctionner dans les grands centres de façon sauvage, si on peut dire, mais ce n'est pas le cas dans les milieux ruraux. Il y va y avoir un monopole, même avec la dérèglementation, et les entreprises auront besoin qu'on les aide en dérèglementant plus à fond.

[Traduction]

Mme Patricia MacDonald: Brièvement, je suis également d'accord avec M. Proulx. Je crois que les régions urbaines sont celles qui profiteraient. Je crois aussi que la classe moyenne, en ayant davantage de choix, en profiterait. Je ne crois pas cependant que ce meilleur choix mène à de meilleurs prix, mais les gens ont davantage de choix en région urbaine.

• (1645)

Mme Phyllis Gordon: Selon nous, les entreprises refusent d'offrir les services, ou trouvent que c'est un fardeau. Ce n'est pas qu'elles ne se soucient pas des personnes handicapées, c'est simplement que nous constituons un fardeau.

Il y a eu 38 décisions du CRTC concernant les personnes handicapées. Lorsque nous avons participé aux procédures et avons posé des questions dans le cadre des interrogatoires, les entreprises ont dit qu'elles font tout ce que le CRTC leur demande de faire relativement aux personnes handicapées. Et je cite, littéralement. Elles disent qu'elles se sont toujours conformées, mais elles n'ont pas de programme à l'intention des personnes handicapées et n'ont pas non plus leur propre programme d'accès.

À notre avis, il doit y avoir des règlements relativement à l'accès, sinon rien ne sera fait. J'ai une liste ici des 38 cas, lesquels découlent tous de la réglementation du CRTC.

Le vice-président (L'hon. Dan McTeague): Madame Léger, je vous demanderais d'être très brève parce que le temps est écoulé.

[Français]

Mme Sophie Léger: La déréglementation est nécessaire malgré tout, mais nous sommes d'avis que si elle se fait de façon désordonnée, elle va profiter aux compagnies qui détiennent des parts dans le marché.

Le vice-président (L'hon. Dan McTeague): Merci, monsieur Vincent.

[Traduction]

Monsieur Shipley, allez-y.

M. Bev Shipley: Merci, monsieur le président.

Merci d'avoir accepté notre invitation. J'aimerais poser une question à Mme Léger.

Je constate que vous êtes comptable agréé et suppose que vous parlez au nom du secteur des télécommunications. Vous avez dit que si la concurrence disparaissait, il n'y aurait plus de concurrence. Je ne suis pas convaincu de vous avoir tout à fait comprise parce que sans concurrence, il ne peut y avoir de déréglementation. Auriez-vous quelque chose à ajouter?

Mme Sophie Léger: Ce que l'on tente de dire, c'est que si les joueurs privés non dominants disparaissent du marché, il n'y aura plus de concurrence. Il ne restera, pour une région précise, que les deux gros joueurs ou les joueurs dominants.

Quand je parle de duopole, c'est ce à quoi je fais référence. C'est par rapport à une région précise. La concurrence disparaîtra complètement et ce seront les deux joueurs restants qui devront régler la problématique de l'innovation et des prix.

M. Bev Shipley: Mais comprenez-vous le rapport, son contenu et les recommandations qui y figurent? Ce n'est pas ce qui se passe dans les faits, pas à ma connaissance du moins.

Mme Sophie Léger: Dans le rapport lui-même, on prône le déréglementation pour améliorer la concurrence. Mais si seulement une partie des recommandations sont mises en oeuvre, c'est l'effet contraire à celui qui est recherché par le gouvernement qui se concrétisera.

M. Bev Shipley: Il est question d'une deuxième étape qui prendra la forme de mise en oeuvre ou de changements apportés au texte législatif existant. On parle notamment dans la recommandation en question d'un test à trois volets. Pourriez-vous nous en dire davantage?

Mme Sophie Léger: À l'heure actuelle, nous ne pensons pas et ne disons pas que les trois technologies... Il est possible que les trois technologies se fassent concurrence. Le sans-fil et les lignes locales sont complémentaires, mais à l'heure actuelle ces technologies ne sont pas concurrentielles. Le réseau n'en est pas encore arrivé là. Il faudra attendre les résultats des tests, mais je peux vous dire que nous ne pensons pas que ce soit le cas.

