



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

44<sup>e</sup> LÉGISLATURE, 1<sup>re</sup> SESSION

---

# Comité permanent de l'industrie et de la technologie

TÉMOIGNAGES

**NUMÉRO 032**

Le lundi 25 juillet 2022

---

Président : M. Joël Lightbound





## Comité permanent de l'industrie et de la technologie

Le lundi 25 juillet 2022

• (1400)

[Traduction]

**Le vice-président (M. Michael Kram (Regina—Wascana, PCC)):** Bonjour à tous. Je déclare la séance ouverte. Bienvenue à la 32<sup>e</sup> séance du Comité permanent de l'industrie et de la technologie de la Chambre des communes.

Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement et à la motion adoptée par le Comité le vendredi 15 juillet 2022, le Comité se réunit pour étudier l'interruption du service de Rogers Communications.

La réunion d'aujourd'hui se déroule en mode hybride, conformément à l'ordre de la Chambre des communes du jeudi 23 juin 2022.

Je souhaite la bienvenue à nos témoins d'aujourd'hui. Du CRTC, nous entendrons le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes représenté par Ian Scott, président et chef de la direction, ainsi que par Fiona Gilfillan, directrice exécutive, Télécommunications, et par Michel Murray, directeur, Règlement des différends et mise en œuvre de la réglementation, Télécommunications. M. Scott et M. Murray sont ici en personne, et Mme Gilfillan est sur Zoom.

Bienvenue au Comité.

Je crois savoir que M. Scott commencera par un exposé.

Monsieur Scott, vous avez la parole pour cinq minutes.

**M. Ian Scott (président et premier dirigeant, Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes):** Merci, monsieur le président.

Merci, chers membres du Comité, de nous avoir invités à nous présenter devant vous aujourd'hui.

Je souligne que nous sommes sur un territoire traditionnel algonquin non cédé, et je tiens à rendre hommage aux aînés de cette nation.

Je suis très heureux de vous parler de la panne du réseau de Rogers à l'échelle nationale.

Comme vous l'avez mentionné, je suis accompagné de deux personnes dont l'une est à distance, Mme Gilfillan, et l'autre, M. Murray, est avec moi.

Je commencerai par rappeler que cette panne de réseau généralisée, comme vous le savez, a perturbé le quotidien de millions d'individus et d'entreprises canadiennes à travers le pays. Plus encore, elle a empêché l'accès aux services comme le 911, les alertes en cas d'urgence ainsi qu'à d'autres services d'infrastructure essentiels. C'est inacceptable.

La population canadienne dépend des services sans fil mobiles et Internet dans leur vie quotidienne: elle en a besoin pour être productive au travail et à l'école, pour maintenir les liens familiaux et pour accéder à des services essentiels.

[Français]

Le CRTC prend la santé, la sécurité et le bien-être de la population canadienne très au sérieux. L'un de ses principaux objectifs est que les Canadiennes et les Canadiens aient accès en tout temps à un système de communication fiable et efficace.

[Traduction]

La stabilité et la résilience des réseaux de télécommunication sont et continuent d'être une priorité pour le CRTC. Nous devons nous concentrer sur la protection des réseaux en mettant en place des plans d'urgence.

Il est important de préciser que la panne n'a pas été causée par une cyberattaque. Comme l'ont déclaré le ministre et Rogers, elle a été causée par une faille dans une mise à niveau de routine. Rogers doit prendre les mesures nécessaires pour empêcher une telle situation de survenir à nouveau.

Comme le ministre Champagne l'a dit, les communications de Rogers au cours de la panne ont été inacceptables — que ce soient les communications avec le gouvernement, celles avec d'autres organisations, mais surtout les communications avec le public. Rogers a répondu qu'elle fera mieux. Le CRTC s'assurera que tel soit le cas.

Qu'est-ce que le CRTC, à titre d'organisme de réglementation, a fait jusqu'à présent? La première étape, le 12 juillet, a été d'ordonner à Rogers de déposer un compte rendu détaillé des raisons de la panne, du déroulement des événements et surtout, des mesures qu'elle a prises pour empêcher la survenue d'autres pannes. Le CRTC a reçu la réponse de Rogers vendredi dernier et il a immédiatement commencé l'examen des renseignements afin de vérifier qu'ils sont complets et pertinents. Le CRTC est maintenant en train de déterminer les prochaines étapes à suivre. Il agira rapidement.

Le CRTC continuera également de travailler de concert avec ISDE et le Comité consultatif canadien pour la sécurité des télécommunications — que j'appellerai désormais CCCST pour plus de facilité — afin de mettre en œuvre les trois objectifs fixés par le ministre Champagne. De plus, le CRTC coopérera avec d'autres organisations gouvernementales et l'industrie pour résoudre toute difficulté technique relevée. Cela comprend le travail effectué par le Groupe de travail Services d'urgence, soit le GTSU, du Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion étant donné que l'acheminement efficace des appels au 911 est crucial.

[Français]

Nous croyons en la nécessité d'être transparents. Nous nous assurerons que Rogers divulgue tous les renseignements que la population canadienne a besoin de connaître au sujet de la panne et des mesures prises depuis.

[Traduction]

Il ne s'agit pas seulement de Rogers. La convergence des réseaux et les changements climatiques fragilisent de plus en plus nos réseaux. C'est pourquoi, en plus d'examiner cette panne en appliquant les fortes mesures initiales annoncées par le ministre Champagne, le CRTC prendra des mesures à long terme pour assurer que tous les fournisseurs de services de télécommunication protègent mieux la population canadienne.

● (1405)

[Français]

La résilience du réseau national de communication est l'une des priorités du CRTC. Nous savons tous qu'elle est cruciale pour assurer la santé, la sécurité et l'intégrité du pays sur le plan économique.

[Traduction]

Monsieur le président, chers membres du Comité, je vous remercie pour cette occasion de vous parler de cette très importante affaire. Mes collègues et moi serons heureux de répondre à vos questions.

**Le vice-président (M. Michael Kram):** Merci beaucoup, monsieur Scott.

Nous commencerons la première série de questions par Tracy Gray, du Parti conservateur, qui a six minutes.

Madame Gray, vous avez la parole.

**Mme Tracy Gray (Kelowna—Lake Country, PCC):** Merci, monsieur le président, et merci aux témoins de leur présence.

Avez-vous un rôle à jouer dans l'évaluation des risques de ceux que vous réglemez?

**M. Ian Scott:** Si vous voulez parler des réseaux eux-mêmes, ce type d'évaluation des risques est habituellement effectué par le ministère de l'Industrie, qui vérifie certaines pratiques techniques. Il y a aussi le comité du GTSU, auquel siègent des représentants de l'industrie et d'ISDE afin de régler ensemble ce genre de problèmes.

**Mme Tracy Gray:** Je crois savoir qu'en vertu de son mandat, le CRTC « s'assure que les Canadiens aient accès à des services de communications d'urgence. Le CRTC veille à ce que les Canadiens aient accès à des services tels que le 911 et soient avertis par un système d'alerte public en cas de danger imminent. » Est-ce exact? Est-ce dans votre lettre de mandat?

**M. Ian Scott:** Comme nous sommes un organisme de réglementation indépendant, nous n'avons pas de lettre de mandat, mais je

comprends le sens de votre question. Cela fait partie de nos responsabilités et nous les prenons très au sérieux.

**Mme Tracy Gray:** Bien. En fait, je l'ai lu sur votre site Web. C'est le mandat qu'on vous y attribue. Estimez-vous remplir ce mandat?

**M. Ian Scott:** Oui.

**Mme Tracy Gray:** D'accord. En votre qualité d'organisme de réglementation, estimez-vous avoir un rôle à jouer en ce qui concerne l'évaluation des risques pour ceux que vous réglemez, comme les entreprises de télécommunications, compte tenu de ce que prévoit votre mandat?

**M. Ian Scott:** Je suppose que cela nous ramène au sens de l'expression « évaluation du risque ». En tant qu'organisme de réglementation, je considérerais cela davantage sous l'angle des résultats. Ce qui me préoccupe le plus — et c'est un exemple parfait —, c'est que les services d'urgence, les services d'alerte et la connectivité soient disponibles et fournis. Si nous sommes censés prendre des mesures découlant de notre mandat, comme le précise la Loi sur les télécommunications, alors nous devons absolument les mettre en œuvre.

**Mme Tracy Gray:** Nous savons que deux pannes massives se sont produites en un peu plus d'un an, et que le service 911 a été interrompu. Il faut ajouter que le nombre d'alertes d'urgence a diminué en juillet de cette année. Une alerte de personne dangereuse par la GRC et trois avertissements de tornade d'Environnement Canada n'ont pas été diffusés.

En tant qu'organisme de réglementation, et compte tenu de votre mandat que je viens de lire — car nous savons que cela fait partie de votre mandat —, acceptez-vous une certaine responsabilité pour ne pas avoir exercé une surveillance adéquate, ce qui a mené à la panne nationale de Rogers?

**M. Ian Scott:** Je n'essaie certainement pas de minimiser l'importance du rôle du CRTC, mais il vaut peut-être mieux prendre un peu de recul.

Je dirais que le réseau 911 était entièrement fonctionnel et qu'il a un taux de fiabilité de 99,49 %. Il est exploité par trois opérateurs: Bell, Telus et SaskTel. Le problème, c'est que Rogers a perdu la connectivité complète, ce qui l'a empêché de transmettre les appels au 911.

Je ferais également la distinction avec la panne précédente, qui concernait le réseau d'accès radioélectrique ou RAN. Je ne veux pas commencer à lancer des termes techniques à droite et à gauche, mais cela ne concerne que le segment sans fil. Le RAN est tombé en panne, mais les appels au 911 ont été reçus, puisqu'ils ont pu être relayés par n'importe quel autre opérateur disposant d'une antenne active à portée de l'appel au 911, comme cela avait été prévu à l'origine.

● (1410)

**Mme Tracy Gray:** D'accord. Merci.

Je crois savoir que le plan d'action 911 a été publié en 2014. Une équipe a examiné l'incidence des pannes de réseau sur les services.

Au cours des six dernières années, depuis cette panne, comment se fait-il que quelque chose de ce genre n'ait pas été préparé adéquatement?

**M. Ian Scott:** Je demanderai peut-être à mon collègue, M. Murray, d'ajouter quelque chose dans un instant, mais on pourrait répondre en disant qu'il était très difficile de se préparer à un événement sans précédent, en ce sens qu'il a eu un impact sur le cœur même du réseau de Rogers. Autrement dit, comme vous l'avez entendu de la bouche de son PDG ce matin et, d'autres personnes d'ailleurs, Rogers n'a pas été en mesure de communiquer. La situation était très inhabituelle.

Comme vous l'avez souligné, Rogers a connu une panne. D'autres entreprises ont des pannes de temps à autre, qui touchent certains services, et nous faisons un suivi auprès des opérateurs concernés dans chaque cas, mais cette fois-ci, c'était sans précédent. Nous devons maintenant nous concentrer sur la façon de faire en sorte qu'en pareille situation les services d'urgence demeurent fonctionnels.

**Mme Tracy Gray:** Bien. Si vous me le permettez, dans ce même plan d'action de 2014, il est indiqué que le CRTC doit examiner les vulnérabilités des réseaux canadiens en ce qui concerne le 911. La panne massive de Rogers est-elle attribuable à ces vulnérabilités? C'est ce qui s'est passé? Dans l'affirmative, quels plans ont été mis en place ou quelles recommandations ont été formulées?

**M. Ian Scott:** Je vais demander à M. Murray d'ajouter quelque chose. Je ne lui ai pas donné la chance de le faire tout à l'heure.

Je ne crois pas que ce genre de panne se soit déjà produite ni qu'elle ait été envisagée.

M. Murray, voulez-vous ajouter quelque chose?

**M. Michel Murray (directeur, Règlements des différends et mise en oeuvre de la réglementation, Télécommunications, Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes):** Merci.

Je pourrais parler brièvement du plan d'action de 2014 que vous avez mentionné. Je n'ai pas tous les détails, mais nous avons probablement mis en œuvre la grande majorité des éléments qui figuraient dans ce plan d'action.

Par exemple, s'agissant du service 911, comme M. Scott l'a indiqué, nous avons des réseaux dédiés pour le service 911 partout au Canada. Nous recueillons des données sur les pannes touchant le réseau 911. Depuis ce plan d'action, le CRTC a rendu un certain nombre de décisions concernant la résilience et la fiabilité du réseau ainsi que la sécurité des réseaux 911.

**M. Ian Scott:** Madame Gray, je ne veux pas abuser de votre temps, mais je comprends votre point de vue. De toute évidence, ce n'est pas suffisant, alors nous devons faire plus.

**Le vice-président (M. Michael Kram):** Merci beaucoup, madame Gray.

Pour notre prochaine série de questions, nous avons M. Dong, du Parti libéral, pour six minutes.

Monsieur Dong, vous avez la parole.

**M. Han Dong (Don Valley-Nord, Lib.):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Je tiens également à remercier tous les témoins de s'être déplacés.

Ma première question vient d'une de mes électrices. À la suite de l'incident, de nombreux Canadiens abonnés à Rogers songent à changer de fournisseur ou du moins à diversifier leurs fournisseurs.

Dans ma circonscription, une électrice m'a téléphoné. Elle a essayé de passer de Rogers à un plus petit opérateur, mais celui-ci lui a dit qu'il ne pouvait pas desservir son immeuble. J'ai donc appelé le fournisseur en question qui m'a répondu que ce n'était pas pour des raisons techniques. Je soupçonne, même si mon interlocuteur ne l'a pas confirmé, que cela a quelque chose à voir avec l'entente contractuelle conclue par l'immeuble avec Rogers ou avec un des trois grands.

Êtes-vous au courant de cette situation qui se produit partout au pays? Il semble que, désormais, les résidents de condos, d'appartements et de tours d'habitation doivent acheter le service uniquement à Rogers ou à Bell.

• (1415)

**M. Ian Scott:** J'essaie de voir comment bien formuler ma réponse. Cela concerne l'ensemble de règles que nous avons concernant l'accès aux logements multiples. Évidemment, je ne connais pas les détails de cette affaire. Par le passé, la plupart des immeubles — même si c'est un peu différent dans le cas des nouveaux — étaient reliés à la fois par câble et par téléphone filaires. Les administrations de nouveaux immeubles peuvent ne choisir qu'un opérateur au départ.

Le cadre réglementaire du Conseil permet à tout fournisseur de services Internet ou concurrent local d'avoir accès aux immeubles. S'ils ne peuvent pas obtenir cet accès, ils nous soumettent une plainte. Nous recevons d'ailleurs ces plaintes non seulement des petits joueurs, mais aussi de grandes entreprises, par exemple si Rogers souhaite accéder à un immeuble où se trouve Bell.

**M. Han Dong:** Qu'en est-il des résidents? Qu'en est-il des clients commerciaux?

**M. Ian Scott:** Eh bien, les locataires ne peuvent avoir accès qu'au fournisseur qui dessert l'immeuble. Une simple... à moins qu'il existe une entente de revente et qu'une entreprise loue l'accès à l'un des...

