



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

44^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

Comité permanent de l'industrie et de la technologie

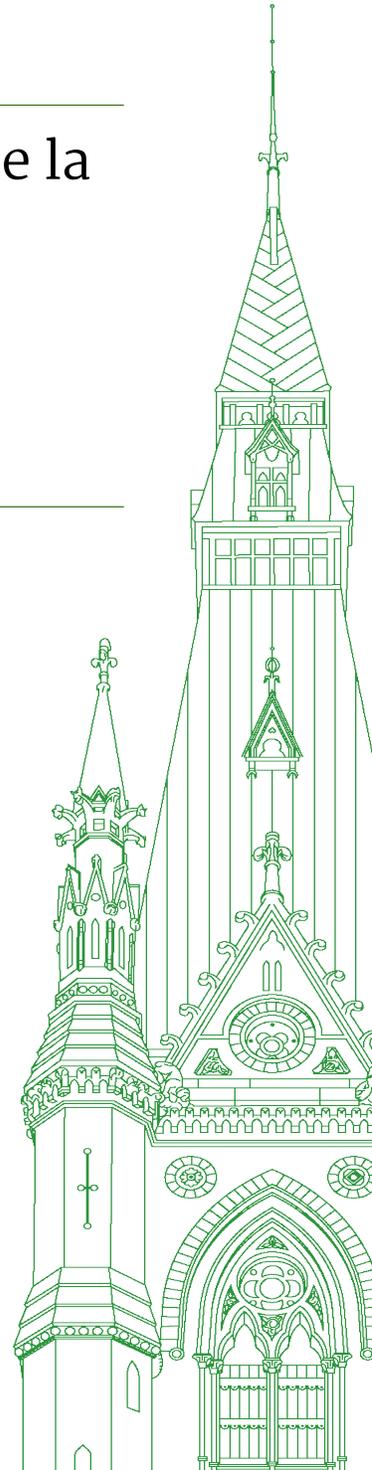
TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 060

PARTIE PUBLIQUE SEULEMENT - PUBLIC PART ONLY

Le lundi 6 mars 2023

Président : M. Joël Lightbound



Comité permanent de l'industrie et de la technologie

Le lundi 6 mars 2023

• (1545)

[Français]

Le président (M. Joël Lightbound (Louis-Hébert, Lib.)):
Bonjour à tous et à toutes.

Je déclare la séance ouverte.

Je vous souhaite la bienvenue à la 60^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 (renseignements transparents et exacts sur les services à large bande).

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

Aujourd'hui, nous avons la chance d'accueillir le député de Dauphin—Swan River—Neepawa, M. Dan Mazier, qui est ici pour nous parler de son projet de loi, soit le projet de loi C-288.

Merci beaucoup d'être parmi nous, monsieur Mazier.

Sans plus tarder, je vous cède la parole pour 10 minutes.

[Traduction]

M. Dan Mazier (Dauphin—Swan River—Neepawa, PCC):
Merci, monsieur le président.

Je tiens à remercier le Comité de son invitation à venir discuter de mon projet de loi d'initiative parlementaire, le projet de loi C-288.

Comme vous le savez, il a franchi à l'unanimité des voix l'étape de la deuxième lecture. Je n'étais pas peu fier de cette unanimité sans partisanerie, qui privilégiait les consommateurs sur une question importante pour les Canadiens.

Comme je l'ai dit, beaucoup de Canadiens, particulièrement ceux qui vivent en région rurale ou éloignée ou dans des communautés autochtones, n'ont pas l'impression de recevoir les services Internet à la hauteur des vitesses et de la qualité qu'on leur facture. La vitesse montrée au client quand il achète une vitesse Internet n'est pas garantie. C'est rarement la vitesse minimale moyenne. À la place, la publicité des fournisseurs de services Internet annonce des vitesses théoriques maximales, à coup d'expressions comme « jusqu'à » et fait croire aux consommateurs que le service est meilleur qu'en réalité.

