



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

44^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

Comité permanent de l'industrie et de la technologie

TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 062

Le lundi 20 mars 2023

Président : M. Joël Lightbound



Comité permanent de l'industrie et de la technologie

Le lundi 20 mars 2023

• (1535)

[Français]

Le président (M. Joël Lightbound (Louis-Hébert, Lib.)): Bonjour à tous et à toutes. Je suis heureux de vous revoir.

J'ouvre maintenant la séance.

Je vous souhaite la bienvenue à la 62^e réunion du Comité permanent de l'industrie et de la technologie de la Chambre des communes.

Conformément à l'ordre de renvoi du mercredi 30 novembre 2022, nous étudions le projet de loi C-288, Loi modifiant la Loi sur les télécommunications au sujet des renseignements transparents et exacts sur les services à large bande.

La réunion d'aujourd'hui se déroule sous forme hybride, conformément à l'ordre de la Chambre adopté le jeudi 23 juin 2022.

Nous recevons aujourd'hui, par vidéoconférence, M. Reza Rajabiun, qui témoignera à titre personnel comme expert en politique de la concurrence et en stratégies de télécommunications.

Nous recevons, de la Commission des plaintes relatives aux services télécom-télévision, M. Howard Maker, commissaire et directeur général, ainsi que Mme Josée Thibault, commissaire adjointe aux opérations et services aux entreprises.

Finalement, d'OpenMedia, nous avons Mme Erin Knight, responsable des campagnes, qui se joint également à nous par vidéoconférence.

Je remercie tous les témoins d'être avec nous aujourd'hui.

Sans plus tarder, j'aimerais céder la parole à M. Reza Rajabiun pour cinq minutes.

[Traduction]

M. Reza Rajabiun (Expert en politique de la concurrence et en stratégie des télécommunications, à titre personnel): Merci et bonjour.

Je suis Reza Rajabiun. Je suis chercheur et expert-conseil dans le domaine de la concurrence et de la politique des télécommunications. Mes recherches portent sur la manière dont l'élaboration des politiques de télécommunications et le comportement stratégique des fournisseurs de réseaux façonnent l'évolution de la connectivité Internet au Canada et à l'étranger.

Dans le cadre de mes activités de consultation, j'ai travaillé pour des organisations telles que le ministère de l'Infrastructure de l'Ontario et le CRTC en tant qu'expert sur les questions de politique en matière de large bande. J'ai également représenté des municipalités rurales et des groupes de défense des consommateurs devant le CRTC et j'ai aidé des communautés dans tout le Canada pour rele-

ver les lacunes dans les services privés à large bande et à élaborer des stratégies d'amélioration. Je comparais devant vous à titre personnel. Mes opinions ne reflètent pas celles des organisations auxquelles j'ai été affilié.

Je décrirai brièvement le problème économique sous-jacent qui motive cet accord, ce que je considère comme ses faiblesses, et je proposerai quelques suggestions d'amendements potentiels.

Premièrement, le problème de base que le projet de loi cherche à régler est courant. La convention du marché a consisté à préciser les vitesses à large bande en termes d'un maximum théorique « jusqu'à tant de mégabits par seconde » et les meilleurs contrats de vente au détail. Toutefois, les vitesses et la fiabilité réelles d'Internet varient considérablement, et cette variation a une incidence négative sur l'expérience de l'utilisateur et l'accès aux services et applications vitaux.

Les autorités de réglementation des télécommunications dans d'autres économies avancées ont élaboré des politiques qui visent à résoudre le même problème que ce projet de loi. Outre les exemples de l'Australie, du Royaume-Uni et des États-Unis évoqués précédemment par l'auteur du projet de loi, je note que les règlements relatifs à la transparence et aux contrats de détail concernant les vitesses Internet minimales et normales ou typiques sont des éléments clés des règlements de l'Union européenne sur l'« Internet ouvert » adoptés en 2015.

Ce projet de loi ne va pas aussi loin que le cadre de réglementation de l'Union européenne pour ce qui est de renforcer les engagements de qualité dans les contrats de détail standard. Néanmoins, ce que le projet de loi propose de faire est très cohérent avec les tendances observées dans d'autres instances qui tentent de résoudre les mêmes problèmes de signalement de la qualité sur les marchés de services à large bande.

Deuxièmement, pour ce qui est des antécédents réglementaires, il est pertinent de noter que des préoccupations concernant les écarts entre les vitesses annoncées et les vitesses réelles fournies par certains fournisseurs ont été portées devant le CRTC depuis au moins une décennie, si je me souviens bien. Toutefois, le CRTC s'est montré réticent à s'attaquer au problème. Notamment, dans l'élaboration du Code de 2019 sur les services Internet du CRTC, le CRTC a explicitement exclu les vitesses annoncées et les problèmes de qualité du service de la portée des discussions dans le cadre de la procédure. Le CRTC n'a pas donné les raisons de cette exclusion.

Par conséquent, le projet de loi contribuera à atténuer ce qui peut être perçu comme une erreur dans l'élaboration du Code sur les services Internet il y a de cela quelques années. De façon plus générale, le soutien unanime de la Chambre à ce projet de loi pourrait inciter le CRTC à accorder la priorité à la concurrence et aux intérêts des consommateurs dans ses politiques futures.

Troisièmement, j'aimerais souligner que dans la pratique, les écarts entre les vitesses de service annoncées par les fournisseurs et celles qu'ils fournissent dépendent, entre autres facteurs, de l'importance des investissements réalisés par les fournisseurs dans la capacité du réseau à mesure que la demande augmente au fil du temps. Dans les centres urbains du Canada où les revenus sont relativement élevés, les incitatifs du secteur privé à augmenter la capacité et à fournir des vitesses plus élevées sont relativement fortes. Dans ces zones, certains fournisseurs peuvent en fait fournir les vitesses qu'ils promettent, comme le révèlent les données des tests de large bande du CRTC.

Toutefois, là où les incitatifs à l'investissement dans les réseaux sont relativement faibles, à la périphérie des réseaux câblés et à fibre optique en dehors des centres urbains, le problème a tendance à être plus répandu et compromet l'analyse de rentabilité des déploiements de fibre optique en milieu rural. Dans ce contexte, le projet de loi peut inciter les fournisseurs de services à investir dans des technologies à large bande à haute vitesse et à s'assurer que les fournisseurs répondent à la demande croissante et renforcent l'équité numérique.

En résumé, s'il est efficacement mis en œuvre par le CRTC, le projet de loi a le potentiel d'atteindre ses objectifs déclarés de mieux informer les consommateurs et de promouvoir la concurrence. Cependant, le projet de loi ne va pas assez loin pour ce qui est de l'application, de la responsabilité contractuelle des fournisseurs et de recours pour les consommateurs qui finissent par ne pas recevoir ce pour quoi ils paient.

• (1540)

Je conseillerais au Comité de recommander une formulation supplémentaire qui rendrait les fournisseurs plus responsables de la qualité et de la fiabilité des services qu'ils fournissent à leurs clients, éventuellement par l'entremise de réformes du Code des services Internet.

Merci de m'avoir donné l'occasion de comparaître. J'ai hâte de répondre aux questions du Comité.

[Français]

Le président: Merci beaucoup, monsieur Rajabiun.

Je donne maintenant la parole à Mme Thibault ou à M. Maker, de la Commission des plaintes relatives aux services télécom-télévision.

[Traduction]

M. Howard Maker (commissaire et directeur général, Commission des plaintes relatives aux services télécom-télévision): Merci, monsieur le président.

Je suis Howard Maker, commissaire et directeur général de la CPRST, la Commission des plaintes relatives aux services télécom-télévision, et je suis accompagné aujourd'hui de ma collègue Josée Thibault, notre commissaire adjointe des opérations et des services aux entreprises.

La CPRST est l'organisation nationale qui offre un service gratuit aux consommateurs pour les aider à résoudre les plaintes concernant les services de détail d'Internet, de télévision sans fil et de téléphonie locale dans le cadre d'une structure et d'un mandat approuvés par le CRTC, garantissant ainsi que notre gouvernance et nos opérations sont indépendantes de l'industrie.

En termes simples, nous sommes l'ombudsman de l'industrie et nous avons traité plus de 150 000 plaintes depuis notre création. Nous traitons les demandes relatives à la facturation, à la qualité des services, au respect des contrats et à la gestion du crédit. Nous sommes là pour veiller à ce que les fournisseurs de services respectent leurs obligations contractuelles envers leurs clients, qu'il s'agisse de consommateurs ou de petites entreprises. Nous avons un bilan enviable pour aider les consommateurs canadiens, en facilitant la résolution de près de 90 % de toutes les plaintes, souvent dans un délai de 30 jours. En effet, nous avons le pouvoir d'exiger de nos plus de 400 fournisseurs de services participants qu'ils règlent les problèmes des clients et qu'ils les dédommagent, le cas échéant. Nos décisions sont contraignantes pour les fournisseurs.

Nous rendons également compte de ce qui motive les plaintes des consommateurs, en publiant régulièrement des données agrégées sur les problèmes que nous constatons, afin de garantir que les consommateurs, le secteur et l'organisme de réglementation soient pleinement informés des problèmes à l'origine des plaintes et de susciter des changements positifs dans le secteur.

De plus, nous administrons les quatre codes de conduite du CRTC, que nous utilisons comme points de référence pour le comportement des fournisseurs de services lorsque nous enquêtons sur des plaintes.

Mme Josée Thibault (commissaire adjointe, opérations et services aux entreprises, Commission des plaintes relatives aux services télécom-télévision): Internet est le deuxième service qui fait l'objet du plus grand nombre de plaintes, et les plaintes au sujet des vitesses insuffisantes d'Internet relèvent de notre mandat. Nous suivons ces plaintes relatives à la vitesse dans une catégorie que nous appelons « qualité du service », qui est un ensemble de problèmes comprenant les plaintes relatives aux vitesses Internet lentes ainsi que d'autres problèmes de service, tels que les pannes de service.

La qualité du service est le problème qui est soulevé le plus fréquemment par les clients d'Internet, représentant environ 17 % de tous les problèmes liés à Internet soulevés l'année dernière. Lors d'un récent audit, nous avons constaté que les plaintes concernant précisément la vitesse d'Internet représentaient environ 25 % de l'ensemble des problèmes de qualité du service soulevés par les clients d'Internet. Dans ces plaintes, les clients nous ont dit qu'ils n'obtenaient pas les vitesses prévues dans leur contrat ou qu'ils ne comprenaient pas que les vitesses affichées dans leurs plans étaient les vitesses maximales qui pouvaient être mises à leur disposition.

Dans la majorité de ces plaintes, nous avons également constaté que le fournisseur proposait en fait un plan de niveau inférieur qui aurait pu mieux convenir au client, compte tenu des vitesses réelles à leur disposition.

Le mandat de la CPRST consiste à déterminer si le fournisseur de services a respecté ses obligations contractuelles qu'il a envers le consommateur. Lorsque nous enquêtons sur une plainte, nous passons en revue les obligations du fournisseur envers le consommateur, qui sont énoncées dans leurs conditions de service, leurs politiques, le contrat du consommateur et les codes de conduite du CRTC.

Nous notons que les codes du CRTC ne contiennent aucune obligation concernant les vitesses ou les performances et qu'actuellement, les fournisseurs de services ne sont pas tenus d'inclure des mesures de vitesse dans les contrats avec les clients. Lorsque nous enquêtons sur une plainte, nous examinons également les renseignements qui ont été communiqués au client sur les garanties de vitesse et les attentes en matière de performance lorsqu'il s'est abonné au service. Si nous constatons un écart entre les vitesses attendues et les vitesses réelles, nous examinons si le client bénéficie du meilleur plan pour ses besoins.

Par exemple, si un client bénéficie d'un plan de 100 mégabits par seconde mais ne reçoit que 25 mégabits par seconde, nous examinerons la gamme de plans du fournisseur de services et proposerons un plan plus approprié à la lumière des vitesses réelles reçues par le client et exigerons du fournisseur qu'il rembourse le client pour la différence entre les deux plans.

• (1545)

M. Howard Maker: En ce qui concerne le projet de loi C-288, nous avons dit publiquement et régulièrement que le fait d'être pleinement informé est la meilleure protection qu'un consommateur peut avoir.

La CPRST n'est pas un organisme de réglementation ou d'élaboration de politiques, et nous ne défendons pas non plus les intérêts du secteur ou des consommateurs, mais étant donné le nombre de plaintes relatives à la qualité des services Internet que nous recevons, il semble raisonnable de conclure que la mise à disposition des mesures de service aux clients lorsqu'ils s'abonnent à un service Internet constituerait un pas en avant pour s'assurer qu'ils comprennent ce qu'ils obtiennent et pour atteindre notre objectif de divulgation complète. Dans le cadre de notre travail, nous sommes régulièrement saisis de plaintes concernant des clients qui pensent acheter quelque chose, mais qui obtiennent finalement quelque chose de différent. La divulgation des indicateurs de service pourrait très bien contribuer à éviter cette situation.

Pour ces raisons, vous pouvez comprendre pourquoi le projet de loi C-288 nous intéresse.

Je vous remercie de m'avoir donné l'occasion de comparaître devant vous pour en discuter. Bien entendu, nous sommes ravis de répondre aux questions que vous pouvez avoir à propos de notre travail.

Le président: Merci beaucoup.

Je vais maintenant céder la parole à Mme Knight pour cinq minutes.