**M. Han Dong:** Il me semble qu'en vertu des règles actuelles, de nombreux consommateurs, surtout ceux qui vivent dans des tours d'habitation, n'ont pas le choix. Ils ne peuvent s'abonner qu'aux services d'un des deux grands. Il me semble que c'est la situation.

Je vais passer à ma prochaine question. Le 12 juillet, vous avez demandé à Rogers de vous fournir des détails sur la cause de la plus récente panne. Le vendredi 22 juillet, vous avez reçu une réponse. Avez-vous eu l'occasion de l'examiner?

**M. Ian Scott:** Oui.

**M. Han Dong:** L'avez-vous ici? Ma version à moi est caviardée.

**M. Ian Scott:** Je n'ai pas terminé mes devoirs. Nous avons reçu les documents en fin de journée, vendredi. Le personnel a commencé à examiner les réponses sans tarder. J'ai travaillé toute la fin de semaine. J'ai personnellement examiné tout cela, mais certains aspects traités allaient au-delà de mon niveau de compétence.

**M. Han Dong:** Quelles sont les prochaines étapes de l'enquête?

**M. Ian Scott:** Les prochaines étapes concerneront bien sûr les réponses reçues. Nous allons devoir terminer notre examen des réponses et déterminer si elles sont complètes. J'ai l'impression a priori que Rogers est tout à fait coopératif et transparent. Les réponses semblent complètes, mais je vais laisser mes experts terminer leur analyse et indiquer s'il manque quelque chose. Ensuite, au moment de décider des prochaines étapes, nous travaillerons avec le GTSU pour l'aider, autant que faire se peut, à atteindre les objectifs déjà établis par le ministre.

**M. Han Dong:** D'accord.

Il y a un élément d'information que je cherchais, et je ne pense pas qu'on l'ait demandé. Y a-t-il moyen pour Rogers de quantifier la perte économique directement attribuable à la panne? Je ne parle pas de pertes indirectes, soit que les gens aient ou non perdu les moyens d'effectuer des transactions. Je parle de pertes économiques directes. Je parle des petites entreprises, des organismes sans but lucratif qui n'ont pas été en mesure de recevoir des fonds ce vendredi-là. Nous savons que beaucoup d'organisations musulmanes reçoivent des dons le vendredi.

Seriez-vous en mesure d'inclure cette question dans les prochaines étapes de l'enquête pour voir s'il serait possible de quantifier les pertes économiques causées par la panne?

**M. Ian Scott:** Il est peu probable que nous ayons cette information. Je ne sais pas si Rogers pourrait se livrer à une telle estimation. Je ne sais pas si vous avez posé cette question aux gens de Rogers ce matin.

Je pense que ce serait très difficile à quantifier. Il y a tellement d'inconnues.

J'ai entendu M. Staffieri dire que des discussions sont en cours avec les clients résidentiels et commerciaux pour mieux cerner les répercussions subies. Je n'ai pas d'autres renseignements pour l'instant.

**M. Han Dong:** En tant que membre du Comité, pouvez-vous vous engager à poser cette question à Rogers, à lui demander de quantifier...?

**M. Ian Scott:** Nous pouvons effectivement poser la question.

**M. Han Dong:** Je comprends la différence entre l'interruption de service de 2021 et celle de vendredi dernier. Rogers avait-elle promis d'émettre des consignes ou d'apporter des changements en 2021? Rogers avait annoncé qu'elle agirait pour que cela ne se reproduise plus.

**M. Ian Scott:** Je sais que cet opérateur nous a informés à l'époque et indiqué qu'il avait pris des mesures à la suite de la panne pour que ce type particulier de panne ne produise plus.

Je devrais plutôt dire: « ne puisse pas se reproduire », que cela ne soit plus jamais le cas.

● (1420)

**M. Han Dong:** Rogers a donc pris des mesures, mais êtes-vous satisfait des mesures prises et du fait qu'il n'y ait pas eu de panne depuis 2021?

**M. Ian Scott:** Avec le recul, je répondrai par la négative et que Rogers aurait peut-être dû se concentrer sur l'essentiel.

À l'époque, nous étions satisfaits. Rogers avait mis le doigt sur la cause du problème, adopté des mesures destinées à réduire le risque qu'une telle panne se reproduise. À cet égard, on ne peut jamais

prévoir si des pannes peuvent survenir dans des circonstances différentes.

**M. Han Dong:** Êtes-vous en train de dire qu'avec le recul, vous n'auriez pas dû être satisfait?

**M. Ian Scott:** Je dis qu'en rétrospective, il s'avère que c'était un problème beaucoup moins grave que celui du 8 juillet, quand c'est tout le réseau central qui s'est effondré.

**Le vice-président (M. Michael Kram):** Merci, monsieur Dong. Votre temps est écoulé.

C'est maintenant au tour de M. Lemire, du Bloc québécois, pour six minutes.

[Français]

**M. Sébastien Lemire (Abitibi—Témiscamingue, BQ):** Je vous remercie, monsieur le président.

Je suis content de vous voir dans ce fauteuil.

Monsieur Scott, je vous remercie d'être avec nous.

Il a été rapporté dans certains médias que, selon certains experts, la panne du réseau de Rogers démontre le besoin d'une plus grande concurrence dans le secteur des télécommunications au pays et d'un meilleur encadrement, par le gouvernement, des entreprises du secteur.

Êtes-vous d'accord sur cette affirmation? Pourquoi?

**M. Ian Scott:** Je pense qu'il s'agit de deux sujets vraiment différents.

Il est certain que nous avons besoin d'avoir plus de concurrence entre les entreprises qui offrent des services sans fil et celles qui fournissent des services d'accès à Internet à large bande.

Or, dans cette situation, il n'est pas évident que cela fait une différence entre les deux.

Monsieur Murray, avez-vous quelque chose à ajouter?

**M. Michel Murray:** Non, je n'ai rien à ajouter.

**M. Ian Scott:** D'accord.

Monsieur Lemire, je vous remercie de la question.

**M. Sébastien Lemire:** Parfait.

Je reprends les mots du ministre, qui évoquait le souhait d'obtenir un réseau résilient, fiable et abordable. Selon moi, l'une des solutions passe notamment par la concurrence ou la présence d'un quatrième joueur. Dans le domaine des services sans fil, il faut s'assurer qu'une certaine pression est exercée sur l'ensemble des concurrents.

Néanmoins, comme vous l'avez mentionné, le CRTC a demandé des explications détaillées à Rogers relativement à plusieurs aspects de la panne du réseau.

Comptez-vous rendre publics ces renseignements qui seront fournis par Rogers?

**M. Ian Scott:** Pour la plupart, nous le ferons assurément, mais certains renseignements sont confidentiels. Toutefois, comme je l'ai mentionné dans ma présentation, tout ce que nous pouvons publier est accessible au public.

**M. Sébastien Lemire:** Si vous n'êtes pas satisfaits des réponses que vous fournit Rogers, quelles mesures pouvez-vous prendre pour assurer que des événements comme des pannes majeures ne se reproduisent pas?

**M. Ian Scott:** Nous avons plusieurs outils à notre disposition. Par exemple, si nous avons d'autres questions à poser aux gens de Rogers, mais qu'ils n'y répondent pas, nous pouvons appliquer des sanctions administratives pécuniaires. C'est une possibilité, mais je ne pense pas qu'il sera nécessaire de prendre de telles mesures.

**M. Sébastien Lemire:** Des pannes ont lieu de façon régulière, mais elles ne sont jamais de cette envergure.

D'autres avenues ont-elles été envisagées?

Avez-vous le pouvoir, notamment, d'inspecter les installations de Rogers et de l'interroger sur le modèle de relève? Qu'arrive-t-il en cas de panne? Procédez-vous à des audits?

Avez-vous une façon de vérifier la robustesse d'un réseau de télécommunications?

**M. Ian Scott:** Je vais demander à M. Murray de répondre à cette question.

**M. Michel Murray:** Je ne suis ni un expert de ces questions ni un avocat. Cela dit, la Loi sur les télécommunications comprend un pouvoir d'inspection. Je ne pourrais pas dire si ce dernier pourrait être utilisé dans un cas comme celui-ci, mais c'est une possibilité. Il y en a plusieurs autres également.

Comme nous l'avons déjà mentionné, nous venons de recevoir les réponses de Rogers et nous commençons à les étudier. Selon ce que nous trouverons, ce que seront les faits, et ainsi de suite, il y aura de nombreuses discussions pour déterminer ce que pourraient être les prochaines étapes.

• (1425)

**M. Sébastien Lemire:** Qu'a-t-on retenu de la panne de 2021? Certains éléments auraient-ils permis d'éviter ce qui s'est passé en 2022?

Aurait-on pu tirer une leçon des événements de 2021?

Aurait-on pu prendre plus de mesures pour éviter ce qui est survenu il y a quelques jours?

**M. Michel Murray:** Comme nous l'avons dit plus tôt, la panne de 2021 était un événement différent. Les circonstances n'étaient pas les mêmes. Il s'agissait du réseau cellulaire. Les clients, pour la plupart, étaient encore en mesure d'utiliser le service 911. Les circonstances étaient donc différentes.

Nous avons posé des questions à Rogers dans le cadre de notre demande du 12 juillet. Nous venons tout juste de recevoir les réponses. Il nous sera possible de poser plus de questions pour nous assurer de comprendre exactement ce qui différencie les deux situations et de voir ce qui pourrait être fait pour continuer d'améliorer les choses afin d'éviter qu'un événement de ce genre se reproduise.

**M. Sébastien Lemire:** Parmi les solutions mises en avant, il a été question de pouvoir compter sur les concurrents de Rogers, qui pourraient en quelque sorte prendre le relais dans une telle situation.

Croyez-vous qu'il soit pertinent de compter sur les concurrents pour assurer la continuité d'un service, étant donné qu'il y a peut-être un manque d'investissement dans certains secteurs?

Une telle formule pourrait en amener certains à niveler par le bas. En effet, même si leurs investissements sont insuffisants, des concurrents pourraient sauver la situation en cas de panne.

**M. Michel Murray:** Ce sont toutes des questions qui devront être considérées.

Évidemment, lorsqu'il faut faire face à une situation comme celle du 8 juillet, toutes les solutions sont bonnes pour essayer de s'en sortir. Il faudra donc considérer les avantages et les inconvénients que cela représente. Il faudra aussi déterminer comment diminuer les inconvénients et accroître les avantages au profit des Canadiens.

**M. Sébastien Lemire:** Je vous remercie.

[Traduction]

**Le vice-président (M. Michael Kram):** Merci, monsieur Lemire.

C'est maintenant au tour de Brian Masse, du NPD, pour six minutes.

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

Je remercie les témoins de leur présence.

Monsieur Scott, allez-vous ouvrir une enquête en vertu de l'article 48 de la Loi sur les télécommunications pour veiller à ce que les niveaux de service de base, d'indemnisation, de résilience et de redondance, surtout en ce qui concerne l'intervention d'urgence, soient garantis? Allez-vous le faire?

**M. Ian Scott:** Merci, monsieur Masse.

Nous examinerons un certain nombre de possibilités. Je ne peux pas encore vous dire ce qu'elles seront. Comme je l'ai dit, la première étape consiste à étudier le dossier et à nous assurer que les réponses fournies par le biais du GTSU sont complètes, puis la Commission décidera des prochaines étapes.

**M. Brian Masse:** La situation est ce qu'elle est et je vais vous dire ce que je trouve frustrant.

Le réseau de Rogers est tombé en panne, ce qui a eu des répercussions non seulement sur l'économie, mais aussi surtout sur le service 911. Cela relève de la responsabilité du ministre et de nos organismes de réglementation parce que, peu importe ce que d'autres peuvent dire sur cette question, nous avons permis à un opérateur de fournir un service incomplet, un opérateur qui n'a pas été prêt à investir parce ce n'est pas la technologie qui a posé problème.

Que va-t-il arriver maintenant? Le ministre a rencontré en privé les PDG d'une industrie dont il est de notoriété publique que les acteurs s'entre-dévorent et ont recours à des pratiques commerciales peu scrupuleuses, comme l'a démontré le Bureau de la concurrence. Nous avons maintenant un organisme de réglementation, le CRTC — et sans vouloir vous manquer de respect, monsieur Scott, je rappelle que vous êtes un ancien cadre de Telus —, mais nous ne verrons pas tous les documents. Vous avez déjà reconnu qu'ils seraient caviardés à ce sujet.

Comment le public peut-il avoir confiance dans ce processus? Si ce n'est pas la responsabilité du ministre, est-ce celle du CRTC, ou alors la loi qui vous régit est-elle mésadaptée? Cela ne devrait pas se produire. C'est aussi simple que cela. À qui la faute, en fin de compte, et comment peut-on rétablir la confiance du public tandis que nous sommes en train de compter sur un groupe d'initiés pour régler le problème? Il n'y aura même pas d'enquête publique à ce sujet.

**M. Ian Scott:** Cette question comporte de nombreux éléments, mais je dirai ceci.

Premièrement, vous avez demandé qui était responsable, et la réponse est Rogers. Vous m'avez demandé...

**M. Brian Masse:** Non, Rogers est régie par la loi.

**M. Ian Scott:** Rogers exploite le réseau dont elle est responsable, et la compagnie a assumé la responsabilité de la panne.

Notre responsabilité consiste à mener une enquête approfondie, ce que nous faisons à la faveur d'audiences publiques. Les seules informations qui seront gardées confidentielles sont celles qui pourraient être nuisibles sur le plan de la concurrence, parce qu'elles risqueraient d'outiller des gens mal intentionnés qui pourraient ainsi exploiter les faiblesses des réseaux.

• (1430)

**M. Brian Masse:** Quelle pénalité allez-vous imposer à Rogers pour cela?

**M. Ian Scott:** Nous avons à peine commencé notre examen. Je ne peux rien conclure avant d'avoir des preuves.

**M. Brian Masse:** À quoi pourrait ressembler votre conclusion alors? Pourriez-vous imposer une sanction monétaire? Pourrait-on parler de responsabilité criminelle? Quelles pourraient être les conséquences? Les gens n'ont pas pu appeler le 911 ou ont eu d'autres problèmes que nous ignorons à l'heure actuelle. Qui va imposer ces pénalités? Les gens veulent savoir.

**M. Ian Scott:** Tout d'abord, il va falloir déterminer si des pénalités s'imposent ou pas. Nous disposons d'un certain nombre d'outils, dont les plus évidents sont les sanctions administratives pécuniaires, mais celles-ci sont destinées à encourager la conformité. Elles ne sont pas conçues à des fins punitives, ce qui est clairement indiqué dans la loi. Par ailleurs, nous n'avons évidemment pas compétence en matière criminelle.

**M. Brian Masse:** Précisément et nous nous retrouvons donc encore une fois avec un ministre qui improvise la solution. Il ne passe même de coup de fil pour se renseigner, d'ailleurs, il ne vous a pas appelé. Nous nous retrouvons dans une situation où notre loi ne prévoit même pas l'attribution de la faute en pareil cas.

Vous disposez d'un pouvoir que vous pourriez exercer maintenant au lieu de perdre votre temps, et nous pourrions obtenir des renseignements que vous pourriez éventuellement décider de rendre publics. Vous avez déclaré qu'une partie de l'information sera sans doute caviardée, ce qui veut dire que vous déciderez des parties à ne pas divulguer. Le public sera-t-il au moins informé de la démarche suivie? En fin de compte, qu'advient-il du rôle de surveillance du Parlement dans tout cela?