Sur le plan technique, les Canadiens reçoivent ce qu'ils paient, tant que leurs vitesses sont inférieures à la valeur théorique maximale, mais cette information ne reflète pas fidèlement la qualité du service auquel peuvent s'attendre d'éventuels consommateurs. Voilà

pourquoi il ne faut pas s'étonner que, d'après les données publiées par l'Autorité canadienne pour les enregistrements Internet, seulement le tiers des Canadiens croient que leur ménage reçoit tout le temps ou la plupart du temps la vitesse maximale prévue dans son forfait Internet.

Le projet de loi C-288 s'attaque à ce problème en fournissant aux éventuels clients des renseignements justes et transparents, une idée qui nous plaît à nous tous.

Son idée fondamentale est d'obliger les fournisseurs à offrir aux Canadiens des vitesses de téléchargement et de téléversement habituelles, pas seulement des vitesses théoriques maximales. Plutôt que d'offrir aux clients des scénarios optimistes, donnons-leur des attentes réalistes qui leur permettront de décider si le service correspond à leurs besoins et à leur budget.

Ensuite, ce projet de loi procurera aux Canadiens des étalons de qualité pendant le temps où ils sont les plus susceptibles d'utiliser le service. Bien sûr, la qualité du service est meilleure quand personne ne se sert de l'Internet, mais il est plus utile de connaître les vitesses accessibles à 19 heures qu'à 3 heures.

Enfin, le projet de loi mettra en place le processus de consultations qui permettra à l'industrie, aux groupes d'intérêt et au public de construire un modèle pour le bien du public.

Les Canadiens doivent avoir confiance dans l'information qu'on leur communique. Le projet de loi permettra de combler le fossé entre leurs attentes et ce qu'ils reçoivent effectivement.

À ceux qui prétendent que ces décisions devraient être laissées entièrement aux soins du CRTC et aux instructions, je réponds que les problèmes de connectabilité sont trop importants pour qu'on les soustraie au législateur. Effectivement, il reste des aspects techniques à confier à l'organisme de réglementation, comme le fait le projet de loi C-288, mais j'estime que, en notre qualité de parlementaires, notre devoir est d'améliorer la connectabilité pour les Canadiens. Cela comprend l'élaboration de lignes directrices et d'exigences claires sur cette question, comme le fait le projet de loi.

Les propositions énoncées dans le projet de loi n'ont rien de neuf, et d'autres pays les ont essayées avec succès.

Depuis le dépôt de mon projet de loi, la commission fédérale des communications des États-Unis a annoncé un label obligatoire de service à large bande, une initiative qui reflète la teneur du projet de loi. C'est l'aboutissement direct de l'édiction de la loi dite *Infrastructure Investment and Jobs Act* des États-Unis. L'Australie a mis en œuvre des normes claires pour la publicité relative aux vitesses habituelles pendant les périodes de pointe. Au Royaume-Uni, les fournisseurs de services Internet déclarent la vitesse qu'au moins 50 % des clients reçoivent pendant les heures de grande affluence sur les réseaux.

Nous pouvons tous nous accorder pour dire qu'il faut intensifier la concurrence dans notre secteur des télécommunications. À cette fin, nous devons permettre aux Canadiens de comparer de façon précise les renseignements dont ils disposent.

Pour conclure, je tiens à rappeler au Comité que, en juin 2021, il a publié son septième rapport, dans lequel il formulait cette recommandation:

Que [le CRTC] oblige les fournisseurs de services Internet à rendre accessibles les renseignements concernant les vitesses de téléchargement et de téléversement habituelles auxquelles les consommateurs peuvent s'attendre durant les périodes de pointe, ce qui leur permettra de prendre des décisions d'achat plus éclairées, sur la base d'informations précises et transparentes, tout en améliorant de manière globale la concurrence au sein de l'industrie.

Aucun parti ne s'est inscrit en faux contre ce rapport. Le Comité a désormais la possibilité de donner suite à la recommandation et de lui donner force de loi. Les Canadiens méritent de savoir ce qu'ils obtiennent pour leur argent.

Monsieur le président, merci.

• (1550)

Le président: Merci beaucoup, monsieur Mazier. C'était très bien.

Entamons maintenant les discussions. Monsieur Perkins, vous disposez de six minutes.

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

Je vous remercie également, monsieur Mazier. Pour nous aider tous, y compris moi-même, à comprendre l'objet du projet de loi, j'ai notamment visité les sites Web des fournisseurs de services Internet, les principaux — Rogers, Bell et Telus — pour connaître leurs boniments. Visiblement, c'est ce à quoi vous voulez en venir.