Mme Erin Knight (responsable de campagnes, OpenMedia): Je vous remercie.

Bonjour. Je suis Erin Knight. Je vous appelle aujourd'hui de la ville de New York, qui est le territoire traditionnel du peuple Lenape.

Je vous remercie de me donner l'occasion de m'exprimer aujourd'hui au nom de la communauté d'OpenMedia, qui compte près de 300 000 personnes au Canada. OpenMedia est une organisation communautaire non partisane qui oeuvre pour qu'Internet reste ouvert, abordable et sans surveillance.

C'est avec un plaisir sincère que je suis ici aujourd'hui pour appuyer sans réserve le projet de loi C-288. OpenMedia a été très heureux de voir tous les partis faire front commun pour faire avan-

cer ce projet de loi à l'étape du Comité, parce que, disons-le clairement, le projet de loi C-288 n'est pas une mesure législative controversée. Nous pouvons tous convenir qu'il vise à habiliter les gens ordinaires, à soutenir leur droit à une connectivité de haute qualité et à les protéger contre les pratiques commerciales douteuses des grandes entreprises de télécommunications. Les améliorations apportées au statu quo profiteront à toutes les personnes présentes dans cette salle et à l'ensemble de la population canadienne.

Cela dit, je suis ravie de vous expliquer quelques-unes des raisons précises pour lesquelles les parlementaires de toutes les allégeances devraient adopter avec empressement ce projet de loi.

Je commencerai par vous faire part d'une statistique importante: Selon un sondage réalisé en septembre 2022 pour Globalive, les Canadiens ont une opinion plus négative de notre secteur des télécommunications que de toute autre industrie. Ce n'est pas étonnant. Si vous parlez au Canadien moyen, il vous dira que les grandes entreprises de télécommunications sont très douées pour tirer profit le plus possible des clients non seulement sur les prix, mais aussi sur la valeur reçue pour les services achetés.

Je fais référence, bien sûr, aux vitesses de téléchargement Internet annoncées par rapport aux vitesses réelles que les clients reçoivent en moyenne. Au fil des ans, les membres de la communauté d'OpenMedia ont soulevé des divergences entre les deux. En général, le problème est le suivant: les fournisseurs de services Internet, FSI, peuvent annoncer une certaine vitesse pour un plan particulier. Un client s'abonne à ce plan, croyant que c'est la vitesse pour laquelle il paie, mais découvre que sa connexion est bien plus lente que cette vitesse lorsqu'il a besoin de l'utiliser. En effet, le contrat de service prévoit que le plan ne va pas jusqu'à la vitesse annoncée, mais il n'y a aucune promesse. Cette information n'est pas communiquée clairement aux clients; elle est plus cachée dans les petits caractères.

Pour illustrer cette situation, je vais prendre un moment pour vous faire part de l'expérience, avec ses propres mots, d'un membre à faible revenu de la communauté d'OpenMedia: « Il y a deux ans et demi, j'ai souscrit à un abonnement Internet 600 auprès de Shaw... Je n'ai jamais reçu la vitesse Internet pour laquelle je payais. Elle a toujours été artificiellement plafonnée à environ 300 Mbit par seconde ou parfois même à 200 Mbit par seconde... Essayer de passer à l'option la plus récente et la plus rapide... s'accompagnerait d'un prix plus élevé sans aucune garantie ni même aucune raison de croire que le service amélioré serait effectivement fourni. Les prix ne cessent d'augmenter et le service n'est pas fiable et fait l'objet d'une publicité mensongère. Ces problèmes sont communs à toutes les grandes sociétés Internet. »

Le projet de loi C-288 aborde cette question de manière claire et concise. Lorsque vous souscrivez à un plan Internet, vous avez le droit de savoir ce pour quoi vous payez avant de payer. C'est ce que prévoit cette mesure législative. Au final, c'est une question de vérité et de transparence. Si un fournisseur d'accès à Internet annonce certaines vitesses, les consommateurs ont le droit de savoir, avant d'acheter, si ces vitesses reflètent fidèlement le rendement moyen.

Il y a une raison fondamentale pour laquelle nous avons besoin d'une mesure législative, plutôt que de nous fier entièrement à l'organisme de réglementation. Je tiens à préciser la différence entre la nouvelle orientation stratégique du CRTC et le projet de loi C-288, et la façon dont l'orientation doit aller de pair avec une mesure législative comme celle-ci si nous voulons que l'une des mesures de protection dont nous discutons aujourd'hui soit mise en oeuvre.

L'orientation stratégique indique au CRTC comment interpréter les affaires dont il est saisi de manière à promouvoir la concurrence, le caractère abordable des services et l'intérêt des consommateurs. Il s'agit d'un cadre qui ne s'appliquera qu'aux futures décisions réglementaires du CRTC. Les orientations ne peuvent qu'aider le Conseil à interpréter ce dont il est saisi. Aucune procédure du CRTC n'est explicitement liée à la publicité sur la vitesse à large bande, de sorte qu'il n'y a rien sur le sujet auquel le Comité puisse appliquer l'orientation stratégique. Sans le volet de l'application, nous ne verrons pas cette question progresser au sein du CRTC.

Le projet de loi C-288 est cette application législative. Le projet de loi donne directement au CRTC le mandat de tenir des audiences publiques sur cette question. Cela signifie que le projet de loi soumettrait immédiatement la question de la publicité sur la vitesse à large bande au Comité, donnant au CRTC la possibilité d'appliquer le cadre d'orientation stratégique.

Pour terminer, j'aimerais nous rappeler à tous que le projet de loi C-288 s'inscrit dans le cadre plus large des changements transformateurs que nous devons apporter de toute urgence dans le secteur des télécommunications au Canada. Pour être franc, je dirais qu'il s'agit du fruit le plus facile à cueillir. Si nous ne parvenons pas à prendre cette mesure simple, non controversée et favorable aux consommateurs que d'autres pays ont déjà adoptée, je serai très inquiète quant à notre capacité en tant que pays d'apporter les changements dont nous avons désespérément besoin.

Je vous remercie, et j'attends avec impatience vos questions.

• (1550)

Le président: Merci beaucoup de vos témoignages.

Nous allons entamer la discussion. Monsieur Williams, vous disposez de six minutes.

M. Ryan Williams (Baie de Quinte, PCC): Merci beaucoup, monsieur le président.

Merci à nos témoins de se joindre à nous en ligne aujourd'hui. Il s'agit d'une discussion très importante.

Madame Knight, je vous remercie de votre présence. Nous partageons vos valeurs. Un Internet ouvert, abordable et sans surveillance est très important. Je sais que vous avez résumé certaines des directives qui ont été données au CRTC. Il semble que ce soit l'un des principaux points de discordance entre les groupes.

Nous avons discuté de ce projet de loi il y a trois semaines. Certains membres ont laissé entendre que l'annonce du ministre Champagne du 13 février sur la politique du CRTC a rendu ce projet de loi inutile.

Je sais que vous avez déjà abordé ce sujet, mais partagez-vous cet avis?

Mme Erin Knight: Je suis heureuse de répéter que la nouvelle orientation stratégique du CRTC ne permettra pas, à elle seule, de régler la question de la publicité sur la vitesse de la large bande dont nous discutons. En tant que cadre réglementaire, l'orientation stratégique ne va pas assez loin sans une application législative correspondante, ce que ce projet de loi, en particulier, fournira. C'est la raison pour laquelle le projet de loi C-288, à mon avis, est complémentaire à l'orientation stratégique et non contradictoire, ce qui explique d'autant plus que le projet de loi C-288 ne soit pas controversé.

M. Ryan Williams: Je vous remercie.

Je le répète, l'orientation stratégique du ministre Champagne est-elle contraignante pour le CRTC? Sans ce projet de loi, le CRTC doit-il agir en fonction de ses recommandations?

Mme Erin Knight: Le CRTC doit utiliser l'orientation stratégique comme cadre lorsqu'il prend ses décisions sur les affaires dont il est saisi. C'est pourquoi j'ai mentionné dans mon témoignage que le fait de saisir le CRTC de ces cas sera vraiment essentiel pour s'assurer que l'orientation stratégique actuelle comporte un élément d'applicabilité.

C'était l'une des grandes préoccupations d'OpenMedia concernant l'orientation stratégique. Comment cela va-t-il être mis en oeuvre et comment cela va-t-il affecter les Canadiens au quotidien? Cette application législative est un très bon exemple de la manière dont nous appliquons ce mécanisme de mise en oeuvre.

M. Ryan Williams: Excellent.

Juste pour réitérer, cela rend-il l'adoption de ce projet de loi encore plus importante afin que les directives du CRTC soient contraignantes?

Mme Erin Knight: Absolument. Tout à fait.

M. Ryan Williams: Merci.

Le télétravail et l'enseignement à distance semblent là pour rester dans la société, comme on l'a constaté durant la pandémie. Dans ce contexte, le fait que les vitesses Internet en milieu rural soient moins rapides qu'annoncé et souvent inadéquates pour la diffusion en continu est-il injuste pour les Canadiens des régions rurales ou leur fait-il rater des occasions?

Mme Erin Knight: Je suis désolée. La question s'adressait-elle à moi?

M. Ryan Williams: Oui, je suis désolé. Toutes ces questions sont pour vous, madame Knight.

Mme Erin Knight: Très bien.

Les ménages des régions rurales et éloignées — ou tous ceux qui ont des forfaits Internet à bas prix — sont certainement les plus touchés.

Pour la plupart d'entre nous, une vitesse insuffisante de l'Internet haute vitesse est un irritant. Cela demeure un problème majeur, mais lorsque cela arrive à ceux qui ont une connexion Internet à faible vitesse, comme ce qui est offert en milieu rural, cela revient à priver les gens d'un service essentiel. Il y a une différence entre avoir une vitesse moyenne de 75 mégaoctets par seconde lorsqu'on a un forfait annoncé à 100 Mb/s et obtenir, pour les gens en milieu rural, une vitesse de 2 Mb/s pour un forfait annoncé à 15 Mb/s. C'est nettement insuffisant pour utiliser Internet efficacement en 2023.

Je dois vraiment insister sur le fait que garantir des renseignements transparents et exacts sur les services à large bande n'est pas un aspect négociable si on veut éliminer le fossé numérique des régions rurales et éloignées du Canada.

M. Ryan Williams: J'aimerais aborder cette question, car il y a un lien avec la concurrence. Depuis un an, environ, on constate que de grandes sociétés de télécommunications achètent les petits fournisseurs. TekSavvy est l'un des rares grossistes indépendants qui restent. Nous avons accueilli ses représentants au Comité.

Quelle est l'incidence de la baisse de la concurrence pour les clients de services Internet des régions rurales et isolées?

Mme Erin Knight: La réduction de la concurrence est un grave problème pour tout le monde au Canada. On assiste actuellement à l'extinction des fournisseurs indépendants de services Internet. Essentiellement, cela nous ramène au dysfonctionnement actuel dans le système d'accès de gros, comme vous l'avez mentionné.

De toute évidence, les tarifs des services d'accès à haute vitesse de gros sont gonflés et le déploiement du système d'accès de gros pour la fibre optique jusqu'au domicile n'est toujours pas fonctionnel. Ce dysfonctionnement entraîne la disparition massive des fournisseurs indépendants de services Internet, ce qui empêche une baisse importante des tarifs Internet de détail pour tous les Canadiens, y compris la clientèle des régions rurales et éloignées. Cela a également des répercussions sur la mise en place du réseau.

OpenMedia se réjouit de constater que le CRTC envisage un examen du marché de gros, mais il reste à voir ce que le CRTC en fera. Nous espérons que le CRTC penchera du côté des Canadiens et non du côté des grandes sociétés de télécommunications encore une fois.

• (1555)

M. Ryan Williams: Concernant l'annonce récente d'une orientation stratégique ou d'un plan pour réduire les tarifs de gros de 10 %, cela sera-t-il suffisant pour aider les rares petits acteurs qui restent à être concurrentiels?

Mme Erin Knight: Je ne saurais dire si cette réduction sera suffisante. Les fournisseurs indépendants nous ont dit qu'une aide immédiate était absolument essentielle, et nous sommes heureux qu'ils l'aient obtenue. Je vais donc attendre de voir ce que fera le CRTC avec son examen.

OpenMedia représentera, sans aucun doute, les points de vue de ses 300 000 membres issus de la communauté et des Canadiens concernés par cet enjeu.

M. Ryan Williams: Concernant l'aide au démarrage pour les nouveaux fournisseurs de services Internet, avez-vous des recommandations sur la façon d'aider plus de petites entreprises à être concurrentielles?

Mme Erin Knight: Premièrement, nous savons qu'ISDE envisage une réforme de la Loi sur la concurrence. Plusieurs choses pourraient être faites afin de réduire l'emprise considérable des monopoles dans notre économie, et la réduction de l'influence des monopoles au Canada améliorera certainement les choses pour les plus petites entreprises.

En outre, l'examen du marché de l'accès de gros, que j'ai mentionné, est un élément essentiel pour favoriser l'entrée et la réussite de petits acteurs sur le marché. Les conditions actuelles ne permettent pas la viabilité de ces entreprises.

M. Ryan Williams: Merci beaucoup.

[Français]

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Erskine-Smith, vous avez la parole.

[Traduction]

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

Je voudrais commencer par OpenMedia et Mme Knight.

Je veux d'abord vous remercier de votre travail de défense des intérêts. J'ai hâte d'avoir l'occasion de discuter de la réforme de la

protection des renseignements personnels, lorsque le Comité en sera saisi. Ce sera à bien des égards une discussion plus approfondie.