M. Bev Shipley: Alors, les exigences par rapport à la déréglementation ne se manifesteront pas.

Vous avez parlé de déréglementation découragée et désorganisée. Je ne me souviens plus du terme exact que vous avez utilisé.

Mme Sophie Léger: Il y a des recommandations qui ont été formulées à l'égard d'une réglementation très ordonnée. Ce que nous disons, c'est que si l'on met en oeuvre certaines des recommandations en mettant les autres de côté, il y aura des failles.

M. Bev Shipley: En fait, dans la recommandation en question, on parle de deux étapes.

Mme Sophie Léger: Il est clair que la chose se fera par étapes. En effet, il est impossible de réglementer un marché d'un seul coup. Mais en même temps, il faudra qu'une analyse complète soit faite pour établir des liens entre les recommandations et pour éviter qu'on se retrouve avec des failles et des recommandations que l'on aurait dû suivre.

M. Bev Shipley: J'aimerais maintenant passer à M. Gordon si vous le permettez.

En fait, certains de vos commentaires m'ont plus qu'étonné. Cela ne fait pas très longtemps que nous sommes ici mais je pense à toutes ces années de réglementation et au fait qu'aucune des questions que vous avez soulevées, et elles sont pourtant graves, visant les personnes handicapées n'ont été réglées. C'est ce que vous dites.

• (1650)

Mme Phyllis Gordon: On s'est intéressé à certaines de ces questions, mais uniquement après que le CRTC l'exige.

M. Bev Shipley: Et on parle pourtant d'une période de pleine réglementation. Voici ce que je me demande. Vous avez fait des suggestions, mais qui devrait fournir l'équipement? Vous avez mentionné le fait que l'équipement en question est utilisé ailleurs. Vos commentaires sur les personnes handicapées étaient intéressants. Je ne sais pas ce qu'on entend au juste par « handicap », mais il est clair que c'est difficile, peu importe ce qu'on fait.

Mme Phyllis Gordon: Oui, c'est dur maintenant.

M. Bev Shipley: C'est du moins ce que je pense, mais qui sait.

Mme Phyllis Gordon: Vous avez besoin d'une lumière et de caractères plus gros, c'est bien cela?

M. Bev Shipley: Oui, et tout cela peut-être commandé par la voix. C'est le problème avec la technologie. Certaines choses ne seront jamais assez grandes pour être bien vues; je me demande si nous pouvons examiner ce qui se fait ailleurs afin de nous renseigner sur ce qui pourrait être utile aux personnes handicapées.

Mme Phyllis Gordon: Il y a certaines choses, surtout aux États-Unis. Puisque ce pays est notre partenaire le plus étroit, je recommanderais sérieusement d'étudier l'Access Board de là-bas et d'envisager mettre sur pied un organisme indépendant comparable chez nous.

Il y a aussi les deux lois que j'ai déjà mentionnées, plus précisément l'article 225 de la Communication Act de 1934 et l'article 508 de la Rehabilitation Act de 1973. On y voit que le gouvernement américain n'achètera aucune technologie à moins qu'elle ne soit extrêmement sécuritaire et accessible. Il s'est même doté d'une politique d'approvisionnement qui a beaucoup de poids aux États-Unis.

Le président: Je vous remercie.

Nous allons maintenant donner la parole à monsieur Masse, pour cinq minutes.

M. Brian Masse: Je vous remercie, monsieur le président.

Toujours sur ce sujet, on trouvera d'autres articles où il est question de protection dans la Americans with Disabilities Act. Lorsque vous aurez terminé, peut-être pourrez-vous nous dire dans quelle mesure la politique d'approvisionnement américaine influe sur la société et fait partie intégrante de la politique générale.

Mme Phyllis Gordon: À vrai dire, je ne connais pas très bien l'exemple américain, sauf que j'ai participé à nombre de conférences internationales sur les télécommunications où l'on parlait d'accessibilité. Or, parmi toutes celles-là, j'ai entendu un représentant de Microsoft, en fait le dernier directeur national de Microsoft, nous dire que ce qui avait eu le plus d'importance aux États-Unis, c'était l'article 508 de la Rehabilitation Act, car il exige que le gouvernement américain n'achète et n'utilise que du matériel de très haut niveau, et pas seulement dans les communications, car cette disposition est beaucoup plus vaste. L'Access Board est justement le groupe qui établit les normes en question, et en ce moment, il est en train de revoir lesdites normes, même si, à l'heure actuelle, ces dernières sont aussi épaisses qu'un livre.