Sur le site de Rogers, par exemple, relativement à son forfait de 2,5 gigaoctets pour 135 \$ par mois, on lit « jusqu'à une vitesse de téléchargement de 2,5 gigaoctets par seconde », puis, aux autres forfaits moins chers, « jusqu'à une vitesse de téléchargement de 500 mégaoctets par seconde ». Sur le site de Bell, la terminologie est semblable, mais différente d'une option à l'autre. Il y est question d'une vitesse maximale de téléchargement, tout comme chez Telus.

Le consommateur doit d'abord posséder des notions de base de ce vocabulaire de la vitesse, ce dont je doute pour la plupart des gens ordinaires, mais ça influe sur les prix que les fournisseurs font.

Ensuite, la vitesse maximale est peut-être pour un monde parfait. Est-ce que c'est ce à quoi vous voulez en venir — la terminologie nébuleuse des fournisseurs qui promettent jusqu'à telle limite presque ou peut-être atteignable?

M. Dan Mazier: Oui, c'est exactement mon objectif. Le projet de loi s'attaque directement à cette notion de « vitesse maximale » et incite en termes clairs le CRTC à définir les vitesses de téléchargement et de téléversement habituelles auxquelles les consommateurs peuvent s'attendre plutôt que des vitesses maximales. Quand on y réfléchit bien, 1 est inférieur à 10, de sorte que, d'après le contrat et le sens de cette expression, 1 est acceptable. C'est exactement ce à quoi nous essayons d'échapper, pour que les consommateurs puissent décider en connaissance de cause.

M. Rick Perkins: Oui. « Jusqu'à » pourrait englober toute valeur comprise entre zéro et la valeur ainsi désignée, ce qui signifie que les fournisseurs facturent des montants croissants sans jamais s'engager à atteindre cette vitesse.

M. Dan Mazier: Précisément.

M. Rick Perkins: Par le passé, on voyait affichées le long de la Transcanadienne des vitesses maximales et minimales. Elles l'étaient même sur la voie publique à l'intention des conducteurs, mais, nulle part, on ne précise qu'on peut s'attendre à une vitesse située entre telle et telle valeur, mais, dans un monde parfait, il y a cette vitesse.

Avez-vous envisagé de préciser certaines vitesses minimales dans les forfaits ou comment est-ce que ça fonctionne?

M. Dan Mazier: Le seul fait d'informer les consommateurs canadiens sur ce qu'ils achètent serait un immense progrès. Quand, à l'étranger, on parle de ce projet de loi, certains ne peuvent croire que la loi autorise, au Canada, la vente d'un service théorique.

Hier soir, je me suis creusé la cervelle pour trouver un autre endroit semblable ailleurs dans le monde. Pouvez-vous vous imaginer vous présenter à une station-service et y commander jusqu'à 50 litres, puis que, finalement, vous vous retrouviez avec 35, mais payés au prix de 50? C'était ce que vous aviez dit et ce à quoi vous aviez acquiescé — oui, jusqu'à 50 litres.

C'est exactement le stratagème très efficace dont nous discutons. Il est temps que l'industrie canadienne fasse mieux et s'y mette.

• (1555)

M. Rick Perkins: La seule comparaison possible serait avec le kilométrage parcouru avec telle quantité d'essence par votre auto. D'après ce qu'on lit, les fournisseurs de services Internet et de services téléphoniques semblent se fonder sur un paramètre théorique. Leur argument, paraît-il, pour se justifier, est qu'ils ne possèdent pas la maîtrise du routeur du consommateur ni celle du nombre de personnes en ligne en même temps. Ils invoquent beaucoup de prétextes farfelus du genre « mon chien a dévoré mon devoir » pour justifier le service insuffisant.

Est-ce le son de cloche que vous entendez — que ça se passe dans un monde parfait? Que savons-nous de la vitesse moyenne ou normale qu'obtiendrait un ménage ordinaire dans un des forfaits offerts et pouvons-nous même refiler le renseignement aux consommateurs?