Ce projet de loi a tout de même son importance. C'est un projet de loi assez court qui ne comprend pas beaucoup d'éléments, mais il officialise les instructions au CRTC. Je pense, en fin de compte, qu'il est bien d'officialiser cela par l'intermédiaire d'une mesure législative.

Souhaitez-vous des amendements précis à la version actuelle du projet de loi?

Mme Erin Knight: Certains ont fait valoir qu'il serait possible de renforcer ce projet de loi afin d'habiliter les consommateurs. Nous serions favorables à toute modification visant à renforcer le projet de loi afin de donner un pouvoir accru aux consommateurs et les protéger contre les abus de grandes sociétés de télécommunications dont ils sont victimes actuellement, comme on l'entend depuis des décennies.

Je n'ai pas de suggestions précises quant à ce que j'aimerais voir dans ce projet de loi, mais nous serions favorables à des mesures visant à offrir plus de recours aux consommateurs, comme M. Rajabiun l'a souligné, je crois, lorsqu'ils n'obtiennent pas la vitesse de connexion annoncée.

M. Nathaniel Erskine-Smith: Intéressant.

Monsieur Rajabiun, je ne sais pas si vous voulez saisir la balle au bond. Selon la lecture que j'en fais, l'exigence de transparence prévue dans le projet de loi est assez simple. On n'y propose pas de mesures correctives quelconques. Ce serait légèrement différent si nous modifions le projet de loi en y incluant une mesure de ce genre.

Avez-vous des idées sur les façons de renforcer ce projet de loi, ou recommandez-vous simplement de l'adopter et de passer à autre chose?

M. Reza Rajabiun: Eh bien, la transparence est un bon pas en avant, mais j'ai essayé de faire valoir qu'il y a un autre aspect à cela, et je pense que les gens du CPRST peuvent probablement en dire plus à ce sujet.

Tous les contrats de détail indiquent que la vitesse peut varier. Il n'y a aucune garantie ni aucun engagement contraignant de la part du fournisseur. Par exemple, au Manitoba, on tente en ce moment d'entreprendre un recours collectif relativement à la vitesse des services Internet à large bande en régions rurales, mais cette modalité du contrat est... Je ne suis pas certain que le recours sera accepté, car le contrat type permet au fournisseur de fournir le service qu'il veut.

Ce que je voulais dire, c'est que cela représente un progrès, mais que ce n'est pas aussi rigoureux que la réglementation de l'Union européenne, par exemple, qui vise à exiger l'inclusion de mesures de rendement concrètes dans les contrats de détail. Si on examine le...

• (1600)

M. Nathaniel Erskine-Smith: Je comprends cela.

Madame Thibault ou monsieur Maker, avez-vous un commentaire à ajouter à ce qui a été dit au sujet du renforcement, que ce soit du projet de loi ou d'un régime général? Je parle non seulement d'exigences en matière de transparence, mais aussi d'une certaine responsabilisation envers les consommateurs.

M. Howard Maker: Je vais poursuivre dans la veine du commentaire de M. Rajabian. Il m'a enlevé les mots de la bouche, en quelque sorte.

De notre point de vue, nous considérons que notre rôle consiste à examiner l'engagement et les responsabilités contractuelles des fournisseurs de services envers leurs clients. Je pense que vous avez fait ce qu'il fallait, dans ce projet de loi, en accordant au CRTC le pouvoir de procéder au travail de détail, de déterminer les modalités qui doivent être publiées, etc. Ce que nous ajouterions, si nous participions à une telle procédure, ce qui sera le cas, c'est que nous aimerions que ces mesures fassent partie du contrat afin qu'elles deviennent contraignantes, d'une certaine façon. Nous pourrions les examiner et connaître avec précision l'offre de services du fournisseur et le forfait accepté par le consommateur.

M. Nathaniel Erskine-Smith: Je dois dire, en tant que consommateur, que je n'ai jamais fait un test de vitesse qui, que ce soit pour le téléversement ou le téléchargement, donnait la vitesse prévue et pour laquelle je paye. Quelqu'un parmi vous a-t-il déjà fait un test de vitesse ayant donné la vitesse prévue et annoncée?

M. Howard Maker: C'est un peu difficile. Je sais que je ne suis pas ici pour parler en mon nom personnel, mais vous avez posé une question personnelle. Je dirais que je l'ai fait à maintes reprises, parce que je suis toujours curieux.

J'ai fait un test récemment. J'ai un forfait de 150 Mb/s. J'ai déjà dépassé cette vitesse dans le passé, avec mon propre fournisseur de services Internet. Un des représentants était dans mon bureau. J'ai proposé d'aller sur un site de test de vitesse, et nous l'avons fait. Le résultat dépendait du serveur auquel on se connectait, soit 130 Mb/s et 80 Mb/s, respectivement.

Je ne sais pas ce qu'un consommateur moyen est censé faire avec cela. Plus particulièrement, si mon forfait stipule « jusqu'à 150 Mb/s », mon fournisseur de services a respecté son engagement. Que j'aie obtenu 80 ou 130 Mb/s, il m'a donné jusqu'à 150 Mb/s. Voilà ce qui pose problème, à mon avis, par rapport au libellé annonçant une vitesse « allant jusqu'à ».

M. Nathaniel Erskine-Smith: À écouter tous les témoins, je crois comprendre — et si quelqu'un n'est pas d'accord, qu'il se manifeste — que ce projet de loi devrait être adopté. C'est un projet de loi qui renforce le régime de transparence pour les consommateurs. Nous pourrions renforcer les mécanismes de responsabilisation, en nous inspirant éventuellement de l'Union européenne, mais dans sa forme actuelle, il s'agit d'un projet de loi que nous devrions adopter tel quel, pour ensuite laisser le CRTC faire son travail.

Parlez maintenant ou taisez-vous à jamais.

Un témoin veut intervenir. Allez-y, monsieur Maker.

M. Howard Maker: Il y a un mécanisme de responsabilisation: le CPRST.

M. Nathaniel Erskine-Smith: En effet.

M. Howard Maker: J'ai pensé qu'il fallait le souligner, car le problème est de savoir si nous avons assez d'outils pour appliquer cette responsabilisation. La question est là. Je pense que ce projet de loi nous aidera à cet égard.

M. Nathaniel Erskine-Smith: Merci beaucoup.

[Français]

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Lemire, vous avez la parole.

M. Sébastien Lemire (Abitibi—Témiscamingue, BQ): Je remercie les témoins de leur contribution à cette étude, qui paraît importante, particulièrement dans les milieux ruraux.

Monsieur Rajabian, vous avez parlé des investissements dans les régions, à l'extérieur des centres urbains. Je trouve intéressant que nous puissions aborder cette question, et j'aimerais que vous nous en disiez plus à ce sujet.

Le problème est-il que les investissements pour permettre d'atteindre les vitesses promises ne se font pas? Serait-il vraiment impossible d'atteindre ce type de vitesse en région? Le cas échéant, ce type de forfait ne devrait pas être offert aux gens dans les milieux ruraux.

[Traduction]

M. Reza Rajabian: Si les forfaits offerts aux clients en milieu rural tendent à avoir des vitesses plus faibles, c'est en raison de différences technologiques. Le problème, comme vous l'avez souligné, est la faiblesse des incitatifs à l'investissement. Une entreprise qui déploierait un nouveau réseau aujourd'hui pourrait offrir des vitesses de 50/10 à la population d'une petite ville, par exemple, mais à mesure que la demande augmentera au fil du temps, cette capacité commencera à être limitée. Ce qui distingue une petite ville d'un centre urbain où la concurrence est plus forte, c'est que l'incitatif à réinvestir dans la capacité est limité.

L'un des problèmes, concernant les programmes de service à large bande en milieu rural qui remontent à une dizaine ou une quinzaine d'années et qui sont fondés sur une technologie sans fil fixe, c'est qu'ils ne tiennent pas compte de l'augmentation de la demande. À cette époque, beaucoup de subventions publiques ont été accordées pour développement de réseaux sans fil en région rurale, mais sans tenir compte de l'augmentation de la demande. Certaines provinces affirmaient même avoir réussi à éliminer le problème de la connectivité en milieu rural. Puis, la COVID a frappé, et la vérité a éclaté au grand jour.

J'ai constaté un problème dans de nombreux projets de services à large bande en régions rurales partout au pays, tant pour l'élaboration que pour l'évaluation. L'un des problèmes, dans le cas des projets de déploiement de la fibre optique en milieu rural, c'est que l'investissement est difficilement justifiable pour un nouveau fournisseur de service par fibre optique. Ce fournisseur reçoit — espérons-le — des subventions des ordres de gouvernement supérieurs, mais le problème, c'est qu'il est en concurrence avec des fournisseurs de services à faible vitesse qui annoncent des vitesses plus élevées, ce qui réduit le taux d'adoption auquel s'attendent les investisseurs du projet. Cela mine le déploiement en milieu rural de réseaux de fibre optique capables de fournir un service à la vitesse promise.

Voilà ce que je veux dire lorsque je parle d'un problème de signalisation. C'est le problème du citron. Les consommateurs ne peuvent pas vraiment évaluer la qualité; elle est incertaine. Cela a pour effet de décourager l'entrée des réseaux de meilleure qualité et des investisseurs dans ce marché, étant donné qu'ils ne peuvent pas promouvoir la qualité de leurs nouveaux produits aussi bien qu'ils le devraient et ainsi obtenir assez de revenus pour assurer leur rentabilité.

C'est pourquoi je tenais à souligner l'importance particulière de ce projet de loi — pourvu qu'il soit mis en œuvre correctement par le CRTC — pour les régions rurales, les collectivités éloignées, ainsi que pour certains centres urbains moins nantis qui attirent peu d'investissements et dont la population dépend encore d'anciens réseaux filaires en cuivre.

Si l'analyse de rentabilité d'une entreprise démontre que les revenus ne justifient pas l'investissement, malgré toutes les subventions reçues pour déployer le réseau au fil du temps, elle ne réinvestira pas dans le réseau à mesure que la demande augmente, de sorte que le problème perdurera.

Ce n'est pas quelque chose à court terme. Je pense que ce projet de loi peut être une solution à long terme pour améliorer la reddition de comptes et l'efficacité du marché.

• (1605)

[Français]

M. Sébastien Lemire: Merci beaucoup.

En effet, nous voyons très rarement des compagnies investir elles-mêmes dans les zones rurales, parce que la rentabilité y est plus difficile à atteindre. C'est pourquoi les gouvernements font des investissements, soit le gouvernement fédéral, par l'entremise du CRTC ou des budgets du ministère de l'Industrie, soit, dans certains cas, les gouvernements provinciaux.

Est-on suffisamment exigeant envers les constructeurs de réseaux afin de pouvoir offrir aux clients un service et de l'équipement de qualité, une mise à jour de cet équipement et l'entretien de celui-ci? Ce que l'on exige de ces constructeurs est-il suffisant pour assurer la qualité des services?

[Traduction]

M. Reza Rajabiun: On parle actuellement de vitesses maximales et de vitesses annoncées, mais la question peut être abordée d'un autre angle, celui de la norme de qualité minimale du service, que le CRTC étudie depuis plusieurs années. En fait, le CRTC a adopté une norme de qualité minimale du service pour de nombreuses procédures, et une méthode pour en mesurer l'application. Concernant la question de la mesure soulevée par M. Maker, le CRTC a élaboré une méthodologie, mais ne l'a jamais mise en pratique.

Par exemple, tous les programmes de subventions pour les régions rurales... J'ai fait valoir que lorsqu'une subvention est accordée, tout contrat de subvention doit comprendre une norme de qualité minimale du service juridiquement contraignante. Toutefois, cela n'a pas encore été fait, à ma connaissance. Essentiellement, un suivi est prévu lorsque les subventions sont accordées, mais personne n'examine la qualité du service quelques années plus tard. L'inclusion d'une norme minimale dans les contrats signifie que la vitesse normale ou typique et la vitesse minimale devraient être précisées dans le contrat.

La mesure de la vitesse varie selon l'organisme de réglementation. Je viens de regarder les pratiques de l'organisme de réglementation néerlandais à cet égard. Il a adopté des définitions. Par exemple, on considère que le client n'a pas obtenu un service à la vitesse prévue si, sur une période d'une semaine, huit tests sur dix n'atteignent pas un certain seuil, qui peut être précisé. Si la norme n'est pas respectée, les consommateurs peuvent s'adresser à un organisme semblable au CPRST ou participer à un recours collectif.

Il y a des façons très pratiques de s'attaquer à ce problème, et la norme minimale est un élément très important.

• (1610)

[Français]

M. Sébastien Lemire: Tout à fait.

Merci beaucoup.

[Traduction]

Le président: Je vous remercie.

Nous passons maintenant à M. Masse pour six minutes.

M. Brian Masse (Windsor-Ouest, NPD): Merci, monsieur le président. Je remercie également tous les témoins d'être ici aujourd'hui.

On a presque l'impression d'avoir affaire à des prévisions météo pour les vitesses et les services Internet. C'est presque une excursion quotidienne ou horaire pour certains. C'est également devenu une industrie artisanale pour certaines entreprises.

Il ne s'agit pas nécessairement présentement de savoir si nous pouvons apporter des changements par l'entremise de ce projet de loi, mais plutôt de nous pencher sur des pratiques responsables en matière de publicité, et, à bien des égards, de publicité mensongère qui attire les consommateurs.