**M. Ian Scott:** Je pense que c'est un oubli de taille dans la loi, mais il n'empêche que nous devons bel et bien rendre des comptes au Parlement.

Je ne suis pas d'accord avec vous quand vous dites que le public n'est pas au courant. Non seulement les demandes concernant la confidentialité sont assujetties à un processus public, mais elles sont carrément du domaine public.

Il est possible de réclamer l'information et Rogers devra convaincre le Conseil de la nécessité de la garder confidentielle. Je me suis engagé à veiller à ce que toute l'information dont les Canadiens ont besoin pour comprendre comment cela s'est produit et ce qui est fait pour réduire la possibilité que quoi que ce soit de ce genre se produise à l'avenir sera très largement communiquée aux Canadiens.

**M. Brian Masse:** De quelle façon allez-vous répondre... ou plutôt, de quels pouvoirs disposez-vous pour peser sur les échanges personnels que Rogers et d'autres auront avec le ministre à l'occasion de toutes les réunions non publiques qui pourraient avoir lieu par la suite? Quel opérateur sera consulté et lequel ne le sera pas? Qui va prendre cette décision? Comment allez-vous avoir accès à ces réunions? Avez-vous accès à toutes ces rencontres entre le ministre et les différents acteurs concernés?

**M. Ian Scott:** Je crois comprendre que les questions soulevées par le ministre sont transmises au GTSU. Le GTSU est un comité composé de représentants d'ISDE et de représentants techniques de l'industrie. On m'a assuré que nous serons invités à participer aux travaux du GTSU.

**M. Brian Masse:** Tout cela sera-t-il public?

**M. Ian Scott:** Tout ce qui est traité par le GTSU est-il public? Non, parce qu'il s'agit de questions techniques qui, si elles étaient toutes divulguées, outilleraient des gens mal intentionnés. Certains renseignements doivent être protégés, monsieur Masse.

**M. Brian Masse:** Oui, mais si l'on parle simplement du public.

**M. Ian Scott:** Non, car ceux qui peuvent exploiter ces informations font partie du public.

**Le vice-président (M. Michael Kram):** Votre temps est écoulé, monsieur Masse.

Nous allons passer à la deuxième série de questions. Monsieur Deltell, du Parti conservateur, vous avez cinq minutes.

Monsieur Deltell, vous avez la parole.

**M. Gérard Deltell (Louis-Saint-Laurent, PCC):** Merci beaucoup, monsieur le président. Je suis très heureux de vous voir.

[Français]

Messieurs Scott et Murray, soyez les bienvenus à votre Chambre des communes.

Comme vous pouvez le constater, nous sommes là pour poser des questions, vous êtes là pour y répondre, et cela donne souvent des échanges fort intéressants.

Pouvez-vous nous rappeler ce que vous avez fait, au CRTC, à la suite des événements du 19 avril 2021, c'est-à-dire à la suite de la crise qui est survenue dans le sud de l'Ontario et d'un océan à l'autre?

• (1435)

**M. Michel Murray:** Je n'ai pas accès aux détails de ce que nous avons fait. Depuis lors, un certain temps s'est tout de même écoulé.

Cependant, comme on en a parlé il y a quelques instants, la situation était différente en avril 2021. Le réseau cellulaire ne fonctionnait pas, mais tous les autres services étaient opérationnels. Les gens pouvaient quand même joindre le service 911.

Lorsque survient une panne de grande envergure ou un problème majeur, nous entrons en communication avec le fournisseur de services pour essayer de comprendre ce qui est en train de se produire. Nous voulons aussi savoir à quel moment il s'attend à ce que les services soient rétablis et quelles sont les répercussions sur les services d'urgence, y compris le service 911 et les services d'alerte. Telle est notre priorité lorsqu'un tel événement se produit.



Puisque des Canadiens nous contactent également pour savoir ce qui se passe, nous nous assurons d'obtenir toute l'information dont nous avons besoin pour répondre à leurs questions.

**M. Gérard Deltell:** Il y a donc des gens qui vous contactent. Vous avez sûrement vu qu'en 2021, M. Anthony Lacavera, le fondateur de WIND Mobile, avait alerté l'opinion publique quant à la situation survenue en 2021 en disant qu'il faudrait s'assurer d'avoir des réseaux qui puissent se parler entre eux. Il avait donc défini un problème et trouvé une solution. Cette solution, le ministre Champagne se l'approprie actuellement. C'est son droit.

Nous parlons aujourd'hui de ce qui s'est passé il y a trois semaines. Or l'ennui, c'est que la même entreprise a eu un gros problème il y a 15 mois. Nous comprenons bien que ce sont deux mesures complètement différentes. J'ai moi-même dit ce matin que c'était différent et que l'on ne parlait pas de 12 millions de personnes.

Cependant, pour les centaines de milliers de personnes qui ont été touchées deux fois à cause du même fournisseur, c'est-à-dire Rogers, je ne suis pas sûr qu'elles trouvent comique le fait qu'on leur dise que c'était moins grave, d'autant plus qu'un citoyen, fondateur d'un groupe, avait alerté l'opinion publique. Je ne peux pas croire que vous, au CRTC, ne l'ayez pas su.

Qu'avez-vous fait au lendemain des événements de 2021 pour assurer qu'il y ait au moins une conjonction entre les grands fournisseurs de services afin que, si par malheur il y avait une panne, ces derniers puissent s'entendre directement?

Je pose la question parce que ce n'est pas ce qui s'est produit.

Qu'a fait le CRTC à la suite des événements de 2021?

[Traduction]

**M. Ian Scott:** Permettez-moi d'intervenir. Je pense qu'il y a une distinction à faire ici. Les pannes sont une réalité, et je ne veux pas uniquement pointer Rogers. Certes, pour le moment, il s'agit surtout de Rogers qui en a connu deux récemment, et vous avez tout à fait raison. Cependant, elles sont si différentes qu'on ne peut pas vraiment demander à cet opérateur pourquoi il n'avait pas mis en place les bonnes mesures. Des mesures ont été appliquées. Cette panne nous a appris qu'il faut faire davantage. Nous devons pouvoir compter sur un réseau plus fiable et nous avons besoin de plus de mesures, des mesures prescrites, pour que les acteurs de l'industrie puissent coopérer dans des situations d'urgence.

C'est sans précédent, mais c'est maintenant chose faite et il faut prendre d'autres mesures. C'est ce que nous allons faire, et le ministre a annoncé qu'il avait déjà pris certaines mesures.

[Français]

**M. Gérard Deltell:** Cela fait quatre fois que vous parlez du ministre, mais, comme je l'ai dit, celui-ci s'approprie l'idée d'assurer une collaboration entre les fournisseurs de services, qui a déjà été évoquée au lendemain des événements de 2021.

J'aimerais maintenant aborder un autre sujet, car mon temps de parole est limité.

Y a-t-il des lois et des règlements associés au CRTC qui pourraient être modifiés de façon à prévenir les problèmes que nous avons connus il y a trois semaines?

**M. Ian Scott:** Je ne crois pas. Ce n'est pas une disposition législative qui permettra de régler ce genre de situation.

**M. Gérard Deltell:** Vous aurez compris que nous sommes des « faiseurs de lois », comme on dit en mauvais français.

J'ai posé la question aux représentants de Rogers, je l'ai posée au ministre et je vous la pose maintenant à vous.

Nous n'aurons donc pas de loi à adopter ou de règlement à changer.

Par contre, l'article 48 de la Loi établit clairement que les titulaires d'un permis accordé par le CRTC ont l'obligation d'offrir un service convenable. Or, force est d'admettre que l'article 48 a été bafoué par Rogers le 8 juillet dernier.

Je comprends que le CRTC n'est pas un tribunal et que votre rôle ne consiste pas à infliger des punitions.

Tout à l'heure, mon collègue du NPD est allé assez loin dans ses suggestions. Je vous pose quand même la question une fois de plus, une question que j'estime tout à fait légitime.

Tantôt, le dirigeant de Rogers était assis à votre place. Il a reconnu que ce qui s'est passé est épouvantable, il s'est excusé et il a dit que Rogers allait investir des millions de dollars pour corriger la situation. Cela est bien, mais des gens ont été privés de service pendant trop longtemps.

Ce matin, j'ai encore reçu un courriel d'une personne disant qu'elle n'avait pas eu accès à ses services pendant six jours complets.

Que fera le CRTC pour punir Rogers?

• (1440)

**M. Ian Scott:** Je vous prie de m'excuser. Je vais répondre en anglais, si vous me le permettez.

[Traduction]

Il est tout simplement trop tôt pour dire quelle sera la décision du Conseil. Nous sommes un tribunal administratif, quasi judiciaires. Nous prenons nos décisions en nous fondant sur des faits et sur la teneur des dossiers, et non sur des déclarations ou des promesses publiques. Nous allons obtenir un rapport de situation, puis nous passerons aux prochaines étapes.

Comme je l'ai dit à M. Masse, nous tenons des séances publiques. Il ne s'agit pas aujourd'hui de dire comment nous allons punir Rogers, nous devons comprendre ce qui s'est passé et quelles mesures doivent être mises en place, après quoi, nous aborderons d'autres questions au fur et à mesure.

Je ne m'exprime pas au nom du Conseil, car celui-ci prend des décisions fondées sur un dossier et que les neuf membres qui le composent rendent des décisions en se fondant sur l'avis d'experts.

[Français]

Il n'est pas possible aujourd'hui de donner une réponse.

**Le vice-président (M. Michael Kram):** Je vous remercie, monsieur Deltell.

[Traduction]

Votre temps est écoulé.

Le prochain intervenant sur ma liste est M. Fillmore, du Parti libéral. Je crois savoir qu'il a eu des difficultés techniques qui sont maintenant réglées.

Nous pouvons passer à M. Fillmore ou à M. Erskine-Smith.

Comme je vois que M. Fillmore lève le pouce, nous allons lui donner la parole.

Monsieur Fillmore, vous avez la parole pour cinq minutes.

**M. Andy Fillmore (Halifax, Lib.):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Merci aux témoins.

Je veux en venir au moment où le CRTC a entendu parler de la panne. Pouvez-vous nous dire quand vous avez été mis au courant du problème?

**M. Ian Scott:** Notre personnel technique en a été informé tôt le matin. Et puis, dès 9 heures environ, nos services à la clientèle ont reçu des plaintes, après quoi il en a été question aux nouvelles et ainsi de suite.

Le personnel technique de Rogers a rejoint notre personnel des télécommunications en milieu de matinée. Je n'ai pas l'heure précise ici, mais je dirais que c'était aux environs de 10 h 30, ce qui correspond à ce que j'ai entendu de la bouche de M. Staffieri tout à l'heure. C'est à peu près à ce moment-là que Rogers a réglé son problème de communications internes. Quelques heures plus tard, je me suis personnellement entretenu avec un haut fonctionnaire, et M. Staffieri a ensuite communiqué avec moi, dans le courant de la journée.

**M. Andy Fillmore:** Merci. Nous souhaitons que cette séquence soit consignée au compte rendu. Nous avons dans le compte rendu la séquence des communications de Rogers, mais il est intéressant d'entendre aussi la version du CRTC.

Après que vous avez pu directement parler avec les gens de Rogers, que s'est-il passé au sein du CRTC? Que s'est-il passé ce jour-là dans votre bureau?

**M. Ian Scott:** Beaucoup de choses! Nous avons essentiellement cherché à savoir ce qu'il en était et à en discuter avec Rogers. Nous avons régulièrement communiqué avec l'opérateur tout au long de la journée pour comprendre la nature de la panne et avant une idée du moment où elle serait réparée. Mais soyons justes, il était alors impossible à Rogers de répondre à de telles questions fondamentales. Nous n'avons pas eu de réponses parce que Rogers était dans l'impossibilité d'en donner.

J'ai personnellement indiqué aux cadres supérieurs qu'il fallait d'abord rétablir le service 911. Je tenais à ce que ce soit clair pour Rogers. J'ai indiqué à ces gens-là, sans pour autant que ce soit une remarque personnelle, que les communications avec les clients et le public étaient inadéquates, c'est le moins qu'on pouvait dire alors, et que Rogers se devait d'améliorer ses communications avec le public et le gouvernement.

**M. Andy Fillmore:** D'accord. Merci.

Rogers nous a parlé de certaines des solutions techniques possibles qu'on lui a demandé de trouver à l'insistance du ministre. Il était notamment question de rediriger les appels au 911 vers un autre opérateur, probablement comme pour les transactions au point de vente. Il s'agit de solutions logicielles et matérielles.

Qu'est-ce qui relève de la compétence du CRTC? Que pouvez-vous faire pour que cela ne se reproduise plus?

• (1445)

**M. Ian Scott:** Les mots qui me font peur sont « ne se reproduise plus ». Comme je l'ai dit, la nature de cette panne est sans précédent, parce que la perte de connectivité a été totale. Cela pourrait se reproduire, que ce soit à cause d'une cyberattaque ou de conditions météorologiques extrêmes.

Comme les défis technologiques sont de plus en plus nombreux, l'organisme de réglementation mettra l'accent sur la planification d'urgence et veillera à ce que le système soit robuste. Cela s'est produit, et nous devons maintenant tenir compte de ce qui se passe lorsqu'un réseau tombe en panne et qu'il n'y a pas de connectivité. De toute évidence, le 911 est l'un des éléments les plus importants pour nous, mais en général, nous devons nous assurer que les transporteurs travaillent ensemble pour veiller à ce que les Canadiens aient accès aux communications.

**M. Andy Fillmore:** Votre collaborateur ou vous-même pourriez-vous nous dire si, à votre avis, les instruments réglementaires actuellement mis à votre disposition sont suffisants. Y en a-t-il d'autres que vous auriez aimé avoir dans votre trousse à outils ce samedi-là, ou auxquels vous pourriez songer maintenant d'après les prémisses de votre enquête? La réglementation actuelle est-elle suffisante? Y a-t-il des choses qu'il pourrait être avantageux d'ajouter?

**M. Ian Scott:** J'aimerais être omnipotent, mais ce n'est pas le cas. C'est un peu comme pour la question qui vient de nous être posée.

Je ne peux pas penser en ces... En ce qui concerne les pannes de réseau, il n'existe pas de disposition selon laquelle si nous avons eu le pouvoir de faire X ou Y, nous aurions pu prévenir cela. Il y a des domaines où j'aimerais voir une réforme législative, comme l'accès aux structures de soutien. Ce sont des questions complexes, mais il y a un certain nombre de domaines — et le Conseil en a parlé publiquement — où nous aimerions que certains problèmes soient réglés. Toutefois, en ce qui concerne la panne et la fiabilité du réseau, je pense que c'est une situation que l'industrie peut régler. C'est dans l'intérêt collectif de ses acteurs de le faire, et c'est dans notre intérêt et dans celui d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada de nous assurer qu'ils le font.