M. Dan Mazier: Voilà l'autre facette du projet de loi. Les fournisseurs doivent informer le consommateur, l'utilisateur. Actuellement, ils communiquent ce renseignement uniquement à Innovation, Sciences et Développement économique Canada, mais ils ne communiquent rien à l'utilisateur réel ou à l'acheteur du service. Le projet de loi les oblige à décrire ce à quoi ces derniers peuvent s'attendre, même si c'est les vitesses ordinaires moyennes ou attendues de téléchargement et de téléversement durant les heures de pointe. Le consommateur ainsi renseigné pourrait choisir le service en fonction de ses besoins.

M. Rick Perkins: Si j'achète à Rogers un forfait de 2,5 gigaoctets à 135 \$ par mois, c'est cher. Je devrais m'attendre à cette vitesse chaque fois que j'en ai besoin ou que j'utilise le service. C'est bien ce que vous dites?

M. Dan Mazier: Qu'en est-il des vitesses de téléchargement et de téléversement? Celle de téléchargement est de 10, de 50, de 2,5, ou d'une autre valeur précisée...

M. Rick Perkins: Oui, il y a des options de téléchargement et de téléversement. Quand c'est commercialisé de cette façon, c'est ce à quoi je devrais m'attendre, mais ce n'est pas nécessairement ce que j'obtiens.

M. Dan Mazier: C'est vrai. C'est quand ils y trouvent un avantage.

M. Rick Perkins: Je pourrais déboursier 135 \$ par mois et obtenir un forfait d'essentiellement 89 \$.

M. Dan Mazier: C'est ici que nous intervenons pour réclamer la clarté, pour que le consommateur puisse décider en connaissance de cause. Peut-être n'a-t-il pas besoin d'un service aussi étendu. C'est utile pour déterminer le prix ou la vitesse qui convient véritablement à l'usage.

M. Rick Perkins: C'est génial.

[Français]

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Fillmore, vous avez la parole.

[Traduction]

M. Andy Fillmore (Halifax, Lib.): Merci beaucoup, monsieur Mazier, pour être venu et pour vous être échiné à l'élaboration du projet de loi. Nous avons tous une bonne idée des discussions, de la collaboration et du nombre d'heures nécessaires. Merci pour tout ça.

D'abord, je suis sûr que vous savez que, plus tôt cette année, le ministre Champagne a annoncé des instructions au CRTC très semblables à votre projet de loi. Par exemple, elles sont contraignantes. Elles couvrent une gamme de travaux: nouvelles règles pour améliorer la concurrence, augmentation des droits des consommateurs et de leur accès à l'information, accélération du déploiement de réseaux de qualité à large bande et promotion de prix moins élevé et de services améliorés. Plus précisément, elles exigent également que le CRTC mette en œuvre les exigences concernant les essais de performance de la large bande.

Pourriez-vous caractériser la coexistence de ces instructions et de votre projet de loi ou tout conflit de chevauchement entre les deux?

M. Dan Mazier: Le problème des instructions est de ne pas aller assez loin, par exemple de passer sous silence les vitesses de téléchargement et de téléversement habituelles. C'est un problème de taille. Comme vient de le démontrer M. Perkins, le consommateur a besoin de renseignements pour prendre des décisions éclairées.

De plus, les instructions ne disent rien des audiences publiques, un élément important du projet de loi. L'occasion se présente, pour l'industrie, les consommateurs et même le CRTC, d'agir ensemble, en qualité de groupe d'utilisateurs, sur la question des fournisseurs des services d'Internet de notre pays. Ça permettra d'ouvrir la discussion et de peut-être en relever le niveau pour les Canadiens et, en fin de compte, le consommateur.

Même si, finalement, les instructions constituent un bon pas dans la bonne direction, c'est insuffisant et ça n'agit pas au niveau législatif. Quelle que soit la décision du CRTC et de l'industrie, ce ne sont que des instructions, et la question est trop importante pour n'en confier la réponse qu'à l'industrie. Si elle y était parvenue avant, si elle avait compris avant, l'affaire serait classée. Le gouvernement n'aurait pas eu à publier d'instructions, et nous ne serions pas obligés d'en parler aujourd'hui. Le projet de loi aurait été réglé. C'est le problème fondamental que posent les instructions.