Ma première question s'adresse à Mme Knight. Auriez-vous des recommandations en matière d'amendements, de pénalités ou de conséquences pour ceux qui... Il y aura, espérons-le, de bons joueurs qui sauront être pratiques et prévisibles et qui agiront de manière responsable. Toutefois, il se peut qu'il y ait encore des personnes qui avaient pour habitude autrefois de considérer les amendes et les pénalités comme des dépenses liées aux activités de l'entreprise.

C'est l'une des choses que nous avons réussi à changer. C'était un produit d'appel pour l'entreprise, et cela faisait partie des affaires. Voilà pourquoi ce projet de loi m'inquiète un peu. Il y aura de bons joueurs, mais d'autres continueront à avoir des pratiques trompeuses, parce que cela sera simplement le coût de faire des affaires.

Mme Erin Knight: Oui. Ces pratiques trompeuses existent, et je crois que ce projet de loi est la seule avenue pour améliorer les choses. Je ne vois pas comment le projet de loi envenimerait la situation.

Vous avez évoqué les pénalités, entre autres. Je crois qu'on pourrait probablement trouver de bons et de mauvais exemples dans d'autres pays. Cela dit, je pense que d'autres témoins ici présents seraient mieux placés que moi pour vous en parler.

J'ai examiné l'étiquetage de la large bande que la FCC a mis en place. En tant que consommateur, vous examineriez cette étiquette pour connaître la vitesse de téléchargement typique, la vitesse de chargement typique, la latence, etc. Comme vous l'avez dit, j'estime qu'il est très important de disposer de ces informations dès le départ. Je ne veux pas du tout que nous nous en écarterions. Cela dit, je veux simplement m'assurer que tout le monde comprend que nous parlons d'instaurer une transparence en matière d'information pour tous. Tout le monde s'entend sensiblement là-dessus.

Je ne crois pas qu'il existe présentement de bonnes sanctions pour les grandes entreprises de télécommunications. Je pense que les sanctions pourraient être considérablement améliorées à bien des égards. Lorsqu'on parle de mécanismes d'application, il faut aller au-delà du coût de faire des affaires. De quelle manière ces sanctions pourraient-elles réellement dissuader les entreprises de se comporter de manière louche avec les consommateurs? J'espère que le CRTC se penchera sur la question des pratiques de vente trompeuses, qui lui a déjà été soumise sans qu'il en advienne réellement quoi que ce soit. J'espère que les choses vont bouger à cet égard.

Certaines personnes ont entre autres plaidé en faveur d'un droit d'action privé pour les consommateurs de télécommunications, c'est-à-dire le droit d'intenter des recours collectifs dans le domaine des télécommunications. C'est une mesure qui pourrait également être utile.

Pour ce qui est des amendements possibles à apporter au projet de loi, je n'en ai aucun à vous suggérer.

M. Brian Masse: D'accord.

J'aimerais maintenant m'adresser à M. Maker.

Je me suis penché sur le dossier des microbilles par le passé. L'industrie et Environmental Defence étaient en faveur de leur interdiction. Nous avons réuni les divers acteurs et 90 % d'entre eux étaient pour. À l'époque, un certain nombre d'acteurs différents souhaitaient adopter de meilleures pratiques, mais, à nouveau, de mauvais acteurs ont miné leurs efforts.

Avez-vous constaté la présence de mauvais acteurs dans les plaintes que vous recevez et dans celles que vous arrivez à régler? S'agit-il d'un phénomène universel dans les problèmes que vous traitez, ou est-ce plutôt un phénomène qui ne concerne que quelques organisations de façon disproportionnée? Donnez-nous un petit aperçu de ce que vous constatez, car si nous étions également en mesure d'obtenir l'aval de l'industrie — ce processus est censé aider tout le monde, après tout, puisqu'on traite de reddition de comptes auprès des consommateurs —, l'initiative serait nettement plus forte.

Voilà où nous en sommes. Nous avons obtenu l'aval du syndicat environnemental, des producteurs de produits chimiques et de l'association des matières plastiques, en plus de l'unanimité à la Chambre des communes qui s'est concrétisée lors d'un vote.

Que constatez-vous, et à quel point est-ce représentatif de l'industrie élargie?

• (1615)

M. Howard Maker: Je vais tenter de répondre à votre question, qui en contient plusieurs, selon moi.

Ce que je dis toujours, c'est que nous avons plus de 400 fournisseurs de services participants au pays et que nous résolvons près de 90 % des plaintes des clients. Je crois que ces statistiques démontrent que lorsqu'une plainte nous parvient, nous bénéficions d'une assez bonne coopération de la part de l'industrie. Si ce n'était pas le cas, notre taux de résolution des plaintes serait nettement plus bas.

Si vous souhaitez savoir quelles sont les entreprises visées par des plaintes, nous publions ces données régulièrement. Elles sont publiques.

Mme Thibault a peut-être des statistiques plus détaillées à portée de main, mais les grands fournisseurs — je pense que ce sont les cinq premiers, ou est-ce plutôt les dix premiers, madame Thibault? — représentent environ 80 % des plaintes. Les chiffres varient généralement en fonction de la taille du fournisseur de services.

J'espère avoir répondu à votre question.

Mme Josée Thibault: J'ajouterais simplement une chose à propos du volume. Au cours de la dernière année civile, il y a eu plus de 1 200 plaintes concernant la qualité du service Internet. Ce n'est pas négligeable, surtout étant donné que les clients qui nous contactent sont généralement rendus à la dernière étape de leurs démarches pour tenter d'obtenir réparation. Nous représentons la dernière étape de la procédure de réclamation pour eux, alors ce chiffre est assez élevé.

La Commission existe depuis 15 ans. M. Maker et moi y sommes presque depuis le début. Je ne pense pas avoir déjà vu une situation où nous n'avons pas eu le sentiment que les fournisseurs de services pourraient toujours faire mieux pour veiller à ce que les consommateurs comprennent ce qu'ils obtiennent, ce qui est inclus dans leur service et quelles en sont les limites. Nous sommes toujours d'avis que la divulgation d'information est essentielle pour garantir une bonne expérience au consommateur.

M. Brian Masse: Merci.

Le temps me manque.

Je pense que c'est Mme Knight qui l'a le mieux dit: si nous ne pouvons pas faire cela, alors nous ne pourrions rien faire, pour être franc.

C'est un bon projet de loi, et il devrait faire l'unanimité au sein de tous les partis politiques à la Chambre. C'est un début en matière de responsabilité publique, selon moi. Si nous ne parvenons pas à rallier l'industrie à cette cause, alors nous devons nous battre à coups de poing tout au long du processus.

Merci, monsieur le président.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Masse.

Nous allons maintenant passer à M. Perkins.

M. Rick Perkins (South Shore—St. Margarets, PCC): Merci, monsieur le président.

Je remercie également les témoins d'être ici.

Je vais encore faire une petite démonstration, parce que j'espère qu'il y a des gens qui nous regardent qui veulent comprendre exactement de quoi nous parlons. Nous parlons du marketing des fournisseurs de services Internet pour les produits que vous achetez. Vous pouvez aller sur leur site Web et voir ce marketing.

M. Maker a parlé de l'achat d'un forfait de 150 mégaoctets par seconde passant par un serveur, ce qui veut probablement dire qu'il y a amplification de la part de l'entreprise ou quelque chose du genre, parce que ce n'est pas ce qu'il reçoit. En fait, le forfait de 150 mégaoctets de Bell coûte 110 \$ par mois, et le forfait juste en dessous, qui est à 50 mégaoctets, coûte 90 \$. Je crois qu'il est possible qu'un consommateur paie pour beaucoup plus que ce qu'il obtient.

Je ne dis pas nécessairement que c'est votre cas, monsieur Maker, mais je voulais simplement confirmer avec vous que c'est ce que vous avez constaté. Les consommateurs paient essentiellement pour un ou deux niveaux de service supérieurs, mais constatent qu'ils reçoivent en fait un niveau de service inférieur en examinant le rendement.

M. Howard Maker: C'est exact. Mme Thibault en a parlé dans nos remarques liminaires. C'est un phénomène que nous constatons fréquemment. Nous essayons de remédier à ce décalage en réévaluant le plan comme si le client avait souscrit au bon plan dès le départ.

Le problème, c'est que, bien souvent, les gens n'obtiennent pas la vitesse qu'ils pensaient obtenir et ne comprennent pas que ce qu'ils ont acheté était le prix plafond.

M. Rick Perkins: Rares sont les consommateurs qui examinent réellement leur vitesse. Je crois que la plupart des gens se contentent probablement de payer leur facture mensuellement.

Je pense à des entreprises de télécommunications qui ont des pratiques de vente précises. Disons que vous achetez un téléphone avec un forfait de deux ans à x dollars. Or, au bout de deux ans, pour une raison quelconque, l'entreprise ne réduit pas automatiquement votre facture de cellulaire une fois le téléphone payé. Si vous gardez le téléphone, l'entreprise continue à vous facturer le même tarif.

Je m'adresse à M. Maker ou aux autres témoins: ne devrait-il pas être prévu que les fournisseurs de service Internet qui contrôlent le service que vous recevez soient tenus par la loi de réduire automatiquement le montant qui vous est facturé chaque mois si vous payez trop cher?

• (1620)

M. Reza Rajabiun: D'un point de vue technique et théorique, il pourrait être possible de créer un système à cet effet, mais je crois que ce serait très difficile à concrétiser.

M. Rick Perkins: Merci.

J'aimerais vous poser une autre question. Dans votre article intitulé « Lemons » publié en 2015, vous avez écrit que vous ne pensiez pas qu'il était possible d'établir des vitesses minimales.

Si j'ai bien compris ce que vous avez dit en répondant aux questions de M. Erskine-Smith, vous pensez en fait qu'il est possible d'établir des normes de performance minimales, désormais. Est-ce exact?

M. Reza Rajabiun: Je suis désolé, mais je ne suis pas certain d'en avoir fait mention dans cet article de 2015. Cela remonte à loin.

Il est assurément possible d'établir des normes minimales de qualité de service, et divers pays sont d'ailleurs en train d'en instaurer. Le CRTC s'est déjà penché sur la question dans une certaine mesure au sein de son comité technique. Il sait à quoi elles pourraient ressembler, mais ne les a pas encore mises en place.

M. Rick Perkins: J'ai une question à ce sujet.

Cela dit, avant que je la pose, pourriez-vous nous envoyer un document, si vous en avez un, qui démontre ce que font d'autres pays à ce sujet?

M. Reza Rajabiun: Ce serait tout un projet de recherche d'examiner ce que font les autres pays et de rassembler toute l'information, mais je pourrais vous proposer de consulter les alinéas 4.1d) et

4.1e) des règlements de la Commission européenne, si cela vous sied.

M. Rick Perkins: Merci.

Mon temps achève. J'aimerais simplement poser une dernière question à Mme Knight.

Madame Knight, ce phénomène est assurément réel. Or, la plupart des Canadiens n'en sont pas conscients. Pensez-vous donc que ces entreprises font de la publicité mensongère intentionnellement?

Mme Erin Knight: Voici comment je vois les choses: si vous parlez à une entreprise de télécommunications, je suis certaine qu'elle vous dira qu'elle pense vous offrir la qualité de service pour laquelle vous payez. C'est ce que nombre d'entre elles vous diront si vous leur parlez. Cela dit, selon moi, si l'entreprise de télécommunications estime qu'il n'y a rien qui cloche avec la performance moyenne de son réseau, elle n'a pas à craindre un projet de loi qui rendrait les données à cet égard transparentes et accessibles au public.

Les consommateurs sortiront gagnants d'un cas comme de l'autre. Dans le premier cas, ils obtiendront des services de qualité et des informations qui leur donneront un certain pouvoir. Cela dit, ils gagneront également au change s'il s'avère qu'ils n'obtiennent pas ce pour quoi ils paient. Ils obtiendront plus d'informations sur leurs services et les entreprises de télécommunications seront plus tenues de fournir les services qu'elles publicisent.

M. Rick Perkins: Il me reste encore 30 secondes.

J'ai une autre question, qui peut s'adresser à Mme Knight ou à n'importe quel autre témoin.

A-t-on une idée du pourcentage de Canadiens qui comprennent ou connaissent réellement la vitesse qu'ils obtiennent? Y a-t-il des recherches à propos du degré de connaissance des Canadiens à cet égard?

Mme Erin Knight: Je laisserai M. Rajabiun vous répondre.

M. Reza Rajabiun: On a beaucoup progressé dans ce domaine au cours des dernières années, surtout dans les régions rurales, où on a effectué de nombreux tests Internet, parce que les données officielles sur l'accès... Elles indiquent qu'un certain nombre de personnes ou qu'un certain pourcentage de la population a accès aux forfaits de 50/10 mégaoctets par seconde dont il est question dans les débats sur le service universel. Tout cela est basé sur les vitesses publicisées. Les régions qui publicisent des vitesses supérieures à ce point de référence ne sont pas admissibles au financement. C'est pourquoi nombre de collectivités rurales ont commencé à mener leurs propres tests de vitesse ou tests communautaires en utilisant différentes plateformes pour mieux comprendre la situation.

On a beaucoup progressé à cet égard. Les consommateurs qui n'obtiennent pas la vitesse pour laquelle ils paient le savent. Il n'y a pas de problème tant que tout fonctionne, mais tout le monde est au fait de la situation lorsqu'ils n'obtiennent pas ce pour quoi ils paient.