M. Brian Masse: J'aimerais maintenant passer à un sujet qui n'a pas été discuté de façon très poussée. Il a bel et bien été soulevé cependant, et je m'excuse auprès de quiconque l'a fait. Il s'agit de la neutralité de l'Internet, chose très importante.

Madame Léger, c'est peut-être vous qui en avez parlé. Quoi qu'il en soit, on n'a pas très souvent discuté de la neutralité de la toile pendant nos audiences, en dépit du fait qu'au cours des années à venir, ce sera certainement un sujet primordial. Nous nous sommes prononcés en faveur d'une exécution obligatoire de cette neutralité par le ministre et de son inscription dans la politique publique du Canada.

Je vais offrir à chacun des témoins la possibilité de nous dire en quoi l'absence d'une telle neutralité de l'Internet pourrait influencer sur leurs clients. Que celui ou celle qui souhaite commencer prenne la parole.

Mme Sophie Léger: Je vais commencer.

Il ne fait aucun doute que la neutralité de l'Internet existe depuis les débuts. C'est d'ailleurs ce qui a aidé la plupart des consommateurs à effectuer des recherches afin d'obtenir de nouveaux renseignements — c'est-à-dire c'est ce qui leur a donné accès aux renseignements qu'ils souhaitaient quand ils les cherchaient, à partir de la source qu'ils voulaient consulter et ce qui leur a ensuite permis de tirer leurs conclusions de sources multiples.

S'en remettre au propriétaire des infrastructures pour décider quels renseignements, quels sites ou quels types de renseignements devraient être accessibles et quel paquet devrait venir en premier se trouve à priver chaque utilisateur de cette liberté-là. Nous affirmons donc qu'il est impératif de la protéger.

M. Brian Masse: Madame MacDonald, la parole est à vous.

Mme Patricia MacDonald: Brièvement, lors d'un conflit de travail, la compagnie Telus était le fournisseur d'accès Internet du syndicat. Or, elle a fermé le site Internet du syndicat. Il est très intéressant de noter ce que peut faire un fournisseur d'accès. Quant à savoir si c'est légal ou non, c'est une autre question.

M. Brian Masse: C'est un excellent exemple. C'est aussi l'une des choses dont on a peu parlé au cours des audiences, mais cela touche aux principes mêmes qui sous-tendent l'Internet dans notre société. C'est donc votre fournisseur qui déterminera si vous avez accès ou non à l'Internet rapide sur certains sites, ou qui éliminera carrément d'autres sites. Le choix du fournisseur a donc des répercussions sur tout, qu'il s'agisse des nouveaux services et des paiements ou de la vidéo-sur-demande ou encore d'autres genres de technologie. C'est donc un facteur important par rapport aux grandes opérations du service.

Maintenant, pour ce qui est de la neutralité de la toile, encore une fois, estimez-vous que l'exécution et la surveillance de cela...? Je n'ai

pas parlé de cela pendant le premier tour, mais au bureau de l'ombudsman ou dans les services où l'on s'occupe des droits des consommateurs, est-ce qu'il y a des chapitres portant sur la neutralité de l'Internet qui protègent les consommateurs à cet égard, afin qu'il y ait vraiment exécution de ce principe?

• (1655)

Mme Phyllis Gordon: Je ferai une brève observation.

J'aime bien l'idée d'un poste d'ombudsman lorsqu'il s'agit de plaintes individuelles, mais je ne suis pas sûre que ce genre de fonctions, telle qu'elle figure dans le rapport, puisse régler des problèmes de nature systémique. À mon avis, pour assurer une espèce de régulation sociale et veiller à la neutralité de l'Internet — ce genre de préoccupations — il nous faudrait un organisme de surveillance doté d'un pouvoir d'intervention dans le cas de problèmes systémiques. Il ne s'agirait peut-être pas d'une régulation économique, car à mon avis, cela relève des forces du marché, qui par la même occasion s'efforcent aussi d'éliminer la réglementation économique, mais nous avons tout à fait besoin d'un organisme centralisé de réglementation sociale. C'est peut-être à ce genre d'organismes que je confierais l'obligation de protéger la neutralité de l'Internet, plutôt que de compter uniquement sur une fonction d'ombudsman réagissant aux plaintes et dénuée de tout pouvoir d'émettre des ordonnances et d'établir des politiques.