**M. Andy Fillmore:** Monsieur le président, combien de temps nous reste-t-il?

**Le vice-président (M. Michael Kram):** Vous avez déjà dépassé votre temps de 30 secondes.

**M. Andy Fillmore:** Je vous remercie de votre indulgence et je remercie le témoin.

**Le vice-président (M. Michael Kram):** Merci beaucoup.

C'est maintenant au tour de M. Lemire, pour deux minutes et demie.

[Français]

**M. Sébastien Lemire:** Je vous remercie, monsieur le président.

Monsieur Scott, plusieurs médias ont rapporté que, selon des experts, la panne a démontré que les réseaux de télécommunications devraient être considérés comme des biens publics plutôt que d'être détenus ou exploités par le secteur privé, car ils constituent une infrastructure numérique essentielle pour les Canadiens.

Que pensez-vous de cette affirmation? Pourrait-elle nous amener à repenser la manière dont la gestion des réseaux de télécommunications est assurée? J'aimerais connaître votre opinion sur la question.

**M. Ian Scott:** Si j'ai bien compris la question, je crois qu'il ne s'agit pas de déterminer si les services de télécommunications devraient être assurés par une entreprise privée ou un organisme public. Il s'agit plutôt d'un défi d'ordre technique.

[Traduction]

Cela ne change rien. Ce n'est pas le défi qui se pose. Le défi consiste à prévoir ce genre de problèmes techniques et à avoir un certain degré de coopération.

[Français]

J'espère que cela répond à votre question.

**M. Sébastien Lemire:** Parfait. Je vous remercie.

J'imagine que vous avez eu la chance de prendre connaissance du projet de loi C-26. J'aimerais savoir ce que vous en pensez.

Tout comme le ministre Champagne, avez-vous l'assurance que ce projet de loi saura répondre aux besoins en matière de robustesse et de résilience du réseau, deux éléments que nous cherchons à obtenir?

Avez-vous déjà analysé la question? Voyez-vous des pistes de bonification à ce projet de loi?

**M. Ian Scott:** C'est vraiment une question qui devrait être adressée au ministre et à son ministère. Elle n'est pas de notre ressort. C'est le Parlement qui prend les décisions concernant les lois du Canada. Ce n'est pas nous.

Toutefois, il est important que la sécurité soit un élément abordé dans la Loi sur les télécommunications. C'est certain. Cet élément n'est pas abordé dans la Loi actuellement, mais il est très important qu'il le soit.

**M. Sébastien Lemire:** Pourriez-vous nous dire quelques mots au sujet des indemnisations que Rogers a l'intention d'offrir à sa clientèle?

Sont-elles suffisantes, selon vous, considérant ce que cette clientèle a déjà vécu?

• (1450)

**M. Ian Scott:** Je ne ferai pas de commentaires.

C'est un sujet que nous devons aborder, et il ne serait pas approprié de faire des commentaires à ce moment-ci.

**M. Sébastien Lemire:** Je vous remercie.

[Traduction]

**Le vice-président (M. Michael Kram):** Merci.

Nous passons maintenant à M. Masse, du NPD, pour deux minutes et demie.

**M. Brian Masse:** Merci, monsieur le président.

Monsieur Scott, vous venez de dire que vous pensez que l'industrie peut régler ce problème et que c'est dans son intérêt. Comment avons-nous pu en arriver là?

**M. Ian Scott:** Si vous voulez savoir comment cette panne s'est produite, je veux dire, je pense qu'il y a eu une...

**M. Brian Masse:** Oui. Vous dites qu'ils pouvaient régler le problème, alors de toute évidence, ils n'ont pas bien planifié ou ils n'ont pas travaillé ensemble. Vous dites que c'est possible pour eux de le faire et que c'est dans leur intérêt. Cela ne semble pas être un niveau élevé de surveillance.

**M. Ian Scott:** Eh bien, non, ce que j'ai dit, c'est « nous », et je suppose — bien que je ne puisse pas parler au nom d'ISDE, j'ai entendu ce que le ministre avait à dire — que le ministère et le CRTC insisteront auprès de l'industrie et l'obligeront à prendre les dispositions nécessaires. Ce que j'ai à dire au sujet de l'industrie, c'est que cela est un incitatif pour elle à travailler en collaboration pour régler ce genre de panne, parce que cela pourrait arriver à n'importe qui.

**M. Brian Masse:** Oui. Nous avons mis en place un système qui a échoué. Je veux dire, c'est ce que nous devons faire en tant que comité — déterminer notre rôle législatif en ce qui concerne la façon dont nous avons établi un système qui est lourdement réglementé, qui a très peu de concurrence et qui, en plus, offre un service essentiel aux Canadiens, y compris le 911. Nous avons mis en place un système, et sauf erreur, nous allons compter sur l'industrie pour régler ce problème.

**M. Ian Scott:** Non, j'ai dit que nous nous assurerions, de notre côté, que des mesures soient mises en place pour faire face à ce genre de situation.

**M. Brian Masse:** Si cela ne fonctionne pas, quelle différence cela fera-t-il par rapport à votre recommandation actuelle, si nous revivons cette situation d'échec, un peu comme ce que Rogers a connu, pour le cas où un autre problème se produirait? Avez-vous des recommandations à faire sur la façon dont nous devrions modifier les notions de responsabilité et de culpabilité?

Rogers peut reconnaître que c'est sa faute, mais au bout du compte, nous lui donnons un accès et le droit de gérer des activités qui sont d'intérêt public en ce moment. Qu'est-ce qui devrait changer à l'avenir à cet égard, si nous nous retrouvons dans la même situation et s'ils sont en mesure de trouver la solution que vous attendez d'eux?

**M. Ian Scott:** Ce qui m'intéresse, c'est de travailler... de faire en sorte que le Conseil traite avec l'industrie pour mettre en place les mesures nécessaires. Je n'ai pas de boule de cristal. Je ne peux pas prédire l'avenir, et je ne prédierai pas qu'une défaillance se produira. J'espère faire le contraire, c'est-à-dire mettre en place les mesures nécessaires pour que les réseaux soient plus robustes.

J'aimerais également ajouter que vous avez dit à quelques reprises que le réseau 911 a été en panne, ce qui n'est pas le cas. Le réseau 911 a toujours fonctionné. Rogers a complètement perdu sa connectivité, ce qui a empêché ses clients de se connecter...

**M. Brian Masse:** C'est un argument technique.

**M. Ian Scott:** Non, non, je n'argumente pas, monsieur.

**M. Brian Masse:** Au bout du compte, si vous composez le 911 et que votre appel ne passe pas...

**M. Ian Scott:** Je parle du réseau 911...

**M. Brian Masse:** Ce n'est pas ce qui préoccupe les gens. Leurs appels ne passaient pas. C'est là que le problème se pose finalement.

**M. Ian Scott:** Je suis d'accord.

**M. Brian Masse:** Peu importe. Au bout du compte, les appels d'urgence ne pouvaient pas être acheminés. C'est tout ce qui importe pour les gens et ce qui leur tient à cœur en ce moment.

**M. Ian Scott:** Je suis tout à fait d'accord, monsieur. Ce que je voulais préciser, c'est que vous venez de dire que le réseau 911 était en panne, ce qui n'était pas le cas.

**M. Brian Masse:** Eh bien, vous pouvez argumenter sur un point technique, mais au bout du compte, ce dont les gens se soucient vraiment, c'est de la fiabilité et de l'acheminement de leurs appels.

**M. Ian Scott:** Vous avez raison.

**Le vice-président (M. Michael Kram):** Merci beaucoup. Votre temps est écoulé.

C'est maintenant au tour de M. Généreux, pour cinq minutes.

[Français]

**M. Bernard Généreux (Montmagny—L'Islet—Kamouraska—Rivière-du-Loup, PCC):** Je vous remercie, monsieur le président.

Je remercie les témoins d'être avec nous.

Monsieur Scott, un proverbe dit: « Jamais deux sans trois ». J'espère que, dans le cas de Rogers, cela ne va pas s'avérer. De toute évidence, cette situation a causé beaucoup de problèmes à plusieurs personnes.

Comme vous l'avez dit vous-même, il existe différents niveaux de panne dans différentes circonstances et, puisqu'il s'agit de technologie, elles ne sont pas toujours prévisibles. Je pense que tout le monde est d'accord sur ce point.

Toutefois, pour réduire au minimum le nombre de pannes, et même les exclure, est-ce qu'il manque des outils au CRTC? Y a-t-il d'autres outils que vous pourriez avoir et qui vous aideraient dans votre travail?

• (1455)

**M. Ian Scott:** Je vous remercie de la question.

Monsieur Murray, pourriez-vous y répondre, s'il vous plaît?

**M. Michel Murray:** Ce sont, je pense, de nombreuses questions que nous allons considérer au cours des prochaines semaines et des prochains mois.

Comme le président l'a mentionné, des comités ont été mis sur pied pour étudier ces questions.

[Traduction]

Nous allons collaborer avec le Comité consultatif canadien pour la sécurité des télécommunications, le CCCST, qui se penchera sur ces questions.

[Français]

Nous allons participer à ces discussions. Il y a aussi le Groupe de travail Services d'urgence, qui fournit constamment au Conseil des recommandations sur tout ce qui touche les services d'urgence. Nous allons donc travailler avec ce comité pour déterminer ce qui pourrait être fait.

**M. Bernard Généreux:** Je vous remercie beaucoup, monsieur Murray.

Monsieur Scott, vous avez dit tantôt que vous alliez vous assurer que les communications avec Rogers, dans ce cas-ci, seraient améliorées. Cela concerne aussi le gouvernement, étant donné que le ministre a dû appeler l'entreprise, et non l'inverse, pour savoir ce qui se passait.

Par ailleurs, ce n'est pas uniquement chez Rogers qu'il y a des pannes. Elles surviennent aussi dans diverses entreprises.

Qu'allez-vous faire pour que la communication soit meilleure à l'avenir? Ce n'est pas la première fois que Rogers doit faire face à une telle situation. Cela s'est aussi produit il y a 15 mois.

A-t-on infligé des pénalités à l'entreprise à ce moment-là? Le cas échéant, lesquelles?

**M. Ian Scott:** C'est une question très importante.

[Traduction]

Je ne peux pas parler de ce que fera le Conseil. Il se penchera sur la question des communications de Rogers, mais je ne peux pas vous dire quelle sera la décision. Comme je l'ai mentionné plus tôt, il s'agit toujours d'une décision collective. De toute évidence, la communication a fait défaut, et je dirais que nous devons établir un protocole, non seulement pour Rogers, mais pour l'ensemble de l'industrie, parce que Rogers n'est pas la seule entreprise qui connaît des pannes. Elle vient de connaître la plus importante, mais elle n'est pas la seule à connaître des pannes.

La communication avec les Canadiens doit être améliorée et, à mon avis, prescrite. C'est quelque chose que nous examinerons au cours des prochaines semaines.

[Français]

**M. Bernard Généreux:** Il y a 15 mois, avez-vous infligé des pénalités à Rogers? Vous dites que votre organisme est un tribunal administratif. Vous êtes en mesure d'infliger des amendes, si je comprends bien.

En avez-vous infligé à Rogers il y a 15 mois et, le cas échéant, lesquelles?

**M. Michel Murray:** Non, aucune pénalité n'a été infligée il y a 15 mois.

**M. Bernard Généreux:** Pouvez-vous me dire pourquoi?

**M. Ian Scott:** Je vais vous répondre en anglais si vous le permettez.

[Traduction]

C'est parce que les sanctions administratives pécuniaires ne sont pas censées être punitives.

**M. Bernard Généreux:** Alors?

**M. Ian Scott:** C'est une distinction importante. Elles visent à inciter les entreprises à se conformer. Rogers et d'autres ont connu des pannes. Nous faisons enquête, puis elles adoptent des mesures, le cas échéant, pour corriger le problème.

**M. Bernard Généreux:** Monsieur Scott, si vous ne pouvez pas imposer une amende en cas de panne et que vous n'en imposez pas pour encourager les gens à changer leur façon de faire, comment ferez-vous pour sévir? Comment allez-vous vous y prendre?

**M. Ian Scott:** Il est faux de dire que nous ne le faisons pas. Nous le faisons dans le contexte de la Loi canadienne anti-pourriel. Nous l'avons fait récemment dans le domaine des télécommunications. Nous avons pénalisé une grande entreprise de télécommunications pour avoir empêché un concurrent d'offrir des services. Alors, oui, nous agissons.

Ce que je voulais dire, c'est que si les gens de Rogers ont une façon de faire — une pratique — et que nous leur disons que nous voulons qu'ils la changent et qu'ils la corrigent, une punition n'est pas nécessaire. Ce que vous dites, c'est qu'ils en méritent une dans ce cas-ci. Peut-être que oui; je ne sais pas. Nous n'avons pas pris cette décision.

**M. Bernard Généreux:** D'accord, ça va.

**Le vice-président (M. Michael Kram):** Monsieur Généreux, votre temps est écoulé.

[Français]

**M. Ian Scott:** Ma réponse était trop longue. Je suis désolé.

[Traduction]

**M. Bernard Généreux:** Monsieur le président, j'aurais une autre question. Soyez généreux.

**Le vice-président (M. Michael Kram):** Je suis désolé. Nous avons un horaire serré.

Enfin, nous allons passer à M. Erskine-Smith, pour cinq minutes.

**M. Nathaniel Erskine-Smith (Beaches—East York, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Je vous remercie de votre présence, monsieur Scott.

Je dois dire d'emblée que j'apprécie également les questions que vous avez posées aux gens de Rogers, parce que c'est grâce à leurs réponses que j'ai bien compris ce qui s'était passé. Vous et moi avons déjà discuté des frustrations que j'ai exprimées au sujet des prix dans ce secteur. J'ai toujours considéré que la réponse aux préoccupations que j'ai formulées était: « Eh bien, nous n'avons pas un réseau abordable, mais nous avons un réseau résilient. »

La panne qui s'est produite chez Rogers dément un peu le fait que nous avons un réseau résilient. Que dites-vous maintenant pour justifier le fait que nous n'avons pas un réseau abordable? La résilience a également été mise à mal, si l'on tient compte du niveau de concentration de Rogers, qui compte plus de 12 millions de clients. Cela ne vous fait-il pas réfléchir? Je réfléchis certainement de mon côté, mais cela ne vous amène-t-il pas à vous pencher sur cet oligopole fortement concentré et sur la nécessité de s'attaquer à ce défi fondamental?

• (1500)

**M. Ian Scott:** Pour répondre brièvement à la question de savoir si nous devons faire plus et mieux, je dirais oui. La fiabilité du réseau est généralement bonne. Nous avons un exemple qui montre qu'elle ne l'est pas suffisamment, et nous avons été témoins d'un échec catastrophique. Il faut prendre des mesures, cela ne fait aucun doute.

Les tarifs des services sans fil sont-ils trop élevés? Vous et moi avons eu cette discussion, et oui, ils le sont. Ils diminuent, et ils doivent continuer dans cette voie. Nous avons mis en place un cadre réglementaire à cette fin, et le processus se poursuivra.

Je ne suis pas d'accord avec les différents...

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** Permettez-moi de vous interrompre un instant.