Le président: Merci beaucoup.

La parole est à vous, monsieur Dong.

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

Je suis très heureux d'entendre les réflexions de nos témoins, et surtout celles des représentants de la Commission des plaintes relatives aux services télécom-télévision.

J'aimerais d'abord m'adresser à Mme Thibault et M. Maker.

Lorsque j'étais député provincial en Ontario, j'ai appris l'existence d'un programme appelé Tarion pour les promoteurs ou les constructeurs. Il s'agit d'un programme d'assurance, et il est impératif de s'y souscrire. Si un bâtiment s'écroule, le propriétaire peut faire appel au programme Tarion. Cela dit, cela aura une incidence sur son taux d'assurance l'année suivante. En général, les constructeurs se dépêchent de régler le problème — que ce soit une porte, un évier, un drain, ou autre — afin d'éviter d'avoir recours à Tarion.

Si j'en parle, c'est parce que la Commission a été initialement créée pour servir de centre de résolution indépendant — et financé par l'industrie — pour les consommateurs. Cependant, qu'est-ce qui pourrait inciter les fournisseurs à se joindre à vous et à vous financer, sachant que vous serez un chien de garde au-dessus de leurs épaules? Je tente d'en apprendre davantage sur la Commission.

• (1625)

M. Howard Maker: Pour répondre à votre question, monsieur Dong, les fournisseurs de services sont tenus par le CRTC de se joindre à la Commission. Ils y sont obligés. Oui, nous devons en rallier certains à notre cause, mais il s'agit d'une exigence réglementaire.

D'après notre expérience, je dirais qu'il y a un autre incitatif. Les grands fournisseurs de services en particulier se préoccupent grandement des statistiques que nous publions sur le nombre de plaintes de leurs clients à la Commission. Ils y sont très sensibles, ce qui les incite à régler les problèmes.

Il y a assurément un élément de dissuasion du côté financier, parce qu'une partie de la formule de financement exige qu'ils paient pour chaque plainte de client qui nous parvient.

M. Han Dong: Je vois; c'est logique. Vous affectez la plupart des ressources aux fournisseurs qui ont le plus de problèmes, alors ils doivent payer plus pour couvrir les frais.

M. Howard Maker: C'est exact... Ou ils doivent avoir une équipe qui travaille à ces plaintes également.

M. Han Dong: D'accord.

Le projet de loi C-288 prévoira « [...] l'obligation pour les entreprises canadiennes de télécommunications de rendre facilement disponibles certains renseignements concernant les services à large bande fixes qu'elles offrent. » Cela signifie que l'information n'est actuellement pas offerte aux consommateurs. Si tel est le cas, comment réglez-vous les dossiers ou comment prouvez-vous aux fournisseurs qu'ils n'ont pas respecté leurs engagements?

M. Howard Maker: Madame Thibault, voulez-vous répondre?

Mme Josée Thibault: Bien sûr.

Lorsque nous traitons une plainte, nous examinons plusieurs points. Nous visons surtout à déterminer ce qu'on a promis au client lorsqu'il a accepté le service. Nous examinons donc les conditions de service, les contrats, etc. Nous exigeons ensuite du fournisseur qu'il réalise des essais techniques et qu'il procède au dépannage, s'il ne l'a pas déjà fait, ou qu'il recommence. Il doit ensuite nous transmettre les résultats de ces essais.

Nous pouvons ensuite analyser les résultats et comparer ce qui a été promis à ce qui a été livré. S'il y a un écart entre les deux, nous pouvons exiger du fournisseur qu'il rembourse le client la différence de coûts. Nous avons aussi le pouvoir d'accorder une indemnisation supplémentaire au client.

C'est habituellement notre façon de faire. C'est aussi pourquoi, dans nos commentaires, nous avons fait valoir qu'il était très utile pour une organisation comme la CPRST de voir les renseignements sur la vitesse intégrés directement dans les contrats, parce qu'ils établissent clairement ce à quoi a droit le client.

M. Han Dong: C'est excellent.

Comment le projet de loi, s'il est adopté, pourrait-il vous aider dans votre travail? Est-ce qu'il faciliterait le règlement des différends?

Mme Josée Thibault: Il établirait clairement ce qui est promis au client, ce qui faciliterait grandement notre travail. Je dirais aussi — et ce n'est pas nouveau, puisque c'est ce que nous disons depuis des années — qu'il est essentiel de fournir cette information au moment de la vente, avant que le client ne signe le contrat. De façon générale, c'est la situation idéale pour les clients, mais pour ceux qui se retrouvent face à une facture ou à une situation qu'ils n'avaient pas prévue, les renseignements sur la vitesse ou sur tout autre paramètre promis s'avèrent très utiles, en vue du règlement des plaintes.

• (1630)

M. Han Dong: J'appuie l'esprit du projet de loi. En même temps, je suis surpris qu'il n'y ait pas de cadre réglementaire qui permette à la CPRST ou au CRTC d'exiger ces renseignements.

M. Reza Rajabiun: Si vous me le permettez, il y a un cadre réglementaire en place, établi par le Parlement. Le CRTC a le pouvoir d'exiger ces renseignements, mais il ne l'a pas fait. Par exemple, en 2019, lorsqu'il a adopté le Code sur les services Internet, il a explicitement exclu ce que prévoit le projet de loi. Il n'y a même pas songé. Il a le pouvoir d'exiger ces renseignements, mais il ne veut pas le faire.

M. Han Dong: Si le projet de loi est adopté, est-ce qu'il y aura un conflit entre le pouvoir réglementaire et le pouvoir législatif, à votre avis?

M. Reza Rajabiun: Non. En gros, on compléterait un élément du pouvoir réglementaire octroyé au CRTC, et on y associerait une responsabilité démocratique, mais le CRTC a décidé de ne pas appliquer ce pouvoir pour une raison que nous ignorons.

M. Han Dong: Merci.

[Français]

Le président: Merci beaucoup, messieurs.

Monsieur Lemire, vous avez maintenant la parole.

M. Sébastien Lemire: Merci, monsieur le président.

Madame Knight, j'aimerais que vous nous parliez des recommandations.

Comme l'a mentionné M. Rajabiun, une des pistes de solution consiste à rendre les mesures plus coercitives. Ainsi, les compagnies seraient pénalisées si elles n'offraient pas les services pour lesquels les gens ont payé.

Selon vous, est-ce une piste de solution qui devrait être renforcée? Cela serait-il appliqué au moyen d'un remboursement aux consommateurs ou d'une obligation de fournir le service affiché?

Y a-t-il quelque chose à explorer de ce côté-là?

[Traduction]

Mme Erin Knight: Pour moi, rien n'est exclu lorsqu'il est question de donner des recours aux consommateurs ou de les habiliter.

Je ne crois pas être en position de dire au CRTC ce qu'il doit faire dans le cas présent, mais je crois qu'il est très important qu'une loi établisse cet élément afin que le CRTC puisse faire son travail. Il pourra trouver une solution.

Cela étant dit, nous pouvons mettre en place de nombreux mécanismes d'application de la loi qui améliorent la situation des consommateurs et qui leur permettent d'économiser. Au bout du compte, c'est une question d'abordabilité.

[Français]

M. Sébastien Lemire: Je pense que nous pouvons être d'accord sur le fait que les compagnies ont les moyens d'aller chercher l'information sur les services qu'elles offrent. Ces données sont faciles d'accès pour elles, mais elles ne sont pas communiquées au consommateur. Le consommateur n'est pas nécessairement au courant de ce qu'il reçoit réellement pour ce qu'il paie.

Serait-il nécessaire que les compagnies soient plus transparentes envers leurs consommateurs en leur fournissant cette information pour que, en conséquence, leurs tarifs soient mieux adaptés aux services qu'elles offrent réellement?

[Traduction]

Mme Erin Knight: Tout à fait. La transparence peut avoir un effet positif sur les prix, étant donné le manque d'abordabilité que nous connaissons, tant pour... On parle de large bande. Si l'on parle des télécommunications de façon générale, la population canadienne paie toujours les prix parmi les plus élevés au monde pour les services Internet et de téléphonie mobile. Donc oui, plus les renseignements transmis aux consommateurs seront transparents...

Il s'agit d'un pas dans la bonne direction pour la concurrence. Si nous demandons aux fournisseurs de se livrer concurrence pour la vitesse et la qualité du service, ce sera excellent pour l'innovation, entre autres. Les parlementaires devraient travailler en vue d'accroître la concurrence, à tous les égards. Cela fait partie d'une conversation d'ordre plus général. Je ne dirais pas qu'on réglerait tous les problèmes en la matière, mais les effets seraient certainement positifs.

[Français]

M. Sébastien Lemire: Merci beaucoup.

Le président: Merci, monsieur Lemire.

Monsieur Masse, vous avez la parole.

● (1635)

[Traduction]

M. Brian Masse: Merci, monsieur le président.

Monsieur Rajabiun, vous avez vu juste au sujet du CRTC. Je ne crois pas que ce soit un hasard que le ministre ait enfin rédigé une lettre qui défend plus que jamais les consommateurs.

J'ai fait une recherche rapide dans les communiqués de presse du CRTC, et on y retrouve toutes sortes de contradictions. Il a notamment réduit la protection contre la fraude et les appels automatisés lorsqu'il a accordé certaines prolongations, alors qu'un processus connu aurait pu protéger les consommateurs canadiens contre la fraude.

Au bout du compte, il faut établir un modèle de pratiques exemplaires. Nous n'avons pas à attendre que le ministre ou le CRTC détermine ce que peuvent obtenir les consommateurs lorsqu'ils achètent un produit avec leur propre argent.

M. Reza Rajabiun: Je dois vous corriger au sujet des appels frauduleux. L'un des problèmes avec la mise en œuvre des systèmes de lutte contre la fraude, ce sont les faux positifs qu'ils créent. Il est vrai qu'ils peuvent bloquer certains appels frauduleux, mais il faut faire très attention de ne pas bloquer des communications légitimes. Il s'agit d'un enjeu technique. La technologie n'était pas au point, et les compagnies de téléphone n'étaient pas prêtes.

Au sujet de la nouvelle orientation politique et des très bons mots au sujet des consommateurs et de la concurrence, il est important de reconnaître qu'il s'agit de la deuxième orientation stratégique du gouvernement. La première avait exactement l'effet contraire. Elle tentait de renverser une grande partie des progrès qui avaient été réalisés pour créer un environnement plus concurrentiel avec les règlements du CRTC entre 2012 et 2016. Le gouvernement avait publié une politique stratégique qui obligeait l'organisme de réglementation à faire marche arrière. C'est ce qu'on fait encore une fois. C'est le problème clé associé aux orientations stratégiques d'un organisme de réglementation indépendant. Il y a un manque de cohérence entre les politiques.

À mon avis, la mesure législative du Parlement établit clairement les objectifs en vue de la promotion de l'abordabilité, de la qualité des services et de l'accès universel. Le problème avec cette orientation stratégique, c'est qu'on tente de... À un certain point, l'industrie exerce une lourde pression sur le gouvernement, et le gouvernement dit au CRTC de ne pas faire grand-chose. Il faut faire très attention de ne pas s'éloigner du cadre législatif déjà établi. C'est l'essentiel, à mon avis.

M. Brian Masse: Si nous voulons changer les choses, c'est la façon de faire. Sinon, nous allons attendre que le CRTC le fasse et voir ce qui se passe.

M. Reza Rajabiun: Il y aura peut-être un changement de culture. Un tel changement s'est opéré au CRTC pendant quelques années. Puis, il a été renversé, malheureusement. C'est pourquoi nos prix sont maintenant parmi les plus élevés au monde.

M. Brian Masse: J'étais ici pendant les années Maxime Bernier et les années précédentes, alors je pourrais vous en dire long.

Merci, monsieur le président.

M. Reza Rajabiun: L'orientation stratégique de Maxime Bernier était la première étape du processus. À la fin de son mandat, le gouvernement précédent s'est rendu compte qu'il s'agissait d'une erreur et a tenté de renverser la vapeur.

Le président: Merci beaucoup.

Nous allons maintenant entendre M. Vis.

M. Brad Vis (Mission—Matsqui—Fraser Canyon, PCC): Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins pour cette réunion très exhaustive jusqu'à maintenant.

Avant que le projet de loi C-288 ne soit étudié par le Comité, plusieurs compagnies de télécommunications ont écrit à mon bureau pour faire valoir que la mesure législative du député Mazier n'était pas nécessaire et irréalisable. Elles ont donné deux raisons clés, notamment leur engagement en vertu du Code sur les services sans fil à communiquer avec les consommateurs de façon claire, opportune et exacte, dans un langage simple.

Elles ont aussi évoqué le Code sur les services Internet. Elles ont fait valoir qu'en vertu de ce code, le fournisseur de services devait « [...] communiquer avec les clients de manière claire, facile à comprendre, opportune, exacte et accessible en utilisant un langage simple. » Elles ont aussi cité certaines règles de la Loi sur la concurrence relatives à la publicité mensongère et ont fait valoir que le CRTC avait réalisé deux études sur la vitesse des services Internet filaires, et que selon une société indépendante, les fournisseurs de tels services respectaient la vitesse annoncée.

J'aimerais entendre Mme Knight en premier.

Madame Knight, je ne vais pas vous nommer les compagnies qui m'ont écrit, mais de façon générale, êtes-vous du même avis qu'elles? Que pensez-vous des commentaires que je viens de faire?