M. Brian Masse: Cette observation est très juste.

Mme Sophie Léger: À notre avis, on peut aisément protéger la neutralité de la toile en reconnaissant d'abord que l'Internet est constitué de deux composantes: la route et les véhicules qui y circulent. La route, qui correspond aux infrastructures, est essentielle et ne devrait être sous la coupe de personne. C'est cela qui permet la libre circulation de l'information. C'est pourquoi la coalition estime qu'il s'agit d'un service essentiel. Et si l'on reconnaît cela, il devient facile de gérer le problème.

M. Brian Masse: Cette analogie est très bien choisie.

Je vous remercie, monsieur le président.

Le président: Je vous remercie beaucoup.

Nous allons maintenant donner la parole à M. Brison.

L'hon. Scott Brison: Je vous remercie, monsieur le président.

J'ai une question à poser. Si nous estimons que l'accès à des services essentiels pourrait relever de la charte, quel pourrait-être l'effet de l'annulation du programme de contestation judiciaire par le gouvernement sur votre capacité de défendre les intérêts de ceux que vous représentez ou sur leur propre capacité de se défendre? Quel serait l'effet de cela?

Mme Phyllis Gordon: Quel peut-être l'effet du programme de contestation judiciaire?

L'hon. Scott Brison: Oui, quelles sont les conséquences de la décision prise par le gouvernement d'y mettre fin?

Mme Phyllis Gordon: Eh bien, cela entraînera d'énormes répercussions sur les parties à un litige, où qu'elles se trouvent dans notre pays, à la fois par rapport à la langue française et...

Le président: Excusez-moi, mais M. Carrie invoque le Règlement.

M. Colin Carrie: Est-ce que cela a quelque chose à voir avec le sujet dont nous sommes saisis?

Le président: Oui, je pense qu'on tire un peu l'élastique ici. Notre sujet, c'est l'étude de la déréglementation dans le secteur des télécommunications.

L'hon. Scott Brison: Oui, et si je ne m'abuse, Mme Gordon était en train d'expliquer que l'annulation du programme de contestation judiciaire nuira à la possibilité pour les gens qu'elle représente d'avoir accès à des services téléphoniques de base, c'est-à-dire à des services essentiels, car on peut contester certaines choses en vertu de la charte pourvu que l'on puisse avoir accès à des services juridiques, or, cela nécessite un programme de contestation judiciaire.

Le président: Vous demandez comment l'annulation du programme de contestation judiciaire a porté atteinte aux droits des personnes handicapées en nuisant à leur accès à des services de télécommunication.

L'hon. Scott Brison: Oui, et je dirais que lorsque nous créons un cadre de réglementation, nous devons tenir compte des besoins de toute communauté désavantagée en ce qui a trait à l'accès aux services de base. Si en fait nous n'avons pas de programme de contestation judiciaire, alors nous devons être plus rigoureux afin de nous assurer que tous les membres de notre société...

Le président: Très bien, merci.

Mme Phyllis Gordon: J'ai une observation pertinente qui ne concerne pas...

Le président: Un instant.

Madame Gordon, je vais vous laisser répondre à la question, c'est-à-dire si un programme de contestation judiciaire a ou non un impact sur les droits des personnes handicapées à l'accès aux services de télécommunications, en autant qu'il s'agisse de télécommunications.

L'hon. Gerry Byrne (Humber—St. Barbe—Baie Verte, Lib.): Monsieur le président, j'invoque le Règlement.

• (1700)

Le président: M. Byrne invoque le Règlement.

L'hon. Gerry Byrne: Depuis que nous sommes ensemble, en tant que président, vous avez été infiniment raisonnable, mais vous admettez que c'est M. Van Kesteren qui a commencé à poser ces questions, lorsqu'il a demandé aux témoins quelle était leur source de financement, qui payait pour leurs activités et comment cela influençait ce qu'ils ont présenté à notre comité. Donc, le Programme de contestation judiciaire, étant un programme qui permet aux tierces parties d'intervenir au nom de leurs clients et au nom de la politique publique... C'est vous, monsieur le président, qui avez permis que l'on pose ce genre de questions, alors je suis certain que nos chers collègues ici, des deux côtés de la table...