Lorsque j'ai regardé l'analyse des taux, la Saskatchewan m'a sans cesse sauté aux yeux. L'autre jour, on m'a posé la question à la radio: devrions-nous nationaliser les réseaux? Je dois dire que j'ai refusé de répondre. Je ne connaissais pas SaskTel aussi bien que je

devrais, mais la Saskatchewan a des tarifs beaucoup plus bas, certainement au niveau un et au niveau deux pour le sans-fil, que d'autres régions du pays. Est-ce une conséquence du contrôle des activités par l'État?

**M. Ian Scott:** Je n'ai pas ces chiffres devant moi.

Je peux vous dire que la Saskatchewan n'a pas les tarifs les plus bas pour les services sans fil au Canada. C'est au Québec, en moyenne, que l'on retrouve les tarifs pour les services sans fil les plus bas au Canada. Cela peut être attribué en grande partie à l'efficacité du concurrent régional qu'est Vidéotron. Cette concurrence a fait baisser les taux au Québec plus que partout ailleurs au pays.

Le cadre du Conseil a été conçu pour encourager cela et d'autres formes de concurrence, afin que cela se produise partout.

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** Vous avez mentionné qu'il était dans l'intérêt de Rogers de régler ce problème. Je dirais que cela l'est d'autant plus parce que c'est un cauchemar de relations publiques pour eux.

S'ils avaient eu un incitatif pour régler ce problème, ils l'auraient fait, parce que les explications qu'ils ont données à notre comité au sujet de la séparation des réseaux filaire et sans fil ne semblent pas trop compliquées pour un profane comme moi et qu'il leur en coûte 250 millions de dollars — l'équivalent de 10 chefs de la direction — pour régler ce problème. Ils ont un revenu net de plus de 1,5 milliard de dollars par année. Si c'était dans leur intérêt, s'il y avait suffisamment de concurrence, si c'était si facile pour un client comme moi d'aller ailleurs, n'auraient-ils investi davantage dans un réseau résilient?

**M. Ian Scott:** Je ne connais évidemment pas la réponse à cette question, qui est un peu hypothétique. Je dirais cependant ceci. La mesure, si j'ai bien compris ce qu'a dit M. Staffieri, consiste à séparer les réseaux à la base, parce que, dans ce cas-ci, ce qui s'est passé, c'est que la panne du réseau central a entraîné une panne générale.

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** Oui, ils se sont essentiellement piégés eux-mêmes.

**M. Ian Scott:** Ce qu'ils disent, c'est qu'au minimum... Je vais vous donner un exemple.

On a parlé à maintes reprises de la panne de 2021, qui a touché le réseau sans fil. La raison pour laquelle les autres services ont continué d'être disponibles, c'est que seul le réseau d'accès radio sans fil était indisponible pendant un certain temps. Ce que Rogers dit maintenant, c'est qu'il serait bon de modifier le réseau central. Je ne suis pas au courant d'un autre cas de panne du réseau central.

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** Je ne veux pas présumer du résultat, et vous avez dit que vous menez toujours votre enquête, mais si vous constatez qu'il y a eu négligence, l'outil dont vous disposez est une sanction administrative pécuniaire.

**M. Ian Scott:** La question de l'amende a été soulevée, et nous pouvons avoir recours aux SAP. Il y a beaucoup d'autres outils. Nous pouvons prendre diverses ordonnances et les obliger à faire un certain nombre de choses. Cela dépend du problème qu'il s'agit de régler.

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** C'est ma dernière question, parce que je vais manquer de temps.

En juin et en juillet, la Federal Communications Commission a déposé un rapport sur la résilience des services sans fil, les nouvelles règles et la mise à jour des règles. Avez-vous eu des discussions actives avec elle? Avez-vous échangé avec elle en vue d'adopter une approche semblable du point de vue du CRTC?

• (1505)

**M. Ian Scott:** Notre personnel discute régulièrement. J'ai rencontré la présidente actuelle, il y a environ six semaines, et nous avons abordé diverses choses, y compris la protection des réseaux contre les cyberattaques et la résilience générale. Elle m'a informé de certaines des mesures envisagées par son organisme. Notre personnel technique et le sien dialoguent régulièrement.

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** J'attends avec impatience le rapport du CRTC sur la résilience des services sans fil.

Merci beaucoup, monsieur Scott.

**M. Ian Scott:** Merci beaucoup, monsieur.

Monsieur le président, je dois m'excuser de la façon dont j'ai témoigné aujourd'hui. Je ne vous ai pas adressé mes réponses, et je m'en excuse.

**Le vice-président (M. Michael Kram):** Ce n'est pas grave du tout.

Je remercie les représentants du CRTC d'avoir été parmi nous aujourd'hui.

**M. Ian Scott:** Merci de nous avoir écoutés.

• (1510)

**Le vice-président (M. Michael Kram):** La séance est suspendue pendant que nous accueillons le nouveau groupe de témoins.

• (1505)

(Pause)

• (1511)

**Le vice-président (M. Michael Kram):** Je vous souhaite à nouveau la bienvenue à tous.

Nous accueillons maintenant un nouveau groupe de témoins.

Nous recevons, à titre personnel, Michael Geist, titulaire de la Chaire de recherche du Canada en droit d'Internet et du commerce électronique de la Faculté de droit de l'Université d'Ottawa. Nous accueillons également Ben Klass, candidat au doctorat à l'Université Carleton et associé de recherche senior du Canadian Media Concentration Research Project, ainsi que Dwayne Winseck, professeur à l'Université Carleton et directeur du Global Media and Internet Concentration Project. Ces trois personnes témoigneront en ligne.

Nous recevons en personne John Lawford, directeur exécutif et avocat général du Centre pour la défense de l'intérêt public.

Nous entendrons d'abord Michael Geist.

Monsieur Geist, vous avez la parole pour cinq minutes.

**M. Michael Geist (titulaire de la Chaire de recherche du Canada en droit d'Internet et du commerce électronique, Faculté de droit, Université d'Ottawa, à titre personnel):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Bonjour. Je m'appelle Michael Geist. Je suis professeur de droit à l'Université d'Ottawa, où je suis titulaire de la chaire de recherche du Canada en droit d'Internet et du commerce électronique. Je suis

également membre du Centre de recherche en droit, technologie et société. Je comparais à titre personnel et les opinions que j'exprime n'engagent que moi.

Je dois d'abord dire à quel point je suis découragé par ce que j'ai entendu au cours des trois dernières heures de délibérations. Il ne suffit pas de tenir des propos fermes et de faire référence aux exigences ministérielles des chefs de la direction. Il ne s'agit pas seulement de savoir qui a appelé qui ou uniquement de l'échec d'une entreprise.

Je pense que nous devons reconnaître que les appels téléphoniques privés ou les discussions autour d'une bière entre les entreprises, les législateurs ou les organismes de réglementation ne sont pas la solution. Il ne suffit pas de dire « Je suis désolé », puis d'éclaircir les questions sur des enjeux clés comme les services essentiels, comme s'il était difficile de reconnaître directement que les appels au 911 devraient être un service essentiel. Il ne s'agit pas non plus uniquement d'un organisme de réglementation qui laisse allégrement de côté le rôle que la concurrence a joué dans cet événement ou que de nouveaux règlements pourraient jouer.

Ce qu'il faut retenir aujourd'hui, c'est qu'il reste encore beaucoup à faire et qu'il faut que ce soit encadré par une loi. À cet égard, j'aimerais souligner les sept mesures suivantes.

Premièrement, l'enquête devrait aller au-delà de la première série de questions au CRTC lors des délibérations d'aujourd'hui. Des organisations comme Interac, des gouvernements et des fournisseurs de soins de santé doivent expliquer comment ils se sont retrouvés sans plans de redondance et sans système de secours approprié pour faire face à des pannes de réseau à grande échelle. En supposant que certaines de ces questions ne relèvent pas du mandat du CRTC, ou que celui-ci ne soit pas disposé à prolonger davantage ce qui est en soi un processus incertain, il incombe au Comité d'élargir l'étude et de poser ces questions sur une tribune publique.

Deuxièmement, il doit y avoir une plus grande transparence en ce qui concerne les pannes. Rogers ne peut prétendre appuyer la transparence et demander simultanément des caviardages à grande échelle de ses présentations au CRTC. Le Conseil devrait rejeter les demandes de caviardage lorsque c'est dans l'intérêt public, ce qui semble s'appliquer ici, étant donné que la sécurité publique est en jeu. De plus, il est nécessaire d'adopter une approche transparente et uniforme à l'égard des pannes de réseau et des interruptions prolongées des services. Ces renseignements devraient être soumis régulièrement à l'organisme de réglementation et divulgués au public.

Troisièmement, l'indemnisation des consommateurs va plus loin que le simple fait pour une entreprise de dire qu'elle a examiné la question et qu'elle a décidé des mesures qu'elle juge appropriées. Il devrait y avoir des règlements qui établissent des paramètres clairs en matière d'indemnisation, y compris des remboursements obligatoires pour les temps d'arrêt, qui sont automatiquement appliqués aux factures mensuelles des clients.

Quatrièmement, les normes de communication sur les pannes ne devraient pas être laissées aux seuls fournisseurs de services. Les cartes des interruptions, les délais estimés pour régler les problèmes et des communications cohérentes et largement accessibles sont devenus la norme pour d'autres services publics comme l'électricité. Il devrait en être de même pour les services de communication, avec des pénalités imposées en cas de non-respect de la norme requise.

Cinquièmement, les préoccupations relatives à la concurrence dans le secteur des communications au Canada doivent donner lieu à de véritables réformes des politiques. Bien que le chef de la direction de Rogers ait tenté de prétendre le contraire sans sourciller, peu de gens contestent les problèmes de concurrence qui font en sorte que les prix des services à large bande et sans fil au Canada sont parmi les plus élevés au monde. Les fournisseurs, comme nous venons de l'entendre dans un échange, ont souvent vanté le lien entre les prix élevés et la qualité du réseau. Cependant, la dernière panne confirme que les réseaux ne sont souvent pas à la hauteur de la description qu'en fait l'industrie. Les prix élevés signifient plutôt que les consommateurs gravitent vers des options groupées plus risquées, afin de réduire leur facture mensuelle. Le Canada a besoin d'une véritable concurrence, qui repose à la fois sur les installations et sur les services.

Sixièmement, la fusion Rogers-Shaw devrait être considérée comme morte et enterrée. La dernière chose dont les Canadiens ont besoin, c'est d'un marché encore plus concentré. Le Comité a déjà recommandé que la fusion ne se fasse pas, mais il a laissé une échappatoire pour le cas où elle aurait lieu. Il devrait adopter une position beaucoup plus ferme en s'opposant dès maintenant à la fusion.

Septièmement, le prochain président du CRTC devrait être désigné au cours des prochaines semaines. À la suite de la panne de Rogers, un ancien président du CRTC a donné son avis au sujet d'une enquête par le Conseil en disant: « Je ne pense pas que le CRTC soit le bon organisme pour mener une telle enquête. Il est devenu captif des grands joueurs et on ne peut faire confiance à ses membres actuels dans la recherche de la vérité. »

Cette situation ne peut pas durer. Il est essentiel que le président accorde la priorité à l'infrastructure de communication du Canada et à son incidence sur les consommateurs et les entreprises, car il s'agit de l'enjeu stratégique le plus important auquel le CRTC est confronté. La personne qui sera nommée doit être indépendante et connaître le secteur. Bien que l'accent ait été mis sur la politique culturelle au cours des derniers mois, les politiques sur le contenu canadien importent peu si les Canadiens n'ont pas accès au contenu ou au réseau. Puisque les communications sont la grande priorité, il est essentiel que le président du CRTC soit véritablement indépendant et que ses intérêts portent sur le numérique et le réseau.

Je serai heureux de répondre à vos questions.

• (1515)

**Le vice-président (M. Michael Kram):** Merci, monsieur Geist.

C'est maintenant au tour de M. Klass, pour cinq minutes.

**M. Ben Klass (candidat au doctorat, Université Carleton, associé de recherche senior, Canadian Media Concentration Research Project, à titre personnel):** Merci, monsieur le président et mesdames et messieurs les membres du Comité, de m'avoir invité à comparaître aujourd'hui.

Je me joins à vous depuis les terres visées par le Traité 3, le territoire traditionnel de la nation anishinabe, à la frontière du Manitoba et de l'Ontario.

Je signale que je suis directeur de la section canadienne d'Internet Society et du Centre pour la défense de l'intérêt public. Les opinions que j'exprime ici aujourd'hui n'engagent que moi et ne représentent pas nécessairement celles des organisations auxquelles j'appartiens.

La panne que nous avons subie ensemble il y a plusieurs semaines a été incroyablement perturbatrice et, par conséquent, les gens de partout au pays sont en colère, à juste titre. Je pense que la meilleure façon de procéder dans le cas d'un événement comme celui-ci est de le considérer comme une occasion d'apprentissage et de réfléchir à la façon d'améliorer la situation.

Des millions de personnes comptent sur les services de Rogers pour leurs besoins de communication, et la plupart d'entre nous ont tendance à tenir l'omniprésente connectivité pour acquise lorsqu'elle fonctionne comme elle le devrait. La plupart du temps, les choses se déroulent bien, grâce au travail acharné et au dévouement de gens qui travaillent dans des entreprises comme Rogers. Cependant, lorsque ces systèmes tombent en panne, ce qui est inévitable de temps à autre, ils deviennent soudainement visibles, ce qui montre à quel point l'infrastructure de communication est profondément ancrée dans nos vies.

Pour ceux d'entre nous qui considèrent normalement l'accès aux télécommunications comme un fait accompli, le fait d'être déconnectés de façon inattendue donne un aperçu de la situation de ceux qui vivent avec un accès limité ou inadéquat à ce service. Cette panne nous rappelle non seulement la nécessité d'améliorer la fiabilité de nos réseaux, mais aussi l'urgence d'étendre les avantages des systèmes de communication à tous.

Les défis auxquels fait face notre environnement de communication ne sont pas nouveaux. Les marchés des communications au pays sont très concentrés. On nous dit que cela s'est produit parce que les grandes et puissantes entreprises peuvent offrir des services que les petites entreprises ne peuvent pas offrir. Cela revient constamment dans les discussions sur la politique de communication dans notre pays.

Plus tôt ce mois-ci, la situation qui s'est produite a été un rappel à la réalité. La panne de Rogers a révélé les lacunes importantes d'un système qui autorise un contrôle trop large par les géants de l'entreprise. Les dommages causés par cette panne ont été amplifiés, en raison de la priorité qui est accordée à l'envergure du système. Quand on mise toute notre confiance sur un petit nombre de géants corporatifs, on met trop d'œufs dans le même panier. Un pépin technique d'une entreprise, qui peut entraîner la mise hors service de millions de personnes d'un bout à l'autre du pays, nous fait constater que ce n'est pas toujours mieux d'être plus gros.

Lorsqu'on gère de grands systèmes techniques, la question n'est pas de savoir s'il y aura une défaillance, mais plutôt quand elle se produira. Il faut faire des efforts pour prévenir les erreurs prévisibles, mais il faut aussi reconnaître qu'il y aura inévitablement des échecs et qu'il faut être prêt à en atténuer l'impact. Nous pouvons envisager des solutions en ce qui concerne les mesures immédiates qui devraient être prises et les changements d'environnement plus généraux qui façonnent les conditions dans lesquelles nous fonctionnons également.