• (1600)

M. Andy Fillmore: N'est-ce pas une lame à double tranchant? La loi rend les choses très rigides, elles deviennent difficiles et longues à modifier, particulièrement dans un projet de loi qui concerne un secteur d'activité en évolution très rapide. Il me semble, à première vue, que les instructions possèdent l'agilité pour s'adapter et réagir. Non, mais, l'intelligence artificielle fonce sur nous à toute vitesse, et Dieu sait ce que nous apportera l'informatique quantique. J'ai plutôt tendance à considérer les instructions comme plus agiles.

J'aimerais entendre votre opinion là-dessus.

M. Dan Mazier: Le projet de loi également comporte un projet de paragraphe (3) qui prévoit des exceptions quelque part. Il fait allusion à cette agilité, parce que nous ne voulions pas entraver l'industrie, le CRTC ou la discussion. Nous ne savons pas quelles technologies nous pendent au bout du nez. Comme vous l'avez dit au sujet de l'intelligence artificielle, c'est étonnant ce que nous entreprenons pour la connectabilité.

Essentiellement, chaque Canadien à qui je le demanderais devrait savoir quel genre de service, en fin de compte, il achète, et les instructions ne vont pas assez loin en ce sens. Quand c'est intégré dans une loi, c'est à toute épreuve. C'est un signal très clair que lancent les parlementaires, la Chambre des communes: « Apprenez, messieurs de l'industrie, que la question est importante pour les Canadiens. Alors, collaborons ». Le CRTC, ensuite, sait très bien ce qu'il doit faire, lui aussi.

M. Andy Fillmore: Voyons un peu la réaction de l'industrie à votre projet de loi. J'ai commencé en disant que vous aviez beaucoup discuté avec les gens. Comment caractériseriez-vous la réaction de l'industrie? Plus précisément, a-t-elle évoqué — je répète le mot — l'agilité et la réactivité?

M. Dan Mazier: Nous avons consulté différents professionnels et experts en technologies à ce sujet.

L'industrie étant ce qu'elle est, elle doit changer tout d'un coup et rendre des comptes sur d'autres choses. Je ne pense pas que ce soit très bon pour les représentants de l'industrie d'affirmer qu'ils ne sont pas obligés de dire aux consommateurs quels types de services ils leur vendent. En quoi cela fait-il de leur entreprise un moins bon service? C'est l'un des services les plus chers au monde en matière de télécommunications. Ils ont une petite marge de manœuvre à cet égard.

Je pense que si nous utilisons ce libellé, les consommateurs pourront enfin obtenir des renseignements clairs qui leur permettront ensuite de prendre des décisions éclairées. En soi, cela stimulera la concurrence et, je l'espère, cela ferait baisser les prix pour les consommateurs.

M. Andy Fillmore: D'accord.

Vous avez parlé du contenu ou de l'impact du projet de loi. Si vous me le permettez, j'aimerais revenir sur la question de la souplesse. Dans quelle mesure accepteriez-vous que le Comité propose des amendements qui permettraient au projet de loi d'être plus réactif aux changements qui se présentent?

M. Dan Mazier: Je suis ouvert aux amendements qui rendraient les fournisseurs de services plus responsables et plus transparents au sujet des types de services qu'ils vendent aux Canadiens. C'est le type d'amendement que je pourrais accepter.

M. Andy Fillmore: Cela concerne plus le contenu du projet de loi et moins la souplesse ou la capacité du projet de loi d'évoluer et de s'adapter avec rapidité.

M. Dan Mazier: Lorsque le CRTC lancera ses processus d'audience, ce sera l'occasion de faire preuve de souplesse, car il y a une grande marge de manœuvre à cet égard. Il s'agit d'un processus qui vise à déterminer comment les fournisseurs de services Internet annonceront ou transmettront leurs services aux Canadiens.

Voilà ce que ce projet de loi fait de différent. Encore une fois, on revient à la voie de la directive en matière de politique. Il s'agit également d'un processus très transparent. La directive en matière de politique vient du gouvernement, c'est-à-dire qu'elle émane du Cabinet, ce qui signifie que quelques personnes isolées dans une salle trouvent qu'une bonne idée vaut la peine d'être approfondie et qu'ils lui donnent ensuite un titre. C'est ainsi qu'on fait des lois. Comme nous formons la Chambre des communes, nous sommes tous responsables.