L'hon. Scott Brison: Ne m'appellez pas « cher ».

L'hon. Gerry Byrne: Je vous appellerai « cher » si vous êtes coûteux; le terme « cher » signifie coûteux.

Le président: Silence, s'il vous plaît.

Je vais rendre une décision et je permettrai à Mme Gordon de répondre.

Tout d'abord, j'aime bien qu'on dise que je suis « infiniment raisonnable ».

Deuxièmement, nous sommes en train de déréglementer le secteur des télécommunications, et je permettrai à tout le monde de poser des questions aux témoins ou aux organisations, aux particuliers ou aux entreprises qu'ils représentent. En fait, je crois que M. McTeague a posé des questions semblables par le passé. Ces questions, à mon avis, sont tout à fait légitimes car elles ne vont pas au-delà de la portée de l'étude que nous faisons sur la déréglementation des télécommunications. Si les témoins qui sont ici représentent des entreprises de télécommunications, des secteurs, des groupes d'intérêt, des groupes de consommateurs, les députés ont le droit

de poser ces questions. Je ne vois donc pas cela comme faisant partie du même rappel au Règlement. Toutefois, sauf votre respect, je vais permettre que l'on pose la question, de sorte que lorsqu'on a une victoire on veut peut-être aller de l'avant avec la victoire.

Je vais donc permettre à Mme Gordon de répondre à la question qui a été posée.

Mme Phyllis Gordon: Merci.

L'élimination du Programme de contestation judiciaire a eu un impact sur les personnes handicapées et sur d'autres groupes de personnes désavantagées au pays à bien des égards, mais ce qui nous préoccupe dans le cadre de vos audiences, c'est qu'à l'heure actuelle au CRTC des groupes comme le nôtre et celui de Mme MacDonald — je ne suis pas certaine si vous êtes un groupe de consommateurs ou non — sont considérés comme des groupes d'intérêt public et peuvent donc entamer une poursuite devant le CRTC car ce dernier attribue des dépens. Il s'agit là d'un aspect très important du système actuel et nous craignons que cela ne sera plus le cas après la déréglementation.

Nous avons un avocat qui a beaucoup d'expérience dans les télécommunications et qui travaille souvent pour nous bénévolement. Lorsqu'on nous attribue des dépens, nous prenons ces petits montants et nous les lui remettons, ce qui aide énormément. C'est ce qui garde l'intérêt public au CRTC. Ce sont ces dépens.

Le président: Merci, madame Gordon.

Monsieur McTeague, vous avez trois minutes.

L'hon. Dan McTeague: Si vous me le permettez, madame MacDonald, je reviendrai à l'exposé que vous nous avez présenté tout à l'heure. C'est une erreur que de supposer que la présence de la concurrence signifie qu'il y a concurrence. Ici, vous parlez d'un critère pour déterminer la présence de la concurrence, je suppose que cela a été établi. Est-ce cela dont vous parlez?

Mme Patricia MacDonald: Non, je n'irais pas aussi loin. C'est tout simplement la façon dont je l'ai rédigé, puisque c'était ce qui me semblait être le cas.

Je connais le critère de la présence de la concurrence. J'ai fait valoir qu'à mon avis ce n'était pas un critère approprié, mais quoi qu'il en soit, c'était le critère que le CRTC a choisi et maintenant, comme vous le savez, ce critère a énormément changé depuis.

L'hon. Dan McTeague: Êtes-vous satisfaits de ce critère qui sera le principal critère qu'utilisera le Bureau de la concurrence, sauf pour ce qui est du fait qu'aucune analyse du marché n'ait été effectuée avant que l'on entreprenne cette déréglementation? Êtes-vous à l'aise avec le fait que la norme minimum pour montrer qu'il y a de la concurrence sur un marché donné consiste tout simplement à s'identifier comme étant un concurrent?