Tout d'abord, il faut mettre en place un processus pour s'assurer que lorsque les gens se retrouvent soudainement déconnectés, ils sont avisés de la situation en temps opportun et reçoivent l'information dont ils ont besoin pour organiser leurs affaires en conséquence. Lorsque l'électricité est coupée, les compagnies d'électricité fournissent des cartes des pannes et communiquent régulièrement l'heure prévue des réparations. Bref, une meilleure communication en cas de panne devrait aller de soi pour une entreprise comme Rogers.

Deuxièmement, la décentralisation est essentielle au fonctionnement des réseaux de communication en cas d'urgence. Cela signifie que Rogers n'a pas la responsabilité exclusive de veiller à ce que des services comme le 911 soient toujours disponibles. Le CRTC facilite déjà la mise en œuvre technique de sa politique par l'entremise de groupes de travail collaboratifs de l'industrie, comme nous l'avons entendu, mais malgré cela, le service 911 n'était tout simplement pas disponible pour des gens le 8 juillet. Par conséquent, l'organisme de réglementation est en partie responsable de cet échec. Ses processus doivent être améliorés, et on doit peut-être l'obliger à repenser son approche relativement permissive en ce qui concerne la réglementation des services essentiels.

Nous ne devrions pas nous fier uniquement à ces entreprises et à l'organisme de réglementation pour améliorer les choses. Le problème vient de ce que nous comptons sur une poignée d'entreprises dont l'importance est telle qu'elles ne peuvent pas faillir la tâche. C'est un problème systémique. Cependant, nous pouvons aborder les choses différemment.

Premièrement, nous devrions dire non à la fusion Rogers-Shaw. Ce comité ainsi que le comité du patrimoine ont déjà exprimé de sérieuses réserves à ce sujet. Étendre davantage le contrôle d'une entreprise sur l'infrastructure de communication du pays serait une erreur.

Deuxièmement, il est possible d'améliorer la résilience en renforçant le cadre actuel du CRTC en matière de concurrence. Il y a des façons de configurer ce régime d'accès concurrent aux réseaux pour améliorer la fiabilité. Maximiser l'indépendance des concurrents qui comptent sur l'accès aux installations par des moyens techniques est une façon de rendre notre système plus robuste. C'est aussi quelque chose que le Bureau de la concurrence a appuyé par le passé.

Enfin, il y a d'autres façons de structurer nos marchés de communication. Encourager des réseaux plus petits et plus axés sur la collectivité contribuerait à un système plus résilient, qui répond davantage aux besoins des utilisateurs. Des entreprises publiques comme SaskTel et Tbaytel, ainsi que des entreprises plus petites comme National Capital Freenet et K-Net, propriété des Premières Nations dans le Nord de l'Ontario, sont des exemples d'entreprises qui exercent leurs activités aujourd'hui et qui accordent la priorité à la prestation de solutions de communication solides et responsables aux collectivités qu'elles desservent.

• (1520)

La réflexion sur la façon d'établir une structure différente pour notre marché des communications devrait faire partie de notre plan à long terme pour résoudre les problèmes auxquels nous sommes confrontés aujourd'hui.

Merci.

**Le vice-président (M. Michael Kram):** Merci, monsieur Klass.

C'est maintenant au tour de M. Winseck, pour cinq minutes.

**M. Dwayne Winseck (professeur, Université Carleton, directeur, Global Media and Internet Concentration Project, à titre personnel):** Merci beaucoup au président du Comité, aux membres du Comité et aux autres témoins de participer à cette réunion très importante.

L'interruption du service de Rogers Communications souligne le risque que présente la dépendance d'un aussi grand nombre de ser-

VICES PUBLICS ESSENTIELS à l'égard d'un oligopole limité d'acteurs. Les services de communication sont à la base de l'économie, de la société et de la vie quotidienne des gens. Habituellement, ces choses sont tenues pour acquises jusqu'à ce qu'elles tombent en panne, comme on l'a si bien constaté lors de la panne de Rogers Communications, le 8 juillet. Cette dernière a rendu impossible l'accès aux services 911, ainsi qu'aux systèmes de paiement des services financiers, comme Interac, et a nui à la capacité des entreprises, des services de santé, des organismes d'application de la loi et des citoyens de mener leurs activités quotidiennes.

L'interruption du service de Rogers Communications soulève d'importantes questions sur la façon dont nous abordons les communications et la réglementation d'Internet. L'idée que les services de communication sont des services publics essentiels et que les gens doivent avoir accès à des communications universelles, abordables et sécurisées est un principe fondamental de la politique des télécommunications dans la Loi sur les télécommunications, et ce, depuis que la réglementation en matière de communications a vu le jour au Canada au début des années 1900. Ces principes doivent être actualisés et renforcés pour le XXI<sup>e</sup> siècle. L'importance induite accordée aux forces du marché dans la directive sur la politique de télécommunication de 2006, de même que la rhétorique des entreprises et l'hésitation en matière de réglementation au sein du CRTC, d'ISDE et du Bureau de la concurrence depuis, doivent changer.

La dépendance excessive à l'égard d'un fournisseur ou d'un petit nombre de fournisseurs de services de communication essentiels est risquée. En 2021, les cinq grands conglomerats de communications et d'Internet au Canada — Bell, Rogers, Telus, Shaw et Vidéotron — représentaient environ 87 % des 71 millions de connexions sans fil et filaires au Canada, qui prennent en charge la téléphonie mobile, le service Internet, la télédistribution et le service téléphonique ordinaire.

Rogers est à l'origine à lui seul de près du quart de ces connexions, soit 16,5 millions de connexions. Il s'agit déjà du deuxième conglomerat de communications en importance au pays. Si son projet d'acquisition de Shaw Communications, la quatrième entreprise du genre au Canada, est approuvé, sa part du marché, soit 23,5 millions de connexions, passerait au tiers. Cela représente un contrôle trop grand des services de communication essentiels par une seule entreprise. C'est risqué; c'est une mauvaise idée, et j'exhorte les décideurs à bloquer cet accord ou à examiner attentivement les autres options que je vais présenter.

L'ampleur, la portée et l'importance des fournisseurs de services essentiels signifient qu'ils doivent avoir des obligations publiques qui correspondent à la place qu'ils occupent en tant que points d'accès pour les communications de la société. Certaines mesures prises récemment par le Bureau de la concurrence et quelques voix timides à ISDE l'ont reconnu, bien que le rôle du CRTC, sous sa présidence actuelle, ait été tout à fait inadéquat. En nommant un nouveau président, il faut tenir compte de ces réalités plutôt que de céder à ceux qui veulent confier ce poste à quelqu'un provenant de l'industrie de la radiodiffusion.



Je pense qu'il est également important de s'éloigner de ce que nous avons entendu beaucoup trop souvent ce matin, de cette approche de froid et de chaud qui fait en sorte que le ministre parle avec fermeté et que les organismes de réglementation et ISDE traitent l'oligopole limité des acteurs qui contrôlent l'infrastructure de communication du Canada avec des gants blancs et une déférence induite. Il est temps d'utiliser les mesures législatives à la disposition du ministre et d'imposer aux fournisseurs des mandats réglementaires plus stricts en ce qui concerne la qualité du réseau, les exigences de divulgation de l'information et les mesures à adopter en cas de panne ou de perturbation du réseau. Cela veut dire, par exemple, qu'au lieu que le ministre et le CRTC exercent des pressions et demandent que les principaux fournisseurs de services de communication élaborent un plan dans les 60 jours pour atténuer les répercussions des pannes futures, ils prennent un certain nombre de mesures. Je vous en expose cinq rapidement.

Premièrement, il faut utiliser les pouvoirs conférés par décret en vertu de l'article 8 de la Loi sur les télécommunications pour ordonner aux entreprises d'élaborer un plan qui répond aux attentes des décideurs et du public.

Deuxièmement, il faut imposer des conditions de licence plus strictes pendant les enchères ou les transferts du spectre en ce qui concerne les normes de qualité du réseau, la divulgation de l'information et les rapports sur les perturbations.

Troisièmement, il faut exiger un changement de réseau temporaire en cas de panne de réseau, régi par des règles exécutoires qui permettent aux utilisateurs institutionnels de se rabattre sur des contrats secondaires pour les services, ou aux utilisateurs ordinaires de changer temporairement de fournisseur de services, au moyen d'une application Web, avec un plafond quotidien de frais pour la durée du problème.

Quatrièmement, l'entente proposée entre Rogers et Shaw devrait rester lettre morte, les risques et les vulnérabilités de la récente panne s'ajoutant à la longue liste des raisons pour lesquelles cette entente est mauvaise pour les Canadiens.

• (1525)

Cinquièmement, si nous devons penser à une solution de rechange imaginative pour le cas où cette entente serait approuvée, il faut exiger que les actifs sans fil de Shaw soient transférés dans une confédération d'entreprises de communications communautaires et indépendantes qui offrent un accès sans fil mobile et Internet aux Canadiens mal desservis et non desservis partout au pays. J'ai déjà appelé cela la grande société canadienne des communications, et nous devons peut-être réfléchir à quelque chose de ce genre pour la suite.

Merci beaucoup.

**Le vice-président (M. Michael Kram):** Merci, monsieur Winseck.

Enfin, nous avons M. Lawford pour cinq minutes.

**M. John Lawford (directeur exécutif et avocat général, Centre pour la défense de l'intérêt public):** Merci, monsieur le président et mesdames et messieurs les membres du Comité.

Je m'appelle John Lawford. Je suis directeur exécutif et avocat général au Centre pour la défense de l'intérêt public.

Le CDIP est un organisme national sans but lucratif et un organisme de bienfaisance enregistré qui offre des services juridiques et

de recherche au nom des consommateurs, et en particulier des consommateurs vulnérables. Il est actif dans le domaine du droit et de la politique des communications depuis plus de 40 ans.

Contrairement aux anciens régimes de qualité pour les services téléphoniques filaires, qui sont maintenant presque abandonnés par le CRTC, il n'y a jamais eu d'exigences de qualité de service imposées aux entreprises pour les services sans fil ou Internet de détail. C'est pourquoi le Conseil, dont vous venez d'entendre le témoignage, a de la difficulté à décrire ce qu'il fait pour enquêter sur la panne de Rogers et s'assurer qu'une telle situation ne se reproduira plus, non seulement chez Rogers, mais chez tout autre fournisseur de services de télécommunications.

Je pourrais vous ennuyer avec des détails sur la réglementation de la concurrence en vertu des modifications apportées à la Loi sur les télécommunications de 1993 et parler de l'abstention en matière de réglementation, mais le résultat est le même, à savoir que les Canadiens risquent d'être plongés à tout moment dans l'obscurité numérique. Franchement, il n'y a pas de règles sur la façon dont la compagnie de communications concernée doit annoncer l'interruption de service et à qui, ni sur les services touchés, le moment où le service sera rétabli, les clients qui obtiendront une remise, et le rétablissement ou non de la connectivité d'urgence. Bref, il n'y a rien.

Rogers dit: « Faites-nous confiance », « Désolés » et « Nous allons régler le problème », après avoir connu au moins deux pannes. Nous disons: « Nous ne vous faisons pas confiance. » L'organisme de réglementation devrait dire « La confiance doit être assortie de vérifications, d'information, d'indemnisations et de résilience », mais nous ne croyons pas que le CRTC a eu ce discours ou qu'il s'en assurera.

Le jour de la panne de Rogers, le CDIP a déposé une lettre demandant que le CRTC mène d'abord une enquête dirigée par lui-même, en vertu de l'article 48 de la Loi sur les télécommunications, concernant la panne, et deuxièmement, qu'il lance un avis de consultation de tous les fournisseurs de services Internet et sans fil, afin d'établir une base de référence pour la reprise du service, la notification, l'indemnisation, l'interconnexion et l'intervention d'urgence.

Ces deux processus formels feraient en sorte que le CRTC puisse s'assurer que Rogers apporte les correctifs nécessaires et, surtout, que tous les consommateurs qui reçoivent des services de tous les fournisseurs de services de télécommunications soient protégés de la même façon à l'avenir.

Le CRTC a ensuite annoncé qu'il poserait des questions à Rogers et, par conséquent, si je ne m'abuse, qu'il n'entreprendrait pas les deux autres enquêtes plus exhaustives, publiques et ouvertes. Nous pensons donc que le CRTC ne fera rien de plus. Il balaie le problème sous le tapis, même s'il a beaucoup de pouvoirs et la compétence nécessaire pour faire enquête.

Nous avons examiné les réponses de Rogers déposées vendredi. Comme on pouvait s'y attendre, elles sont caviardées et inutiles et elles manquent de transparence. La demande du ministre d'une entente d'assistance mutuelle entre les grandes entreprises de télécommunications pour la couverture d'urgence et l'itinérance limitée ne représente qu'une infime partie de la réponse.

Le Parlement peut agir lorsque le CRTC refuse de le faire. Il peut modifier la Loi sur les télécommunications. En 2014, le Parlement, fatigué d'attendre que le CRTC émette un tarif d'itinérance sans fil pour rendre l'itinérance plus abordable et plus accessible, a modifié la Loi sur les télécommunications, afin d'ajouter l'article 27.1, établissant temporairement un tarif jusqu'à ce que le CRTC prenne des mesures pour remplacer le tarif prescrit par un tarif réglementé, ce qu'il a fait relativement rapidement.

Dans ce cas-ci aussi, le Parlement peut légiférer. Il peut légiférer, afin d'établir les mesures de protection de base que le Centre pour la défense de l'intérêt public et les clients exigent et de mettre le CRTC au défi de remplacer ces exigences par un régime de réglementation holistique pour les panes. C'est ce que nous vous demandons de faire.

Voilà ce que nous avons à dire. Nous répondrons avec plaisir à vos questions.

Merci.

• (1530)

**Le vice-président (M. Michael Kram):** Merci, monsieur Lawford, et merci à tous nos témoins.

Nous allons maintenant passer aux questions. Nous entendrons d'abord Mme Gray, du Parti conservateur, pour six minutes.

**Mme Tracy Gray:** Merci, monsieur le président.

Merci à tous les témoins d'être ici aujourd'hui.

Mes premières questions s'adressent à M. Geist.

Nous avons entendu aujourd'hui que le CRTC, en tant qu'organisme de réglementation des télécommunications, n'a pas pris au sérieux les fonctions d'évaluation des risques ou de surveillance, contrairement à d'autres organismes de réglementation. Êtes-vous d'accord avec cela, et pensez-vous que cela est approprié?

**M. Michael Geist:** Oh, absolument, et M. Lawford, je crois, vient de le souligner également.

Il était, à mon avis, remarquable et particulièrement décourageant de voir le président du CRTC pratiquement hausser les épaules lorsqu'on lui a posé des questions sur le rôle que de nouveaux règlements pourraient jouer, sur le rôle que les sanctions pourraient jouer et sur le rôle que la concurrence pourrait jouer, comme si tout cela était inévitable et que le CRTC n'avait qu'à faire une enquête après coup.

Si l'organisme de réglementation veut avoir un rôle significatif, il doit certainement faire davantage.