• (1640)

Mme Erin Knight: J'ai une très bonne idée des compagnies qui vous ont écrit.

Je dois dire que je n'accepte pas les affirmations des grandes compagnies de télécommunications sans les vérifier. Je tiens à être claire à ce sujet.

Je peux vous dire qu'il est évident que ces sociétés, qui exercent un monopole, ne veulent pas d'un projet de loi qui révélerait que les vitesses moyennes ne respectent pas les ententes qui ont été vendues. Les consommateurs voudraient alors passer à des plans moins chers ou alors les plans devraient mieux refléter les services réellement offerts aux consommateurs. Ces deux possibilités interféreraient avec la capacité des grandes compagnies de télécommunications à profiter des Canadiens de façon injuste, mais...

M. Brad Vis: C'est très utile. Permettez-moi de vous interrompre.

Selon votre expertise, le Code sur les services sans fil et le Code sur les services Internet ne suffisent pas pour mettre en oeuvre les mesures prévues dans le projet de loi?

Mme Erin Knight: Absolument pas. Cela ne fait aucun doute: la loi actuelle ne suffit pas. Elle ne fonctionne pas.

Je dirais que les grandes compagnies de télécommunications font preuve d'une désobéissance flagrante et qu'elles exploitent les failles. Ces pratiques ont été documentées avec soin par le CRTC,

le gouvernement fédéral et la société civile. Il est évident que nous avons besoin d'exigences claires, précises et applicables pour tenir ces sociétés responsables, ce qui n'est pas le cas actuellement.

M. Brad Vis: J'aimerais poser la question à M. Rajabiun.

Croyez-vous que le Code sur les services sans fil, le Code sur les services Internet et la réglementation actuelle suffisent pour veiller à ce que les consommateurs sachent ce qu'ils obtiennent pour leur argent?

M. Reza Rajabiun: Le projet de loi n'a rien à voir avec les services sans fil. Ce n'est que de l'obscurcissement. Il vise les réseaux fixes. Comme vous l'avez entendu — et comme nous l'avons expliqué, M. Maker et moi —, le Code sur les services Internet ne vise aucunement les publicités trompeuses ou les niveaux de qualité des services. Comme je l'ai dit précédemment, le CRTC a explicitement exclu ces éléments du Code sur les services Internet. Ils ne s'y trouvent pas.

À propos de ces deux points, le premier au sujet des services sans fil est tangentiel et n'est pas lié au projet de loi, et le deuxième est inexact.

M. Brad Vis: Merci. Je vais changer de sujet.

Monsieur Maker, vous avez évoqué certaines statistiques et la capacité de la Commission de traiter les plaintes déposées par les consommateurs de partout au pays.

Je suis habitant et représentant d'une circonscription et d'une région qui connaît de graves problèmes d'accès à Internet à titre de service de base. Donc, au nom des électeurs, j'aimerais savoir quel pourcentage des plaintes que vous recevez proviennent des régions rurales du Canada et quel pourcentage proviennent des régions urbaines. J'aimerais aussi connaître le taux de règlement des plaintes dans les régions rurales par opposition à celui des régions urbaines du Canada.

M. Howard Maker: Je ne sais pas si nous avons des données précises à ce sujet. Je sais que nous avons examiné rapidement les statistiques après avoir reçu une invitation à témoigner de votre part.

Madame Thibault, avez-vous une idée à ce sujet?

Mme Josée Thibault: Je ne peux malheureusement pas vous donner de statistiques sur le taux de règlement de plaintes dans les régions rurales par rapport à celui des régions urbaines, mais j'ai des données sur la répartition des plaintes entre ces régions.

Lorsqu'on regarde le type de plaintes — qui ne visent pas uniquement les services Internet, mais toutes les questions relatives à Internet, aux services sans fil et à la téléphonie résidentielle —, on constate qu'environ 10 % des plaintes proviennent des régions rurales du Canada. Lorsqu'on regarde les enjeux relatifs à la qualité des services Internet de façon précise, le taux passe à 20 %. Il y a donc un nombre disproportionné de plaintes déposées par les habitants des régions rurales du Canada.

M. Brad Vis: C'est très utile.

Monsieur le président, combien de temps me reste-t-il?

Le président: Vous pouvez poursuivre encore un peu si vous le voulez, mais votre temps est écoulé.

M. Brad Vis: Je crois que j'ai terminé.

Merci.

Le président: Monsieur Gaheer, vous disposez de cinq minutes.

M. Iqwinder Gaheer (Mississauga—Malton, Lib.): Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins de leur contribution à notre étude. Ma première question s'adresse aux représentants de la CPRST.

À quel recours les consommateurs ont-ils droit si la vitesse offerte ne répond pas à leurs attentes? À quelle gamme de mesures ont-ils accès?

M. Howard Maker: Nous les encourageons d'abord à communiquer avec leur fournisseur de services pour cerner le problème et tenter de le résoudre. La plupart des fournisseurs ont des politiques et des outils de dépannage en place pour s'assurer de fournir, dans les circonstances, le meilleur service possible au client dans cette situation.

Si le client ne reçoit pas le service auquel il croit avoir droit, il peut s'adresser à la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision. Nous examinerons sa plainte à la lumière des renseignements que nous avons par rapport à son cas précis. C'est ainsi que fonctionne notre processus.

Mme Thibault a déjà décrit le processus d'examen et de traitement des plaintes.

• (1645)

Mme Josée Thibault: Sur le plan pratique, pour répondre à votre question sur les recours précis qui s'offrent aux consommateurs, ce peut être une enquête sur la source du problème ou un crédit pour les frais d'utilisation excédentaire.

Je pense avoir donné un exemple dans notre déclaration liminaire. Si un consommateur avait un forfait prévoyant 100 mégabits par seconde, qu'il en obtenait 25 et que le fournisseur offrait un forfait permettant jusqu'à 50 mégabits, nous établirions la différence de coût entre les deux et exigerions que le fournisseur de services rembourse cette différence. Nous pourrions également accorder une indemnisation supplémentaire allant jusqu'à 5 000 \$ au client, en plus du crédit du montant facturé.

M. Iqwinder Gaheer: Excellent. Merci.

Ma prochaine question s'adresse à Mme Knight.

Vous avez mentionné des initiatives similaires mises en place par d'autres pays. Comment le projet de loi C-288 se compare-t-il à ce qui se fait ailleurs? Pourrait-il être plus robuste? Si oui, comment?

Mme Erin Knight: Il s'agit d'une bonne question.

J'y répondrai en partie et passerai ensuite la parole à d'autres témoins qui auront peut-être plus de connaissances à ce sujet.

Mentionnons l'étiquetage sur la large bande de la Federal Communications Commission américaine. Comme je le disais, quand on s'abonne à un forfait Internet aux États-Unis, on reçoit des renseignements comme la vitesse de téléchargement typique, la vitesse de téléversement typique, la latence typique — des éléments qui ne figurent pas sur le matériel publicitaire des forfaits Internet ici, au Canada.

Ces mêmes éléments sont abordés par le projet de loi, qui vise à rendre accessibles au consommateur les données sur le rendement du réseau au point de vente, comme l'a mentionné la Commission. Ces éléments sont inclus dans le projet de loi. J'y suis favorable. Je pense que c'est une bonne approche. Nous voulons nous assurer que les consommateurs ont au point de vente l'information nécessaire pour prendre une décision.

Si quelqu'un veut prendre le relais et parler plus précisément d'autres exemples, allez-y, car c'était là tout ce que j'avais à dire.

M. Iqwinder Gaheer: Il semble que personne n'ait quoi que ce soit à ajouter.

Ma prochaine question s'adresse à tous les témoins.

Le projet de loi exigerait que le CRTC tienne des audiences publiques sur l'exigence qu'auraient les fournisseurs de services de rendre publics les paramètres de qualité du service, entre autres.

Quels paramètres aimeriez-vous voir ressortir de ces audiences?

N'importe qui peut répondre.

M. Reza Rajabiun: Eh bien, il y a la vitesse. Il faut aussi mentionner la fiabilité du service, qui a gagné en importance. La vitesse est importante, ainsi que la bande passante, mais il y a également la latence et la gigue — des paramètres techniques qui permettent la diffusion vidéo en continu. Les États-Unis rajoutent la latence.

Vous vous souvenez peut-être de la grosse panne de Rogers, il y a quelques mois. On pourrait ajouter aussi un élément qui se trouve habituellement dans certains contrats commerciaux: la continuité du service. Il peut y avoir des seuils minimaux quant aux pannes de service, mais il peut aussi être utile d'avoir des mécanismes d'indemnisation et des renseignements quant à l'engagement des fournisseurs d'assurer la disponibilité du service. Par exemple, dans les contrats de commerces au détail dans certains marchés au Canada, le fournisseur établit un objectif minimal de qualité de service, mais cette disposition n'existe pas dans les marchés résidentiels au détail ou à l'extérieur des centres urbains.

Ces aspects du contrat et les signaux entre vendeurs et acheteurs peuvent s'y retrouver, mais plus on ajoute de l'information, plus il y a de la confusion. Il faut s'en tenir à quelques indicateurs de rendement clés, soit le débit ascendant, le débit descendant et la latence.

M. Iqwinder Gaheer: Excellent. Merci

[Français]

Le président: Merci beaucoup, messieurs.

Monsieur Généreux, la parole est à vous.

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

Madame Thibault, vu que vous avez un beau nom francophone, je vais m'adresser à vous en français, si cela ne vous dérange pas. J'imagine que vous parlez français.

• (1650)

Mme Josée Thibault: Je parle assez bien français, mais je suis plus à l'aise en anglais.

M. Bernard Généreux: D'accord.

Veillez excuser mon ignorance, madame Thibault, mais la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision, la CPRST, est-elle une composante du CRTC?

Mme Josée Thibault: Non, pas du tout. En fait, il s'agit d'une agence indépendante. Son mandat relève du CRTC, mais la CPRST est indépendante.

M. Bernard Généreux: D'accord.

Je suis curieux de connaître vos sources de financement.

Êtes-vous financé par l'intermédiaire du CRTC, puisque vous êtes sous sa gouverne?

Mme Josée Thibault: Non, nous sommes financés directement par l'industrie.

Nous faisons payer les fournisseurs de service pour chaque plainte reçue par la CPRST, afin de recouvrer nos coûts de traitement de ces plaintes.

M. Bernard Généreux: Dans ce cas, n'êtes-vous pas un peu en conflit d'intérêts? Votre financement vient de l'ensemble de vos clients. N'êtes-vous pas un peu juge et partie, dans ce cas?

Mme Josée Thibault: Pas vraiment, car il s'agit de facturation. Les clients des fournisseurs de services se tournent vers la CPRST afin que celle-ci règle leurs problèmes. Nous les réglons. Par la suite, nous facturons directement le fournisseur de service.

Je ne peux pas me prononcer au sujet du CRTC. Il y a d'autres options de financement, comme l'impôt des Canadiens ou le secteur d'où viennent les plaintes. À un moment donné, on a pris la décision de recouvrer nos frais directement de l'industrie, puisque nous traitons des plaintes provenant de l'industrie.

M. Bernard Généreux: Tantôt, vous avez dit que 17 % des plaintes, soit une bonne partie, étaient liées à la qualité du service. Sur 100 individus, cela représente 17 personnes; mais si on fait le calcul sur 5 000 individus, cela équivaut à pas mal plus de gens.

Combien de plaintes traitez-vous annuellement?

Mme Josée Thibault: L'an dernier, nous avons traité environ 13 000 plaintes.

Il est important de noter que la CPRST est habituellement le dernier recours du consommateur. Cela ne veut pas dire qu'il faut se rendre à ce point avant de déposer une plainte à la CPRST. Cependant, la majorité des Canadiens attendent avant de déposer une plainte auprès de la CPRST.

Je tiens à préciser que ce pourcentage de 17 % représente les plaintes des consommateurs concernant la qualité du service Internet.

Nous traitons de plaintes concernant le service sans fil, la filière Internet et celle de la télévision. De toutes les plaintes provenant des consommateurs d'Internet, 17 % touchent la qualité de ce service.

M. Bernard Généreux: Croyez-vous que, si le projet de loi de mon collègue était adopté, vous auriez encore plus de plaintes étant donné la transparence que la loi apporterait?

Mme Josée Thibault: C'est difficile à dire. Le nombre de plaintes que nous recevons dépend de nombreux facteurs. Il est donc impossible de savoir si cela engendrerait un plus grand nombre de plaintes.

Les mesures dont le but est de s'assurer que les consommateurs reçoivent des informations précises et exactes concernant les services qu'ils achètent sont les mesures les plus importantes pour nous.

M. Bernard Généreux: Quels sont les délais de traitement d'une plainte?

On voit que 17 % de 13 000 plaintes représentent plus de 2 000 plaintes, juste pour la qualité du service.

Dans le monde du transport au Canada, actuellement, le traitement des plaintes prend des années. Est-ce la même chose chez vous?

Mme Josée Thibault: Non, pas du tout.

Près de neuf plaintes sur dix sont résolues, et la majorité des plaintes le sont en 30 jours ou moins.

M. Bernard Généreux: Excusez-moi, je n'ai pas compris la première partie de ce que vous avez dit.

Mme Josée Thibault: Près de neuf plaintes sur dix que nous recevons sont résolues à la satisfaction du consommateur. La majorité des plaintes sont résolues dans un délai de 30 jours.