Mme Patricia MacDonald: Non, je ne le suis pas, mais c'est fondé d'après ce que je crois comprendre des coûts de ces services en particulier. Donc la concurrence, comme je l'ai mentionné, était Shaw en Colombie-Britannique, et ensuite les téléphones. Les coûts ne sont tout simplement pas comparables, mais les services ne sont pas comparables non plus.

L'hon. Dan McTeague: Permettez-moi alors de vous demander quelles sont les possibilités à l'heure actuelle de reconquête importante. Vous avez parlé des 120 \$ qu'il coûtait pour rompre votre contrat de service avec Telus, par exemple. Si j'ai une entreprise qui est bien dotée — peut-être une entreprise de câblodistribution ou de téléphone — et que j'utilise ma capacité sachant fort bien que le plus petit concurrent, comme M. Proulx à côté de vous, se retrouve désavantagé, et que je connais les noms de ces clients, quelles sont les probabilités que nous puissions maintenir un semblant de concurrence si on ne protège pas ces premières étapes fragiles, comme on l'a fait à l'époque de l'interurbain? Ces programmes de reconquête vont-ils vraiment profiter à tout le monde?

Le ministère a fait valoir l'argument que ces programmes de reconquête, entre autres, allaient être bénéfiques aux consommateurs. Ceux qui défendent cette position nous ont rassurés en disant « Eh bien, vous savez, si je conclus une entente avec une entreprise en particulier pour reconquérir mes services, ils le diront à tout le monde dans la rue ». En fait, nous avons entendu dire que ça pouvait être tout à fait le contraire.

À votre avis, les reconquêtes sont-elles une bonne chose pour améliorer le processus de concurrence plutôt que d'utiliser le cadre actuel afin de prendre suffisamment de temps pour créer la concurrence sur le marché de la téléphonie locale?

• (1705)

Mme Patricia MacDonald: Oui, je pense que Michael Janigan au Centre pour la défense de l'intérêt public, qui a témoigné devant votre comité, serait mieux à même de répondre à cette question, parce qu'il a tellement fait de travail dans le domaine.

Je crois cependant que cela revient toujours à ce que sont les solutions de rechange pour les clients. Si vous concluez une entente — disons que Shaw vous fait une offre ce mois-ci — par la suite, s'il n'y a plus de concurrence, l'offre est retirée. Le contrat prend fin dès que cette période de deux ou trois ans est échue. Qu'est-il arrivé à la concurrence alors que vous étiez protégé contre une hausse des prix? On ne veut certainement pas ce genre de concurrence dans les régions rurales.

Le président: Merci, monsieur McTeague.

Un petit éclaircissement pour les membres du comité, comme M. Vincent m'en a informé, et nous l'avons vérifié, il y aura des votes sur le budget à 17 h 30. La sonnerie se fera entendre à partir de 17 h 15, alors il nous reste moins de 10 minutes.

Je vais maintenant donner la parole à M. Arthur.

M. André Arthur (Portneuf—Jacques-Cartier, Ind.): Merci, monsieur le président.

Madame MacDonald, comme M. Masse, j'ai moi aussi été scandalisé d'apprendre que les clients de Telus qui annulaient leur service Internet devaient payer une pénalité de 120 \$. À la fin de votre réponse, vous avez parlé d'un montant de 400 \$ et je n'ai pas trop compris ce dont il s'agissait tellement j'étais horrifié. De quoi s'agit-il?

Mme Patricia MacDonald: Certaines entreprises offrent un cadeau pour inciter les gens à signer un contrat avec elles. Par exemple, à l'heure actuelle, Telus offre en promotion un appareil photo gratuit si l'on signe un contrat de trois ans. Si on annule le contrat avant la fin du contrat, il faut payer une pénalité de 120 \$ et en plus rembourser 400 \$ pour l'appareil photo.

M. André Arthur: Je crois que c'était avant la déréglementation.

Mme Patricia MacDonald: Eh bien, il s'agit d'un service Internet, et le service Internet n'est pas du tout réglementé.

M. André Arthur: Même si cela fait partie d'un forfait qui inclut le téléphone?

Mme Patricia MacDonald: Eh bien, en fait, non. Le service Internet n'est pas réglementé. Votre téléphone local est réglementé. Les modalités sont différentes.

M. André Arthur: Vous nous avez dit également que le service téléphonique pouvait être débranché si quelqu'un ne payait pas les 120 \$.