**Mme Tracy Gray:** En écoutant les réponses des dirigeants du CRTC, j'ai eu l'impression que c'étaient les cadres supérieurs des télécommunications, et non l'organisme de réglementation, qui étaient interrogés. À ce sujet, êtes-vous d'accord pour dire que le CRTC ne remplit pas son mandat d'organisme de réglementation et que le ministre ne lui demande pas de rendre des comptes?

**M. Michael Geist:** Je pense que vous avez présenté des arguments convaincants sur ces deux fronts.

La façon dont le CRTC s'est comporté a suscité énormément de préoccupations et de frustration. Il y a eu des allégations de partialité concernant le président actuel du CRTC et l'industrie elle-même. Votre observation selon laquelle vous pensiez écouter un cadre su-

périeur du secteur des télécommunications est justifiée, étant donné la façon dont certains ont perçu le comportement du CRTC.

Il est passé d'une approche axée sur les consommateurs et l'intérêt public à une approche dont ces derniers semblent être totalement absents, de sorte que nous avons un vrai problème, le gouvernement s'étant montré très peu enclin à faire preuve de plus de dynamisme.

Même cette récente orientation stratégique de la part du ministre semblait s'inscrire dans cette démarche. C'est l'une des raisons pour lesquelles j'ai vraiment insisté sur le fait que la provenance du prochain président du CRTC jouera un rôle essentiel quant à l'avenir de l'infrastructure des communications du Canada.

**Mme Tracy Gray:** Nous avons entendu aujourd'hui le témoignage de Rogers, et une partie de celui-ci a fait ressortir clairement que l'entreprise n'a pas de chef de la gestion des risques ou quelqu'un chargé d'agir comme cadre supérieur qui supervise les risques au sein de l'entreprise. C'était quelque chose d'assez surprenant, compte tenu de la complexité et de la taille de l'organisation.

Avez-vous une opinion à ce sujet ou sur la façon dont ils pourraient considérer l'évaluation des risques au sein de leur propre organisation, compte tenu des résultats que vous avez vus?

• (1535)

**M. Michael Geist:** D'après le témoignage entendu, je pense que leur principal point de vue est que le plus grand risque auquel ils font face est un risque au chapitre de la réglementation. Lorsqu'on leur a posé des questions à maintes reprises sur les services essentiels, ils les ont esquivées et ont refusé d'y répondre. Lorsqu'on leur a posé des questions au sujet de la fusion, ils les ont esquivées aussi et ont même fini par parler du fait que 25 000 employés travaillent fort chaque jour, au lieu de donner suite à certaines des principales préoccupations des gens.

Je suis certain que les gens travaillent fort, mais il ne faut pas que la principale préoccupation, comme cela semble être le cas parfois, soit de savoir si les législateurs et l'organisme de réglementation vont faire leur travail sur ces questions. C'est la principale chose que j'ai retenue de bon nombre des commentaires formulés par le chef de la direction aujourd'hui.

**Mme Tracy Gray:** Pour revenir au CRTC, il est clair qu'il a déjà de la difficulté à remplir son mandat actuel. Dans le cas qui nous occupe, bien sûr, il s'agit des services 911 et des services d'alerte qui sont tombés en panne. Croyez-vous que le fait d'ajouter d'autres responsabilités affaiblira davantage sa capacité à faire son travail? Le projet de loi C-11 en est un bon exemple.

**M. Michael Geist:** Oui, je pense que oui.

Je crois que le CRTC a vraiment eu de la difficulté à remplir son mandat et à faire ce à quoi les Canadiens s'attendent. Franchement, la façon dont il laisse de côté la concurrence... C'est quelque chose qui pourrait arriver, et ce serait bien si c'était le cas et si cela supplantait l'une de ses priorités absolues, en menant au genre d'abordabilité et de résilience dont nous avons entendu parler au cours de la journée. C'est vraiment la première chose à faire.

Il s'agit d'une organisation qui a peu d'expérience dans le traitement de certaines des questions liées à Internet, et l'idée de prendre les projets de loi C-11 et C-18, peut-être certains des problèmes de préjudices en ligne, et de confier au Conseil toutes ces responsabilités supplémentaires nous inquiète tous.

**Mme Tracy Gray:** Mes prochaines questions s'adressent à M. Klass.

L'une des déclarations que vous avez faites plus tôt concernait le fait que la panne s'est produite à une très grande échelle et qu'elle aurait été pire si Rogers avait déjà fusionné avec Shaw. Pouvez-vous nous expliquer cela?

**M. Ben Klass:** Oui, absolument. Le rejet de la concurrence est un élément qui entre en ligne de compte. J'ai entendu beaucoup de gens dire que s'il y avait plus de concurrents sur le marché, certains d'entre eux dépendraient des grandes entreprises de télécommunications et auraient connu des pannes également.

Nous avons entendu dire que les clients de certains des revendeurs ou des fournisseurs de gros qui utilisent Rogers étaient toujours privés de services, et peut-être que les gens qui vivent dans les régions rurales — j'en fais partie en ce moment — n'auraient pas le choix de toute façon, mais cela ne tient pas compte du fait que nous avons mis beaucoup d'œufs dans le même panier. Comme je l'ai dit, Rogers compte plus de 10 millions de clients mobiles. Deux millions et demi de personnes utilisent leur service Internet à domicile. Je ne sais pas combien ils ont de clients commerciaux, mais il y en a évidemment qui sont importants, notamment Interac.

Je pense que la principale préoccupation, c'est que si nous avions plus de concurrence ici, si nous avions un environnement plus décentralisé, les choses de ce genre auraient des répercussions limitées. Vous ne verriez pas 10 millions de personnes être privées de réseau en même temps à l'échelle du pays.

**Mme Tracy Gray:** Merci.

J'ai une autre question. Vous avez mentionné dans votre témoignage que l'organisme de réglementation a une certaine responsabilité, et vous avez également utilisé le terme « approche permissive ». Pouvez-vous expliquer rapidement ce que vous entendez par là?

• (1540)

**M. Ben Klass:** Le CRTC s'est soustrait à bon nombre de ses responsabilités. Il a le pouvoir législatif de s'abstenir en matière de réglementation lorsqu'il constate que les marchés sont suffisamment concurrentiels pour protéger les intérêts des utilisateurs. En pratique, le CRTC s'est abstenu de réglementer en présumant que les choses fonctionneraient bien, compte tenu du comportement des acteurs du marché. C'est la tendance générale que l'organisme de réglementation a suivie au cours des 30 dernières années. Nous voyons des exemples, dont de nombreux ont été mentionnés aujourd'hui, selon lesquels, à première vue, il est clair que les intérêts des utilisateurs ne sont pas protégés. Les prix élevés sont l'un des principaux sujets dont nous entendons parler, mais cette panne de réseau en est un autre.

Le président Scott nous a parlé du Groupe de travail Services d'urgence. Le CRTC établit les politiques et en confie ensuite la mise en œuvre à ces groupes de travail composés de représentants du CRTC et de gens de l'industrie, qui font ensuite rapport périodiquement. Je ne veux pas minimiser le travail acharné des membres de ces groupes, mais si le CRTC se contente d'utiliser le pilote automatique, de laisser l'industrie régler les choses et de supposer que cela va fonctionner, nous avons devant nous un assez bon exemple d'un cas où nous pourrions avoir besoin de commencer à regarder derrière le rideau et de nous assurer que ces groupes font vraiment leur travail.

**Le vice-président (M. Michael Kram):** Merci, monsieur Klass et madame Gray.

Nous passons maintenant à Mme Lapointe, pour six minutes.

**Mme Viviane Lapointe (Sudbury, Lib.):** Merci, monsieur le président. Je partagerai mon temps de parole avec le député Erskine-Smith.

Ma première question s'adresse à M. Winseck.

Beaucoup de gens nous ont dit aujourd'hui que cette panne était sans précédent. À votre avis, est-ce que Rogers aurait pu prévoir cette défaillance du système, d'autant plus qu'il a connu des problèmes de réseau généralisés dans le passé?

**M. Dwayne Winseck:** Je pense que la députée Gray a souligné l'importance d'un agent d'évaluation des risques ayant des responsabilités supérieures. C'est quelqu'un qui peut être à l'affût de ce genre de choses, et cela signifie qu'il faut avoir un plan d'urgence approprié en place pour éviter de voir le genre de réponse qu'a eue Rogers lorsque ce problème a commencé à se manifester.

Ces problèmes, dans un système très complexe comme le système de télécommunications qui s'étend partout au pays, vont surgir de temps à autre. Il est vrai qu'ils sont inévitables. La question, cependant, est de savoir comment les réduire au minimum et les circonscrire lorsqu'ils se produisent, et comment mettre en place des mesures appropriées pour éviter que cela arrive au départ.

**Mme Viviane Lapointe:** Merci.

Ma prochaine question s'adresse à M. Geist.

Plus tôt, M. Scott, du CRTC, a indiqué qu'on ne peut pas garantir qu'une défaillance du système ne se reproduira plus jamais. Il a dit que le CRTC se concentre davantage sur la planification d'urgence, ou sur ce qui devrait être en place en cas de nouvelle panne.

Êtes-vous d'accord avec cette position?

**M. Dwayne Winseck:** Non. Nous avons une structure dans ce pays où la prémisse — et c'est une fausse prémisse — est que nous avons suffisamment de concurrence et que le marché jouera son rôle. Par le passé, lorsque nous avions encore moins de concurrence, la fiabilité du réseau était plus importante. Nous avons maintenu l'illusion que la concurrence est suffisante pour que l'organisme de réglementation et les décideurs puissent essentiellement se décharger de leurs responsabilités et laisser l'industrie tranquille.

Je pense que nous sommes assis entre deux chaises et que nous n'avons ni monopole, comme par le passé, ni concurrence maintenant. C'est pourquoi j'ai parlé d'un oligopole limité. Le problème, cependant, c'est que nous n'avons pas de politique ou de cadre réglementaire en place pour veiller à ce que les organismes de réglementation réagissent honnêtement et franchement à la réalité, à savoir que ce marché ne sera jamais pleinement concurrentiel. Les entreprises doivent être incitées à veiller à ce que les services publics essentiels soient fiables, abordables et universellement accessibles, afin que nous puissions essayer de pousser la concurrence le plus loin possible. Cependant, à l'heure actuelle, les organismes de réglementation font preuve d'une déférence induite à l'égard de l'industrie, d'une réticence extraordinaire à la réglementer, avec le genre de contrôle et de pouvoir sur le marché que ces entreprises ont au pays, et un ministre qui s'appuie sur une approche de soumission, plutôt que de puiser dans sa trousse d'outils législatifs, de les appliquer et de poser des questions pointues sur ce qu'il faut de plus.

**Mme Viviane Lapointe:** Merci.

Monsieur Erskine-Smith, vous avez la parole.

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** Merci, madame Lapointe.

Monsieur Geist, j'aimerais revenir sur ce que vous avez dit au sujet du poste de président du CRTC qui est essentiel à la mission. Êtes-vous d'accord pour dire que cette nomination doit avant tout servir les intérêts des consommateurs, compte tenu de votre connaissance du marché des communications?

**M. Michael Geist:** Je dirais que la priorité numéro un doit être un organisme de réglementation qui agit dans l'intérêt public, et je ne pense pas que ce soit quelque chose que nous ayons vu de la part du Conseil.

Je pense que la façon d'atteindre cet objectif stratégique du meilleur intérêt du public, c'est de concert avec quelqu'un qui place les consommateurs et la concurrence au cœur même de son processus de réglementation, et non pas quelqu'un qui donne l'impression de s'excuser des lacunes qui pourraient exister chez les acteurs dominants et qui laisse simplement entendre que c'est ainsi.

• (1545)

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** « Les choses sont ainsi et, en passant, il se trouve que je suis le président du CRTC. »

Vous énumérez sept points. Il y en a qui me semblent simples et évidents, par exemple, que les consommateurs seraient indemnisés, comme cela a été le cas pour les compagnies aériennes. J'ai indiqué plus tôt que vous avez des normes en ce qui concerne les pannes. Il y a sans aucun doute des leçons à tirer de la collaboration avec la FCC au sujet de la résilience.

Lorsque vous parlez des préoccupations relatives à la concurrence et de la nécessité d'une véritable réforme de la politique, on a l'impression que le CRTC s'est tenu en marge. Ce que je veux dire, c'est qu'ils ont des pouvoirs importants. Ils peuvent ordonner aux entreprises de fournir des services. Ils peuvent ordonner que des connexions soient établies. Ils peuvent fixer des tarifs et imposer des tarifs justes et raisonnables. D'après ce que j'ai vu, ils ne font généralement rien de tout cela.

Pour ce qui est d'une autre réforme de fond, notre comité s'est penché sur la séparation structurelle. Un certain nombre de commentateurs ont demandé que le secteur soit ouvert à une concurrence étrangère digne de confiance.

Devrions-nous adopter ces idées, et que devrions-nous faire d'autre?

**M. Michael Geist:** Le Comité fait un excellent travail dans ce secteur et il formule des recommandations très utiles. Malheureusement, elles n'ont pas toujours été adoptées par les gouvernements au pouvoir et par le CRTC.

Le problème des opérateurs de téléphonie mobile sans réseau est un exemple classique d'une occasion manquée d'accroître la concurrence basée sur les services dans le secteur du sans-fil. Il me semble que le CRTC et le gouvernement hésitent trop à prendre cette direction. Le ministre a proposé ce qu'il considérait comme une nouvelle orientation stratégique. Il était bon de repartir à zéro et de trouver quelque chose de nouveau, mais je crois que bien des gens ont eu l'impression que certaines de ses recommandations ne suggéraient aucun changement.

Il y avait beaucoup de réticence à remuer les choses pour répondre aux besoins.

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** Nous avons tendance à oublier des pays comme l'Australie. Je vais y jeter un coup d'oeil.

Merci beaucoup.

**Le vice-président (M. Michael Kram):** Merci, monsieur Erskine-Smith et madame Lapointe.

C'est maintenant au tour de M. Lemire, pour six minutes.

[Français]

**M. Sébastien Lemire:** Je vous remercie, monsieur le président.

Je serais curieux de savoir ce que pensent les experts qui sont ici aujourd'hui du rachat de Freedom Mobile par Québecor, une information qui nous a notamment été fournie par Rogers tantôt.

Croyez-vous que Québecor peut agir comme quatrième joueur crédible dans le réseau des télécommunications?

Monsieur Lawford, vous semblez vouloir répondre rapidement. Je vous laisse la parole.

**M. John Lawford:** Je n'ai pas de commentaires sur l'effet de la concurrence, parce que je préfère parler des choses que le CRTC peut faire.

**M. Sébastien Lemire:** Monsieur Winseck, seriez-vous en mesure de commenter le rachat de Freedom Mobile par Québecor?

[Traduction]

**M. Dwayne Winseck:** Je suis désolé; je n'avais pas l'interprétation, alors je n'ai pas entendu la question.

Donc, votre question est la suivante: est-ce que l'acquisition de Freedom Mobile par Québecor est une bonne solution? Améliorera-t-elle la situation? Je pense que non. Je ne crois pas que Freedom Mobile soit au centre de cet accord. À mon avis, c'est une offre pitoyable. En fait, Rogers et Shaw n'acceptent même pas de se départir de tous leurs actifs sans fil. Ils essaient simplement de faire passer les trois quarts de Freedom Mobile à Québecor en prétendant que cela suffira. Je crois que dès le départ, ces entreprises ont abordé cette transaction avec arrogance. Elles se disaient que leur offre piteuse passerait sans opposition et qu'elle apaiserait les organismes de réglementation.