J'ai personnellement entendu des commentaires très positifs de la part de petits fournisseurs de services Internet, et c'est intéressant. Ils ont réagi de manière plus positive, car cela élimine le superflu ou ce que j'appelle de la publicité mensongère. Ces petits fournisseurs de services Internet peuvent offrir une plus grande transparence et une plus grande certitude au sujet des services qu'ils proposent, ce qui n'est pas négligeable, surtout dans les régions rurales et peu peuplées. Cela permet d'uniformiser les règles du jeu, non seulement pour les consommateurs, mais aussi pour l'industrie.

• (1605)

M. Andy Fillmore: Je vous remercie beaucoup, monsieur Mazier.

J'ai l'impression que mon temps est probablement écoulé.

Le président: Vous avez raison, monsieur Fillmore. Je vous remercie beaucoup.

[Français]

Monsieur Lemire, la parole est à vous.

M. Sébastien Lemire (Abitibi—Témiscamingue, BQ): Merci, monsieur le président.

Merci, monsieur Mazier. Je suis content de vous voir et de vous retrouver ici, au Comité permanent de l'industrie et de la technologie.

Comme vous le savez, ce comité a adopté un rapport intitulé « Accessibilité et abordabilité des services de télécommunication au Canada: soutenir la concurrence pour (enfin) combler le fossé numérique ». C'était en 2021, alors que j'étais à ce comité, de même que plusieurs de mes collègues. Je ne vous cacherais pas que ce rapport avait été inspiré par la première version de votre projet de loi.

À l'époque, j'ai fait une proposition, qui a été adoptée par mes collègues également et qui a donné lieu à la recommandation suivante:

Que le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes oblige les fournisseurs de services Internet à rendre accessibles les renseignements concernant les vitesses de téléchargement et de téléversement habituelles auxquelles les consommateurs peuvent s'attendre durant les périodes de pointe, ce qui leur permettra de prendre des décisions d'achat plus éclairées, sur la base d'informations précises et transparentes, tout en améliorant de manière globale la concurrence au sein de l'industrie.

Je vous invite à commenter cette recommandation et à nous dire si vous êtes satisfait de la réponse que vous avez eue du gouvernement à la suite de l'adoption du rapport.

[Traduction]

M. Dan Mazier: Je vous remercie beaucoup de l'avoir mentionné. C'est exactement ce à quoi je faisais référence.

C'était la première version de ce projet de loi, c'est-à-dire le projet de loi C-299. Le Comité avait compris l'importance de cet enjeu, car il s'agit des vitesses courantes de téléchargement et de téléversement. Je pense qu'il est très important de ne pas l'oublier. Le Comité l'a bien compris, car il a dit au gouvernement qu'il devait se pencher sur cette question. Malheureusement, le gouvernement actuel a choisi d'adopter une directive en matière de politique. L'industrie ne s'est pas manifestée pour indiquer qu'il y avait un problème, ce qui fait que nous sommes de retour avec un autre projet de loi.

Je crois sincèrement que l'adoption d'une loi à cet égard est la meilleure solution, car c'est un processus plus transparent. Je pense que c'est l'occasion pour nous, les parlementaires, de nous pencher sur la question et de dire aux Canadiens que nous reconnaissons que c'est important pour eux. Nous ne le faisons pas assez — de manière non partisane — et nous nous enlisons dans toutes ces discussions. Je pense que les Canadiens espèrent réellement que nous nous pencherons sérieusement sur cette question, surtout lorsqu'il s'agit de la transparence quant aux services offerts et aux services obtenus au bout du compte.

[Français]

M. Sébastien Lemire: En vertu de l'article 37 de la Loi sur les télécommunications, les fournisseurs de services Internet sont tenus de communiquer plusieurs données au CRTC, notamment celles concernant les vitesses de téléchargement et de téléversement. Ils ont donc déjà cette information en main et il serait probablement assez simple pour eux de rendre certaines de ces données disponibles à leurs clients.

Pourriez-vous me dire comment cela fonctionne, sur le plan technique? Est-ce aussi simple que ce semble l'être? Les compagnies de télécommunications ont-elles effectivement ces données et pourraient-elles vraiment facturer leurs services en fonction des vitesses de téléchargement?