Mme Patricia MacDonald: C'est quelque chose qui me préoccupe en ce qui a trait à la déréglementation. À l'heure actuelle, avec la réglementation, aucune des entreprises qui ont un monopole ne peut menacer de débrancher votre ligne téléphonique locale si vous n'avez pas payé les frais d'interurbain, par exemple. Donc, à l'heure actuelle, ce ne serait pas possible pour elles de le faire. Avec la déréglementation, il est possible qu'elles puissent le faire.

M. André Arthur: Vous craignez cela?

Mme Patricia MacDonald: Oui, je crains cela.

M. André Arthur: Très bien. C'est toujours bon d'avoir peur. On reste plus vigilant.

[Français]

Madame Léger, qu'est-ce que les membres de votre coalition fournissent au public comme service que les entreprises de télécommunication ou de câble ne fournissent pas? Quelle valeur ajoutée au bien commun ou à la société canadienne vos membres fournissent-ils?

Mme Sophie Léger: Naturellement, en termes de plus-value, je peux mentionner que le service à la clientèle est très près de celle-ci. Chez tous les membres de la coalition que je représente, il y a des agents qui répondent rapidement aux questions quand on les appelle. Alors, le service à la clientèle est un élément qui fait une grande différence. De plus, nous offrons une solution de rechange puisque la majorité d'entre nous revendons les services des propriétaires d'infrastructures. Un client qui appelle chez un des membres de la coalition peut se faire offrir aussi bien le câble que le service haute vitesse de la compagnie de téléphone, accompagné du service d'une tierce partie, ou le service du fournisseur de voix sur IP.

Nous écoutons le client et nous lui disons, si tel est le cas, que dans sa région, le câble est plus rapide. En effet, on sait qu'il y a des disparités selon l'endroit où on habite, même en région urbaine. Parfois, il se peut que l'ADSL soit plus rapide ou plus fiable que le câble, ou l'inverse. Nous sommes capables d'offrir ainsi le meilleur service à notre clientèle parce que pour nous, offrir l'un ou l'autre revient au même. Nous sommes donc capables d'offrir un forfait de façon objective.

M. André Arthur: Dites-vous que le coût pour faire passer mon service par un service de télécommunications ou un fournisseur de câble est le même pour vous? Quand vous voulez me servir à ma résidence, le prix pour vous est-il le même, peu importe que vous le fassiez par l'intermédiaire de Bell ou de Vidéotron?

• (1710)

Mme Sophie Léger: Cela dépend du service que l'on utilise. Aujourd'hui, les prix de gros du câble et de Bell sont assez similaires.

M. André Arthur: Ils ne sont jamais égaux.

Mme Sophie Léger: Ils sont similaires. Ils sont assez près, disons.

M. André Arthur: Définissez la différence que vous faites entre des coûts similaires et des coûts égaux.

Mme Sophie Léger: Ils sont égaux si je paye 19 \$ par mois par client à la fois chez Bell et chez Vidéotron.

M. André Arthur: Ce n'est pas le cas.

Mme Sophie Léger: Il y a une échelle de prix. Selon le nombre de clients que l'on a chez l'un et chez l'autre, cela varie entre 19 \$ et 21 \$. Pour nous, pour avoir un client, un dollar par mois par client ne constitue pas une différence significative. Nous préférons offrir une solution plus acceptable pour le client, même si elle nous coûte un dollar de plus par mois.

M. André Arthur: Donc, vous pourriez très bien m'offrir d'acheminer le service chez moi à un coût qui soit moins avantageux pour vous.

Mme Sophie Léger: Mais oui.

M. André Arthur: Faites-vous cela souvent?

Mme Sophie Léger: Mais oui.

M. André Arthur: C'est votre pratique d'affaires courante?

Mme Sophie Léger: Mais oui. Nous agissons en fonction du besoin du client parce qu'un client insatisfait ne reste pas longtemps chez nous: il y a de la concurrence. Les clients restent chez nous parce qu'ils sont satisfaits de notre service.

[Traduction]

Le président: Très bien, nous avons environ deux minutes, et M. McTeague est le suivant.

Monsieur McTeague, vous avez deux minutes.

[Français]

L'hon. Dan McTeague: Ma question s'adresse probablement à Mme MacDonald ou à Mme Léger.