M. Bernard Généreux: D'accord.

J'ai compris, plus tôt, le chiffre de 5 000 \$. Votre organisation peut-elle donner des pénalités potentielles aux compagnies? Ai-je bien compris?

Mme Josée Thibault: Non, ce n'est pas une pénalité pour la compagnie, c'est une compensation pour le consommateur. Nous pouvons effectivement exiger des compagnies de télécommunication un dédommagement de consommateurs pouvant aller jusqu'à 5 000 \$.

• (1655)

M. Bernard Généreux: Donnez-moi l'exemple concret de quelqu'un qui a porté plainte.

Vous dites quand même que, neuf fois sur dix, la plainte est réglée. Toutefois, neuf fois sur dix, il n'y a pas nécessairement de compensation, si je comprends bien.

Mme Josée Thibault: Non, cela ne veut pas dire que, neuf fois sur dix, il y a une compensation. Cela veut dire que le cas est réglé à la satisfaction du consommateur. Parfois, il s'agit simplement de corriger une erreur de facturation, ce qui ne demande pas une compensation.

M. Bernard Généreux: Parmi les entreprises de télécommunication qui sont vos clients, y en a-t-il qui sont plus souvent fautives que les autres?

Je ne veux pas vous demander de fournir des informations confidentielles, mais ces données doivent être publiquement accessibles.

Mme Josée Thibault: Je veux apporter une précision. Nos clients ne sont pas les fournisseurs de services, mais les consommateurs qui font des plaintes contre les fournisseurs de services.

Nous aidons à régler les problèmes et nous donnons aussi une feuille de route aux fournisseurs de services. Nous nous prononçons sur ce qui pousse les consommateurs à déposer des plaintes et sur ce que les fournisseurs de services pourraient mieux faire afin d'éviter des plaintes. Tel est notre rôle à la Commission des plaintes relatives aux services télécom-télévision.

M. Bernard Généreux: Je vais répéter ma question autrement.

[Traduction]

Qui sont les mauvais élèves?

[Français]

Il n'y a que quatre ou cinq compagnies au Canada.

Mme Josée Thibault: Cela ne vous surprendra pas que les plus grands fournisseurs de services engendrent le plus grand nombre de plaintes. Ce n'est pas surprenant.

Nous déposons chaque année un rapport annuel. Vous pouvez toujours y consulter les données sur les plaintes. L'information y est bien disposée. Vous y trouverez le nombre de plaintes à l'égard de chaque fournisseur de service.

M. Bernard Généreux: Je pense que vous avez mentionné, plus tôt, que les personnes vivant en milieu rural ont plus tendance à porter plainte que les personnes vivant en milieu urbain, même s'il y a beaucoup plus de monde dans les villes que dans les régions rurales.

En proportion, est-ce que les plaintes provenant de régions rurales sont plus importantes?

Mme Josée Thibault: Ce n'est pas qu'il y a un plus grand nombre de plaintes. C'est plutôt que 10 % des plaintes qui arrivent à la Commission des plaintes relatives aux services télécom-télévision sont déposées par des consommateurs ruraux, mais que cette proportion monte à 20 % en ce qui concerne les plaintes relatives aux services Internet et à leur qualité.

M. Bernard Généreux: Madame Knight, si je comprends bien, OpenMedia est une entreprise indépendante. Vous n'êtes liés à aucune compagnie de télécommunication, si j'ai bien compris.

[Traduction]

Mme Erin Knight: Absolument pas. Nous sommes un organisme de la base dirigé par la communauté, explicitement non partisan et sans aucun lien avec les entreprises du secteur.

[Français]

M. Bernard Généreux: Votre indépendance est totale.

J'ai compris que vous étiez quand même assez, comment dire...

[Traduction]

Mme Erin Knight: Nous sommes un organisme de la société civile dirigé principalement par les membres de la communauté. Si votre question concerne nos liens avec nos bailleurs de fonds, etc., je serai ravie de faire un suivi directement avec vous, mais ce n'est pas mon domaine d'expertise.

[Français]

M. Bernard Généreux: Je ne suis pas inquiet. Je vais terminer en disant que vous devriez faire de la politique, madame Knight.

Merci.

Le président: Merci, monsieur Généreux.

Je vais maintenant céder la parole à M. Fillmore pour cinq minutes.

[Traduction]

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

Merci pour cette discussion éclairante.

Je veux concentrer mes questions sur les coûts pour les consommateurs et les frais qu'ils paient. Je veux commencer par un éclaircissement.

Madame Thibault, vous avez mentionné dans votre réponse à une question précédente que vous pouviez, à la suite d'une plainte, rajuster la facture d'un consommateur. Je veux savoir si le rajustement s'applique à une seule facture. Réglez-vous le problème uniquement pour la facture mensuelle en cause dans la plainte, ou la facture est-elle ajustée à perpétuité pour refléter le service réel que reçoit le client?

Mme Josée Thibault: Cela dépend des circonstances.

Si le client a un forfait qui lui fournit jusqu'à 100 mégabits par seconde, qu'il n'en obtient régulièrement que 25 et que nous apprenons qu'un plan allant jusqu'à 50 mégabits est offert par son fournisseur, nous exigeons habituellement que le fournisseur indemnise le client pour la différence entre ces deux forfaits pour les mois où le service a été facturé. Si la facturation couvre 10 mois, l'indemnisation couvre ces 10 mois. Nous proposerions au client de passer au forfait à 50 mégabits si cela lui convient mieux. La décision d'accepter ou non lui revient.

• (1700)

M. Andy Fillmore: En d'autres mots, la décision est rétrospective et non prospective. D'accord.

Je pense à l'exemple de l'électricité. Nous payons tous pour l'électricité dans nos foyers. Nous payons ce service selon notre consommation. Ce n'est plus le cas avec les compteurs électroniques d'aujourd'hui, mais sur les anciens compteurs, on voyait les chiffres tourner et on suivait ainsi la consommation. On savait, si le compteur tournait vite, que la facture grimpeait.

En ce moment, quand on voit les forfaits... Mon forfait comprend 100 mégabits par seconde et il coûte 100 \$ par mois. Le fournisseur accorde une grande valeur à cette haute vitesse. Le forfait à 50 mégabits par seconde coûte 50 \$; il vaut évidemment moins cher.

Les consommateurs paient le tarif le plus élevé et obtiennent une vitesse beaucoup plus basse. Nous consommons à vitesse moins élevée, nous devrions donc payer moins. Il s'agit presque d'avoir un modèle de paiement à l'utilisation. Je me demande quelle serait la réaction de nos témoins d'aujourd'hui à un tel système.

J'espérais faire une comparaison entre ce type d'option et l'idée d'une vitesse minimum garantie, que je ne vois explicitement pas dans le projet de loi dans sa forme actuelle. Le chiffre en caractères gras qu'on pense obtenir serait la vitesse minimale. Le consommateur paierait pour cette vitesse et, s'il ne l'obtenait pas, les frais seraient réduits.

Voilà deux modèles qui permettraient au client de payer pour ce qu'il obtient. J'aimerais savoir ce que vous en pensez. Croyez-vous que des amendements sont possibles pour ajouter l'une ou l'autre de ces options?

M. Reza Rajabiun: La vitesse minimale serait facile à inclure dans ce projet de loi.

M. Andy Fillmore: La facture serait-elle rajustée à la baisse quand la vitesse promise n'est pas fournie?

M. Reza Rajabiun: Il pourrait y avoir la vitesse minimale et la vitesse publicisée, qui sont deux notions différentes. La vitesse varie. Elle change.

Ce n'est pas comme l'électricité, qu'on facture au volume. Le modèle de l'électricité que vous avez utilisé... Les fournisseurs de télécommunications seraient ravis d'utiliser ce type de facturation par compteur. Ils le faisaient jadis, mais aujourd'hui, avec la concurrence qui se calcule en bits, la tendance est à l'utilisation illimitée. Vous ne payez pas selon le volume de votre utilisation comme pour l'électricité; vous payez pour la taille du tuyau — la vitesse de la bande passante de votre forfait. En ce sens, le marché est différent.

M. Andy Fillmore: C'est ainsi malgré que le tuyau soit à moitié vide la moitié du temps. Je comprends.

Croyez-vous que, selon ce modèle, si la vitesse minimale publicisée n'était en moyenne pas atteinte, il incomberait au fournisseur de réduire les frais pour le mois en cause? Ce serait un rajustement à la baisse. Quelles sont les pratiques dans d'autres pays?

M. Reza Rajabiun: Les approches sont variées.

Certains pays ont un organisme de réglementation comme le CRTC. L'Allemagne a conservé les pouvoirs de réglementation. Le CRTC allemand traite les plaintes au niveau du particulier et passe à des amendes systématiques au besoin. Les plaintes de particuliers n'incitent pas vraiment les mauvais élèves à s'améliorer, parce que les amendes sont très modestes. Parfois, il faut multiplier les sanctions pécuniaires.

D'autres pays ont un régime comme le nôtre, où l'organisme de réglementation a délégué à un organisme tiers la mise en application des codes de conduite et la conformité à ces codes. Dans certains pays, ce sont les autorités en matière de concurrence qui gèrent ces questions, et pas directement l'organisme des télécommunications.

M. Andy Fillmore: Merci beaucoup pour vos commentaires.

Madame Knight, avez-vous des commentaires sur ces questions et sur la manière de mieux arrimer les frais facturés au service fourni au consommateur?

Mme Erin Knight: Voilà une très bonne question. Je défends les consommateurs, alors je dirai qu'ils seront en faveur de toute mesure législative qui leur permettra d'obtenir des services plus abordables et d'avoir plus d'argent dans leurs poches. Je ne sais pas si ce projet de loi est le bon véhicule pour y arriver. Il me semble qu'il complique indûment un enjeu qui est, je le répète, assez consensuel et assez facile à régler. Je fais la distinction entre les deux, mais je ne serai jamais contre une mesure qui aidera les Canadiens.

• (1705)

M. Andy Fillmore: D'accord.

Les représentants de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision ont-ils des commentaires à ce sujet?

M. Howard Maker: En examinant le projet de loi, je constate qu'il est très clair. Vous demandez aux fournisseurs de services de rendre publics les paramètres de qualité du service pendant les périodes de pointe, quoi que cela signifie — normalement la vitesse ascendante et descendante, ce qui est très simple et clair — et toute autre information que le CRTC juge d'intérêt public, ce qui donne beaucoup de latitude au CRTC pour agir comme il le croit nécessaire.

À mon avis, le CRTC a l'expertise technique sur cet enjeu. Je reconnais que bien des gens ne sont pas à l'aise avec l'approche qu'a adoptée le CRTC dans le passé. Je n'ai pas d'opinion à ce sujet, mais je crois que le CRTC est l'organisme qui a l'expertise néces-

saire. Il a la possibilité d'entendre tant les groupes de consommateurs que les entreprises du secteur afin d'examiner les données probantes et d'établir une politique. J'appelle à la prudence afin de ne pas compliquer davantage le projet de loi.

M. Andy Fillmore: D'accord, je comprends.

Si on adoptait le scénario de la vitesse minimale publicisée, que se passerait-il si la vitesse en question n'était pas atteinte? À votre avis, quelle devrait être la politique? Si l'on change le contenu publicitaire autour des forfaits et que les consommateurs comprennent mieux ce pour quoi ils paient, lorsque la vitesse promise n'est pas atteinte, il me semble qu'il devrait y avoir un rajustement automatique à la baisse de la facture, de manière à éviter un complexe processus d'appel et de plainte. Croyez-vous que le projet de loi pourrait inclure cette disposition, ou est-ce que cela le complique indûment?

M. Reza Rajabiun: Il s'agit d'une décision relative à la mise en application que peut prendre le CRTC. Toutefois, la transparence n'est pas tout, comme vous l'avez mentionné, alors un processus de vérification de la vitesse doit être établi, quelle que soit la cible minimale publicisée.

Par exemple, pour que la Commission accepte la plainte, elle peut rédiger une règle — établie à l'intérieur de la Commission ou imposée par le CRTC. Disons qu'un consommateur ayant un contrat qui prévoit 100 mégabits démontre qu'il a fait 10 tests, dont un a atteint 100 mégabits et les neuf autres, 50. S'agit-il d'une violation de contrat?

Ces normes peuvent être établies plus tard.

M. Andy Fillmore: D'accord.

Je crois que le président m'accorderait 30 secondes de plus si quelqu'un souhaitait faire une dernière remarque.

M. Howard Maker: J'allais dire que j'admire votre créativité et votre désir de vous assurer que toutes les exigences soient prises en compte. Je crois que la prudence s'impose et qu'il faut prendre garde de ne pas trop compliquer le projet de loi. Je crois que les détails doivent être établis par les experts compétents.

M. Andy Fillmore: Merci beaucoup.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Fillmore.

[Français]

Monsieur Lemire, vous avez la parole.

M. Sébastien Lemire: Monsieur le président, mes questions s'adressent à Mme Thibault ou à M. Maker.

Parmi les plaintes que vous recevez, j'imagine que plusieurs doivent se résoudre lorsque le problème de vitesse dont se plaint un consommateur est attribuable à l'équipement dont il dispose. Si ce dernier ne possède pas un bon modem, par exemple, la vitesse obtenue dans son ordinateur se trouvera considérablement réduite.

Arrive-t-il que la vitesse fournie par l'entreprise soit quand même bonne, mais que, lorsqu'elle est traitée par le modem du consommateur, ce dernier se rende compte que le problème relève davantage de son équipement que de l'entreprise qui assure les services de télécommunications?