À mon avis, cela confirme ce que M. Glass, M. Lawford et M. Geist ne cessent de souligner. Les organismes de réglementation réagissent très faiblement au marché puissant et intransigeant habitué à obtenir tout ce qu'il veut. Je ne pense pas que nous devions considérer la cession de Freedom à Québecor comme une démarche sérieuse.

[Français]

**M. Sébastien Lemire:** Monsieur Klass, avez-vous des commentaires à ce sujet?

[Traduction]

**M. Ben Klass:** Oui, je partage en grande partie le point de vue de M. Winseck. À mon avis, compte tenu des arguments avancés par le Bureau de la concurrence, il serait très risqué de permettre à Québecor de s'emparer de Freedom Mobile. Dans ce cas-ci, un tiens vaut mieux que deux tu l'auras.

Nous avons vu dans le passé Xplore Mobile offert en sacrifice. Cette entreprise était censée compenser la perte de concurrence au Manitoba. Comme elle a échoué malgré l'énorme capitalisation du fonds spéculatif américain qui possède sa société mère, le Manitoba se retrouve maintenant avec des services moins de concurrentiels que partout ailleurs.

En fait, je crois qu'avec les cinq entreprises qui la servent, la région d'Ottawa possède le marché du sans-fil le plus concurrentiel au pays. Les consommateurs peuvent choisir entre Vidéotron, Shaw, Bell, Telus et Rogers. Cette fusion ne pallierait pas une diminution de la concurrence dans la région de la capitale nationale.

À mon avis, ces types de fusions effectuées au Canada n'ont généralement pas accru la concurrence, malgré toutes les promesses et les garanties qui les accompagnaient. Je ne vois pas grand-chose dans la proposition actuelle qui me fasse changer d'avis.

• (1550)

[Français]

**M. Sébastien Lemire:** Monsieur Geist, avez-vous des commentaires à formuler?

[Traduction]

**M. Michael Geist:** Nous avons déjà entendu l'opinion de M. Glass, de M. Winseck et de M. Lawford à ce sujet. Je dirais que si l'on tenait sérieusement à accroître la concurrence au Canada — et ce problème nous préoccupe tous depuis longtemps —, personne n'aurait même pensé à envisager cette fusion. Je crois qu'elle n'a vu le jour qu'à cause de la possibilité d'effectuer une fusion au Manitoba malgré les répercussions observées sur la concurrence dans cette province.

Le Bureau de la concurrence demande plus de temps pour évaluer les répercussions de cette fusion. Si j'ai bien compris, Rogers essaie de s'opposer à certaines de ces démarches. Il faut au moins que le Bureau, qui a déjà exprimé ses préoccupations à ce sujet, soit en mesure d'étudier ce problème efficacement. Rogers insiste pour que cette transaction se conclue rapidement. À mon avis, cette attitude signale que la proposition comporte de graves problèmes.

[Français]

**M. Sébastien Lemire:** Je vous remercie.

En complément, auriez-vous des exemples de pays où des pannes de réseau ont déjà eu lieu et dont nous pourrions nous inspirer pour trouver des solutions et mettre en place des mesures pour prévenir d'autres pannes?

Y a-t-il des choses dont le Canada peut s'inspirer, monsieur Geist?

[Traduction]

**M. Michael Geist:** Je suis tout à fait d'accord sur le fait que certaines de ces situations sont inévitables. Nous l'avons vu au Japon et plus récemment aux États-Unis. On le voit dans beaucoup de pays. De toute évidence, d'autres pays ont commencé à prendre des mesures d'urgence, comme au sujet de l'itinérance et autres. Cepen-

dant, bon nombre de ces pays ne dépendent pas autant que nous d'un si petit nombre de concurrents et n'offrent pas autant de services sous forme de forfaits. Une panne comme celle dont nous parlons n'aurait pas créé de si graves répercussions dans bien d'autres pays. On n'y voit pas autant de consommateurs, un tel pourcentage de la population, dépendre d'un seul fournisseur et d'autant de services engagés dans des forfaits.

Les gouvernements et les organismes de réglementation d'autres pays contribuent plus efficacement à régler les problèmes. Je pense que ce qu'il faut retenir de la séance d'aujourd'hui, c'est que cette panne ne date que de deux ou trois semaines. On a la nette impression que l'on pourra tout simplement rejeter la faute sur Rogers et l'inciter à dépenser suffisamment d'argent pour régler ce problème très circonscrit.

Nous ne nous trouvons pas seulement devant un problème très circonscrit, mais devant des problèmes bien plus graves. Cette panne devrait sonner l'alarme et nous inciter à aborder certains de ces problèmes.

[Français]

**M. Sébastien Lemire:** Je vous remercie.

[Traduction]

**Le vice-président (M. Michael Kram):** Merci, monsieur Lemire.

Et enfin, nous avons M. Masse pour six minutes.

**M. Brian Masse:** Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins.

Je siège à ce comité depuis 17 des 20 années que j'ai passées au Parlement, et deux choses sont presque toujours inévitables. D'abord, nous nous réunissons en plein été. Ensuite, lorsque le commissaire du CRTC comparait devant le Comité, je perds la boule, parce qu'il est terriblement frustrant de constater que l'on ne prend jamais les mesures requises.

Je vais commencer par m'adresser à vous, monsieur Lawford.

Y a-t-il autre chose que nous pouvons forcer le Cabinet à faire ou que le Cabinet pourrait envisager pour examiner ce type de situation? Je m'adresserai plus tard à M. Geist et aux autres témoins au sujet du CRTC, mais y a-t-il d'autres voies que nous pourrions emprunter pour obtenir un examen plus approfondi des lacunes? Je suis persuadé qu'il est possible de régler ce problème.

• (1555)

**M. John Lawford:** Bien sûr.

Le CRTC pourrait effectuer un examen approfondi en bonne et due forme pour déterminer s'il y a lieu d'imposer aux entreprises des exigences sur la qualité de service. Toutefois, nous préférons que le Cabinet demande un rapport en vertu de l'article 14 de la Loi sur les télécommunications. Si le CRTC ne produit pas de rapport — rien ne garantit qu'il le fera —, le Cabinet pourra le forcer à produire un rapport complet.

À l'heure actuelle, nous ne savons pas très bien ce qui se passe au CRTC. Nous lui avons écrit en demandant pourquoi il posait ces questions afin qu'il nous dise s'il se prépare à tenir une audience en bonne et due forme. Nous n'avons pas encore reçu de réponse.

**M. Brian Masse:** C'est important. Nous avons entendu le président dire qu'à son avis, l'industrie peut régler ce problème, puisqu'il est dans son intérêt de le faire. Il me donne l'impression de s'en laver les mains, mais nous pouvons toujours citer l'article 14 pour que le Cabinet exige un rapport. Ce rapport ne serait rendu public que si le Cabinet le publiait — c'est une autre règle de procédure qui me trouble —, mais il déclencherait au moins un processus différent. Est-ce que je me trompe?

**M. John Lawford:** Non. Il faut que le CRTC comprenne la gravité du problème. Maintenant, il dit que c'est sérieux, mais si son président affirme que l'industrie a intérêt à régler le problème, peut-être qu'il le pense maintenant que le problème dérange le public et que vous tenez des audiences, mais l'attention du public a tendance à s'évaporer. En réalité, il a intérêt à ne pas se pencher sur la question puisque Rogers a annoncé pendant le week-end qu'il allait investir 10 milliards de dollars de plus au cours de ces prochaines années pour régler ce problème. Il doit déjà verser 28 milliards de dollars à la famille Shaw. Il lui faut maintenant 10 milliards de dollars de plus. Où trouvera-t-il cet argent? Ses prix vont augmenter.

**M. Brian Masse:** Ce que vous dites est intéressant, et j'y reviendrai peut-être plus tard.

Je vais m'adresser à M. Geist et aux témoins qui participent virtuellement à la réunion.

En ce qui concerne le CRTC, monsieur Geist, vous présentez de bonnes recommandations, et vous soulignez certaines théories en matière de politiques. Réussirons-nous à régler le problème si nous nommons le bon président, ou si le Parlement se joint à la discussion et choisit la bonne personne? Ou alors, faudra-t-il apporter de plus grands changements plus tard? Cette solution est-elle assez efficace? Ferons-nous les premiers pas en changeant la personnalité de la haute direction?

À l'heure actuelle, l'ancien PDG de l'une des grandes sociétés se charge de la surveillance. Je n'aime pas cela du tout, car il tient trop de réunions non publiques.

**M. Michael Geist:** Je dirais que le lien entre l'industrie et le président a fait sourciller les gens de l'extérieur depuis cette nomination, et ils continuent de voir cela d'un mauvais œil.

Je ne sais pas si nous atteindrons un jour la perfection. Personne n'est parfait, bien sûr, mais nous pourrions commencer par établir un mandat clair... Le président a semblé reculer devant l'idée d'un mandat de réglementation indépendante. Il me semble cependant évident que l'on peut nommer un président pendant que le gouvernement se charge de la surveillance, comme le président l'a reconstruit. Ils peuvent ensemble établir un mandat clair sur certaines priorités. Ils peuvent certainement veiller à ce que ce mandat exige que le CRTC agisse d'abord et avant tout dans l'intérêt du public en accordant la priorité à certaines préoccupations liées aux consommateurs et à la concurrence.

Cela dépendra en partie de la personne que l'on nommera. À mon avis, c'est important. Certains membres du personnel du CRTC sont très forts, mais en fin de compte, les décisions viennent du sommet, ce qui change la donne. N'oublions pas non plus le rôle du gouvernement et du Cabinet dans tout cela. Si le CRTC renvoie un peu la balle en soulignant que le gouvernement doit assurer la sur-

veillance — et j'ai cru entendre M. Scott dire qu'il s'agit d'une véritable surveillance à ne pas négliger —, eh bien, il faut que le gouvernement se joigne à l'action, qu'il adopte une approche beaucoup plus dynamique, surtout à l'heure actuelle.

Pendant qu'il était au Japon, le ministre a reconnu ce problème et a promis d'intervenir. Il ne peut cependant pas se décharger de cette responsabilité en faisant trois suggestions en ajoutant qu'on en discutera deux ou trois mois plus tard pour déterminer s'il y a d'autres mesures à prendre. Nous faisons face à des problèmes systémiques, et si le CRTC ne veut pas les régler, c'est au gouvernement de s'en charger.

**M. Brian Masse:** Je ne veux pas blâmer le ministre, car il s'est occupé d'un grand nombre de dossiers, mais j'ai été un peu déçu lorsqu'il a dit que le CRTC est essentiellement indépendant, un peu comme s'il était nommé par quelqu'un d'autre ou par un organisme indépendant. En fait, nous établissons les modalités et la façon dont le CRTC fonctionne et nous nommons la personne qui rend des comptes au Parlement. Selon moi, le CRTC n'est pas entièrement indépendant. Lorsque nous nommons une personne, nous exerçons sur elle une certaine influence.

**M. Michael Geist:** En fait, le gouvernement se donne encore plus de pouvoirs dans le cadre du projet de loi C-11 pour annuler les décisions du CRTC.

Je pense qu'il faut reconnaître la différence entre... De toute évidence, une fois qu'on commence à recueillir des preuves et à prendre des décisions, on veut cette indépendance. Cependant, pour ce qui est de nommer des personnes qui suscitent la confiance du public à l'égard du CRTC, de définir clairement les priorités stratégiques et d'avoir la volonté expresse d'exercer des pouvoirs, ceux du gouvernement et ceux du CRTC... Je crois qu'une grande partie de ces qualités ont disparu ces dernières années. Nous avons désespérément besoin de repartir à zéro, en un sens, sur un bon nombre de ces enjeux, puisque nous sommes sur le point de changer de directeur.

• (1600)

**M. Brian Masse:** Monsieur le président, me reste-t-il du temps pour permettre à M. Winseck et à M. Klass d'ajouter quelques commentaires?

**Le vice-président (M. Michael Kram):** Nous écouterons quelques observations, puis nous leverons la séance.

**M. Brian Masse:** Merci, monsieur le président.

Messieurs, si vous avez de brèves observations, allez-y.

**M. Ben Klass:** Cela vous semblera peut-être étrange, mais je suis un grand admirateur du CRTC, en fait, parce que je pense qu'il offre une tribune de participation démocratique, ce que nous considérons tous comme étant important. Sa gestion s'est améliorée depuis quelques années. Il y a un bon nombre de femmes dans l'équipe de gestion, et à mon avis, cela améliore beaucoup la prise de décisions. Je pense qu'il est important d'établir une gestion solide, comme M. Geist l'a souligné, et de placer les bonnes personnes aux diverses fonctions.

Je vais rapidement vous signaler une chose qui s'est perdue dans la discussion sur les aspects culturels des recommandations du Groupe d'examen du cadre législatif en matière de radiodiffusion et de télécommunications. Le Parlement a le pouvoir de moderniser le CRTC. Je vois dans ce rapport des recommandations qui, à mon avis, valent la peine d'être mises en œuvre et j'espère qu'elles ne seront pas reléguées aux oubliettes de l'histoire au fil des discussions animées sur la diffusion continue en ligne.

**Le vice-président (M. Michael Kram):** Monsieur Winseck, j'ai dit que vous auriez une minute. Soyez très bref, s'il vous plaît.

**M. Dwayne Winseck:** Il y a un peu plus d'une dizaine d'années, une étude menée à Harvard soulignait que nos problèmes étaient dus à la réglementation hésitante du CRTC. Je pense que le problème s'est vraiment aggravé sous la direction actuelle. Il est donc crucial de mener à bien la sélection du nouveau directeur.

Deuxièmement, le rapport du Groupe d'examen du cadre législatif en matière de radiodiffusion et de télécommunications présente un grand nombre de bonnes idées au deuxième chapitre et au dernier chapitre, mais toute l'attention s'est portée sur la politique

culturelle et sur les réformes de la politique de radiodiffusion du chapitre trois. À mon avis, c'est la section la moins intéressante de ce rapport et des travaux du Groupe d'examen, mais il absorbe tout l'oxygène au détriment des enjeux dont nous discutons ici. Je pense que nous devons vraiment nous attaquer à ce problème.

Ma troisième et dernière observation souligne l'importance de reconnaître la réalité. Ces marchés seront toujours très concentrés. Il incombe aux organismes de réglementation et aux décideurs de reconnaître cette réalité, de faire ce qu'ils peuvent pour imposer des restrictions sur ce pouvoir de marché et d'imposer des obligations et des mesures d'intérêt public pour réduire au minimum les risques qui entraînent des pannes de réseau.

**Le vice-président (M. Michael Kram):** Merci beaucoup, monsieur Masse.

Merci à nos témoins et à tous nos députés de s'être joints à nous aujourd'hui.

La séance est levée.

---







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

---

### PERMISSION DU PRÉSIDENT

---

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

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

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

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

---

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

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

---

### SPEAKER'S PERMISSION

---

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

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

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

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

---

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