[Traduction]

Si, à mon avis, ou à votre avis, le gouvernement est déterminé à ne pas utiliser ce qu'on a appelé dans la décision originale un critère de lumière vive pour déterminer la part du marché, auquel on a fait allusion un petit peu plus tôt, il devrait alors utiliser le critère du Bureau de la concurrence pour ce qui est du genre de critères qui sont liés aux conclusions aux termes du paragraphe 34(2). Je n'entrerai pas dans les détails.

À votre avis, devrions-nous adopter le genre de critères qui appuieraient une conclusion selon laquelle une concurrence suffisante devrait exister avant de déréglementer? C'est une question très pointue. Si nous n'allons pas utiliser ce que le CRTC a proposé, ce que le groupe d'étude sur le cadre réglementaire des télécommunications a proposé, alors nous devrions tout au moins nous rabattre, en l'absence d'un projet de loi C-41, qui avait été proposé par le gouvernement, sur les critères particuliers qui exigent, par-dessus tout, qu'il y ait une concurrence suffisante aux termes du paragraphe 34(2). Croyez-vous que nous devrions suivre cela, ou que le gouvernement devrait suivre cela, comme critère minimum?

Mme Sophie Léger: Ça devrait être un critère minimum, car à l'heure actuelle, ce que nous disons... Et ça dépend de ce que l'on entend par concurrence. Pour nous, la concurrence est le service réel

que l'on peut utiliser. Pour l'accès Internet, on peut utiliser le câble ou la haute vitesse à la maison. En téléphonie, cela est très différent. Je ne comparerais pas les téléphones cellulaires à une ligne téléphonique traditionnelle tout simplement parce que chez moi, même si je vis en région urbaine, je n'ai pas de service à la maison pour mon téléphone cellulaire. Il faut être très prudent en ce qui concerne ce que l'on considère être la concurrence, et, oui, le critère devrait s'appliquer.

Mme Patricia MacDonald: Je n'ai rien à ajouter à ce qu'a dit Mme Léger.

Le président: Très bien.

Monsieur Carrie, vous aviez une petite question.

M. Colin Carrie: J'ai une petite question à poser à Mme Léger.

Avec quelles entreprises est-ce que vos membres font habituellement affaire pour avoir accès au réseau Internet? Je sais que M. Arthur a déjà abordé la question, mais quelles entreprises utilisent-ils habituellement?

Mme Sophie Léger: Voulez-vous parler du propriétaire de l'infrastructure?

M. Colin Carrie: Oui.

Mme Sophie Léger: Nous utilisons Bell et Vidéotron pour les services haute vitesse.

M. Colin Carrie: Vous utilisez donc les deux, comme une ESLT et une entreprise de câblodistribution?

Mme Sophie Léger: Oui.

M. Colin Carrie: Dans quel pourcentage, à votre avis?

Mme Sophie Léger: Cela varie selon les membres. Certains membres ont encore beaucoup d'accès commuté dans leur propre infrastructure. Pour les services haute vitesse, la majorité de nos utilisateurs actuels utilisent Bell parce que Bell offre depuis cinq ans un service de vente en gros tandis que Vidéotron vient tout juste de retirer l'adaptateur d'interface périphérique il y a quelques mois.

M. Colin Carrie: Vous dites donc que c'est surtout l'ESLT?

Mme Sophie Léger: Oui.

M. Colin Carrie: Et c'est parce que Vidéotron et Rogers...

Mme Sophie Léger: Et Cogeco, évidemment, dans certaines régions...

M. Colin Carrie: Et les entreprises de câblodistribution vous coûtent habituellement plus cher, n'est-ce pas?

Mme Sophie Léger: Les prix sont comparables, très semblables, comme je l'ai dit en réponse à M. Arthur.

M. Colin Carrie: Très bien, merci.

Le président: Très bien, merci beaucoup aux membres du comité.

Merci à tous les témoins d'avoir été des nôtres aujourd'hui et de nous avoir fait part de leurs points de vue.

S'il y a quoi que ce soit d'autre que vous aimeriez que le comité examine, soyez bien à l'aise de m'en faire part ou d'en faire part au greffier.

La séance est levée.

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 site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante :

Also available on the Parliament of Canada Web Site 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.