[Traduction]

M. Howard Maker: Ce facteur complique effectivement la situation. Il ne fait aucun doute que l'équipement du consommateur et la configuration de son réseau peuvent avoir un effet sur la vitesse reçue. Il s'agit d'un défi pour vous, parce que nous ne savons pas quelle est la configuration exacte chez le consommateur. Nous posons des questions, mais c'est difficile à cerner. Nous n'avons pas une équipe d'ingénieurs pour aller vérifier la vitesse chez le client.

[Français]

M. Sébastien Lemire: À ce moment-là, la compagnie ne devrait-elle pas fournir cet équipement qui garantirait une bonne connexion et une vitesse adéquate à l'intérieur même de l'appareil? Que ce soit le téléphone ou l'ordinateur, cela ne fait-il pas partie de la chaîne qui devrait se rendre jusqu'à l'appareil?

• (1710)

[Traduction]

Mme Josée Thibault: Lorsque nous recevons une plainte, nous veillons entre autres à ce que le fournisseur de services ait commencé à diagnostiquer le problème. Il ne doit pas seulement se pencher sur ses propres installations, mais il doit aussi aider le consommateur à déterminer certains éléments: quel modem utilise-t-il? Quel âge a ce modem? À quelle distance se trouve le modem de l'équipement? Le branche-t-il, ou l'utilise-t-il sur le réseau sans fil? Nous nous attendons à ce que les fournisseurs de services coopèrent avec leurs consommateurs pour déterminer la source du problème.

Dans bien des modèles, les entreprises qui offrent le service Internet fournissent aussi l'équipement. Elles ont donc l'obligation de s'intéresser à cet équipement et de garantir qu'il est adéquat dans les circonstances.

[Français]

M. Sébastien Lemire: Dans l'ensemble, voit-on des problèmes se résoudre d'eux-mêmes? Quel pourcentage de plaintes est vraiment lié à l'équipement de l'individu par rapport à la connexion fournie par le fournisseur?

Mme Josée Thibault: Je n'ai pas les données qui me permettraient de répondre à cette question.

Néanmoins, je peux dire qu'en effet, il arrive que la résolution de la plainte dépende de l'équipement et de l'appareil, ce qui requiert un changement d'équipement. Assurer la qualité des services est un travail qui se fait entre le consommateur et le fournisseur. Toutefois, ce n'est pas toujours le cas.

Malheureusement, je n'ai pas de données à cet égard.

M. Sébastien Lemire: Merci beaucoup.

Par ailleurs, vous avez un excellent français. N'hésitez pas à l'utiliser.

Mme Josée Thibault: Merci.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Lemire.

Monsieur Masse, vous avez la parole.

[Traduction]

M. Brian Masse: Merci.

En fait, M. Lemire a soulevé un point intéressant qui n'avait jamais été abordé auparavant, dans toutes nos études sur les télécommunications. Je veux y revenir auprès de Mme Thibault: il s'agit de la question de l'équipement.

J'ai moi-même vécu le scénario où le service ne fonctionnait pas bien et que le fournisseur de services de télécommunications ne m'a pas dit que j'avais besoin d'un nouveau modem. J'ai découvert que mon modem avait environ cinq ans et que les mises à jour de logiciels et le téléchargement nécessaire n'avaient pas eu lieu. Aucun avis n'a été émis. Je continuais à payer le service tout en présumant que tout fonctionnait normalement.

Ces cas surviennent-ils fréquemment? Bien entendu, c'est devenu un problème, et c'est pourquoi nous avons soulevé l'enjeu. Or, on pourrait presque croire que, à ce stade, il est dans l'intérêt du fournisseur que je souffre et que je ne reçoive pas le meilleur service qui soit. Pendant que je vis des difficultés, il n'a pas à remplacer mon équipement et il peut même accélérer la vitesse ailleurs.

Je me demande si, pour la défense des consommateurs, nous devons imposer aux fournisseurs qu'ils avisent les consommateurs de la nécessité de mettre l'équipement à niveau.

Mme Josée Thibault: Je n'ai pas de statistiques à vous fournir là-dessus non plus. Je peux toutefois vous dire qu'il est très habituel que les fournisseurs de services jettent un coup d'œil à l'équipement des consommateurs lorsqu'ils cherchent la source d'un problème. C'est ce que nous observons. Lorsque nous traitons des plaintes, nous nous attendons à ce que ces vérifications soient faites; nous faisons ensuite un suivi et obtenons des rapports sur les constats.

Voilà ce que je peux vous dire et ce sur quoi je peux me prononcer. Le reste de la solution consiste davantage à informer les consommateurs de leurs droits. Je le répète: nous préconisons que les consommateurs soient aussi renseignés que possible et qu'ils comprennent comment s'y retrouver dans le système.

M. Brian Masse: Merci.

J'ai une question rapide pour Mme Knight: croyez-vous que les fournisseurs devraient à tout le moins avoir la responsabilité d'aviser les consommateurs du moment opportun de mettre leur équipement à niveau et de les aviser de leur admissibilité éventuelle à cette mise à niveau? Ce n'est que par hasard que j'ai obtenu ces renseignements.

Mme Erin Knight: Je peux dire que, personnellement, j'aimerais bien que mon fournisseur de services Internet me donne cette information. Cette suggestion se rapporte à bien des sujets abordés aujourd'hui. Nous entendons un grand nombre d'excellentes idées pour outiller les consommateurs à réellement obtenir les services pour lesquels ils paient et à avoir des services de qualité par des moyens qui ne sont actuellement pas protégés. Oui, tout à fait, nous pouvons explorer toutes ces idées. Je ne crois pas qu'il soit opportun de les explorer dans le cadre de ce projet de loi, mais, oui, je n'écarterais jamais cette avenue. Je trouve que c'est une excellente idée.

M. Brian Masse: Merci. Je remercie les témoins.

Merci, monsieur le président.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Masse.

C'est ce qui conclut nos séries de questions officielles, mais, comme il nous reste du temps, je vais permettre à quiconque veut poser des questions de prendre la parole.

Allez-y, monsieur Perkins.

M. Rick Perkins: Merci, monsieur le président.

J'ai quelques questions. Je ne prolongerai pas la réunion outre mesure.

Dans sa déclaration liminaire, le parrain du projet de loi, M. Mazier, qui est ici aujourd'hui, a affirmé que les plaintes auprès des organismes de réglementation ont diminué là où les obligations ont été mises en œuvre — surtout en Europe, je crois. Monsieur Maker, je me demande si vous possédez des données à ce sujet ou si vous en avez vu.

• (1715)

M. Howard Maker: Je n'ai vu aucune donnée sur la situation dans les pays qui sont passés à l'action. Les systèmes de plaintes semblent varier d'un pays à l'autre, alors j'hésiterais à les comparer directement.

Toutefois, c'est bien notre objectif. L'objectif consiste à tenter de réduire le nombre de plaintes engendrées par l'information limitée transmise aux consommateurs sur leurs services.

Le fait est que nous ne vivons pas au paradis. Nous savons qu'il y aura toujours des problèmes et, parfois, l'effet inverse se produit: la divulgation d'information aux consommateurs leur permet en fait de comprendre les services qu'ils n'obtiennent pas. Il est vraiment difficile de prédire la direction que prendra le nombre de plaintes, mais nous avons bon espoir qu'un tel projet de loi le fera diminuer.

M. Rick Perkins: Madame Knight, je vous pose la même question. Je ne sais pas si vous avez accès à des données ou si vous êtes au courant de la situation ailleurs.

Mme Erin Knight: Je ne pense pas être la personne la mieux placée pour me prononcer sur ce sujet. Si vous désirez m'entendre sur la réaction de notre communauté à ce genre de phénomènes, je vous donnerai cette réponse. Oui, nous discutons globalement de ces questions avec notre communauté depuis plus de 10 ans. Sous différentes législatures, nous avons discuté du pouvoir inéquitable que les grands fournisseurs de services de télécommunications exercent sur les Canadiens. Lorsque les membres de notre communauté s'expriment sur la qualité des services, c'est souvent dans le contexte plus large d'enjeux comme la fusion de Rogers et de Shaw. Les consommateurs n'aiment pas ces réalités, entre autres parce que, à leurs yeux, les grandes compagnies profitent déjà d'eux. Ces grandes entreprises nous nuisent déjà, alors pourquoi voudrions-nous les voir grossir?

C'est le genre de commentaires que nous entendons dans notre communauté, et je n'ai pas de statistiques à vous fournir. C'est toujours avec plaisir que je vous donnerai plus de détails sur l'opinion de notre communauté sur ce genre de questions.

M. Rick Perkins: Je vous en remercie.

J'ai une dernière question, monsieur Rajabiun.

On a manifesté cette inquiétude: s'il devient possible de régler une vitesse minimale dans les forfaits, les compagnies — à moins que la formulation soit très précise — fixeront le minimum à zéro, comme elles le font actuellement. Comment proposez-vous que nous, par l'entremise de ce projet de loi ou de tout autre mécanisme, évitions cette situation?

M. Reza Rajabiun: Le CRTC a déjà établi une norme de service minimale de 50 millisecondes. Elle n'est pas mise en œuvre, mais elle a été établie.

Ce minimum doit être faible. Il ne peut être trop élevé, parce que les vitesses vont varier. Vous pourriez fixer un minimum, disons de

cinq mégabits par seconde, ou Mb/s. Il pourrait y avoir un seuil pour la norme minimale recherchée. Par exemple, la norme de service de base de 50/10 Mb/s faisant partie du processus d'accès universel stipule qu'il doit s'agir d'une vitesse ou une capacité suffisante pour que les différents membres d'un ménage puissent utiliser de multiples applications en même temps. Voilà pourquoi le CRTC a adopté cette norme, mais les consommateurs optent pour des forfaits plus rapides parce que les services dont ils ont besoin sont inaccessibles avec la norme de 50/10 Mb/s.

Une norme minimale beaucoup plus faible permettant aux consommateurs d'utiliser un service très rudimentaire — disons, de cinq mégabits par seconde pour le téléchargement et le téléversement — serait une norme viable. Ce pourrait être la solution.

M. Rick Perkins: Je suis désolé. Je vais faire marche arrière et annoncer qu'il me reste une question, même si la dernière question était la dernière.

Madame Knight, j'ai une question sur cette vitesse minimale. Dans votre mémoire, je crois que vous mentionniez en fait trois, cinq et dix mégabits par seconde. Est-il pertinent de fixer un minimum aussi faible, d'autant plus que certains des forfaits promettent d'offrir une vitesse aussi rapide que huit gigabits par seconde? Est-il pertinent d'affirmer que 10 mégabits par seconde constituent un minimum adéquat?

Mme Erin Knight: Je ne pense pas pouvoir vous dire à combien devrait être fixé le minimum adéquat.

Lorsque je réfléchis aux normes de qualité pour les services au Canada, je me tourne toujours vers l'avenir. La norme de vitesse que nous visons au Canada s'élève à 50/10 mégabits par seconde. Chez OpenMedia, nous parlons constamment des normes résistant à l'épreuve du temps, alors nous nous imaginons la réalité dans, disons, 50 ans. Quand la norme de 50/10 mégabits par seconde deviendra-t-elle obsolète? Si nos communautés n'ont droit qu'à des services inadéquats aujourd'hui, comment pouvons-nous garantir qu'à l'avenir, nous ne leur donnerons pas que des miettes? Comment veiller à ce qu'elles n'aient pas le même problème à l'avenir et que nous ne reportions pas le problème à plus tard?

Je ne pense pas pouvoir vous donner la norme minimale idéale. J'imagine qu'il faut viser les étoiles. Nous pouvons nous inspirer de la norme optimale de connectivité dans bien des communautés: Internet par fibre optique. Nous pouvons étudier les types de technologies nécessaires pour le financement public des infrastructures pour Internet, et nous assurer qu'elles sont accessibles dans les communautés, où qu'elles soient. Je crois que nous ne devrions pas financer trop de services par satellite lorsque des infrastructures comme la fibre optique existent.

• (1720)

M. Rick Perkins: En résumé, l'argument est donc que, à mesure que la technologie évolue, le processus devrait prévoir un mécanisme — annuel, ou peut-être même plus hâtif — indiquant au CRTC, au gouvernement, à ISDE ou à tout autre organisme responsable de mener un examen annuel. Cet examen révélerait que la technologie a progressé et qu'il faudrait donc passer à une norme minimale plus élevée à un moment donné. Il serait probablement ridicule de ne pas y toucher pendant cinq ans. Comme vous le dites, cette norme deviendra obsolète.

Ai-je bien résumé l'essentiel de votre argument?

Mme Erin Knight: J'avance qu'il faut toujours penser aux besoins de l'avenir lorsqu'on établit une norme de service minimale, peu importe la raison. Je ne sais pas s'il faut s'y prendre par la voie législative ou réglementaire. Mais, tout à fait, on ne peut espérer clore le dossier après y avoir réfléchi une seule fois.

M. Rick Perkins: Parfait.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Perkins.

Je remercie tous nos témoins de nous avoir consacré du temps pour nous faire part de leurs observations.

Je remercie également M. Mazier d'avoir proposé cet important projet de loi.

[Français]

Je remercie les interprètes, les analystes, le greffier, le personnel de soutien et le personnel politique.

Je souhaite à tous une bonne fin de journée.

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>