[Traduction]

M. Dan Mazier: Elles pourraient le faire, mais elles choisissent d'utiliser des mots comme « jusqu'à », ce qui porte à confusion. Je crois que M. Perkins a mentionné un autre mot utilisé par les entreprises. C'est là le problème. Nous devons éliminer ces formulations. Idéalement, il faudrait préciser la vitesse courante ou moyenne à laquelle on peut s'attendre pendant les périodes de pointe.

Lorsque vous souhaitez avoir accès à Internet et que vous payez pour ce service — et vous payez cher pour ce service —, vous vous attendez à ce qu'il fonctionne. Cependant, une petite disposition indique que les vitesses peuvent aller « jusqu'à » une certaine valeur. Il s'ensuit que si un voisin au bout de la rue a besoin d'une connexion un peu plus rapide, et qu'il peut la contrôler un peu plus, vous ne pourrez pas vous connecter et parler à vos enfants ce soir-là ou vous ne pourrez pas suivre un cours lorsque vous êtes dans une région isolée et que vous essayez de vous perfectionner. C'est le genre de choses que les fournisseurs empêchent en ne précisant pas les vitesses auxquelles on peut s'attendre lorsqu'on utilise leurs services.

[Français]

M. Sébastien Lemire: Il est très clair que la technologie existe pour mettre l'industrie au pas, comme vous le souhaitez.

[Traduction]

M. Dan Mazier: Oui, c'est vrai. Les entreprises produisent des rapports et c'est ironique, car elles communiquent ces renseignements chaque année à Innovation, Sciences et Développement économique Canada et à leur direction. Ces entités demandent ces rapports, et les entreprises les envoient immédiatement, mais elles ne peuvent pas faire la même chose pour les consommateurs. C'est l'ironie de la situation. Je ne sais pas comment les représentants d'une entreprise de télécommunications peuvent affirmer qu'ils ne sont pas obligés de faire cela. Je ne comprends pas.

[Français]

M. Sébastien Lemire: Nous avons déjà eu des discussions à ce sujet, particulièrement sur les répercussions qu'ont les services offerts en milieu rural. En fait, on va annoncer des tarifs pour des services pouvant aller jusqu'à telle ou telle vitesse, mais en réalité, dans les régions, la qualité des services n'y est pas. Chez nous, par exemple, jusqu'à l'arrivée de Vidéotron, je pense que nous pouvions dire que nous étions une des régions du Canada où les gens paient plus cher pour moins de services, et cela, dans un pays où les gens paient déjà plus cher pour moins de services.

Par conséquent, en quoi votre projet de loi pourrait-il apporter des réponses satisfaisantes afin d'augmenter la concurrence dans les régions ressources, comme on aime les appeler au Québec, ou dans les régions plus rurales, ce qui permettrait de réduire les tarifs à l'avantage des consommateurs?

• (1610)

[Traduction]

M. Dan Mazier: Chaque fois qu'on peut décrire au consommateur les services qu'il achète... On peut se rendre compte que 50 par 10 est acceptable, et qu'on n'a pas besoin de 100 par 100. Est-ce un service moins cher? Le problème, c'est qu'on ne sait même pas ce qu'on achète et qu'on ne sait pas quand les contrôles sont effectués. On ne sait pas à quoi s'attendre. C'est comme jouer à la roulette russe, car on ne dispose pas des renseignements nécessaires pour prendre une décision éclairée.

Lorsqu'on a les renseignements nécessaires, on peut prendre une décision et on ne choisira peut-être pas le forfait le plus élevé, parce qu'il est trop cher ou parce qu'on n'en a tout simplement pas besoin.

Il est intéressant de voir comment d'autres pays gèrent cette situation, car dans certains pays, on établit qu'une personne qui joue à des jeux vidéo aura besoin d'une certaine connexion et qu'une autre personne qui se contente de regarder des films sur Netflix le soir aura besoin d'un autre type de connexion. Il y a différentes façons de procéder. L'industrie rend tout le temps des comptes. Toutes les données sont là. Il suffit de commencer à diffuser ces renseignements.

[Français]

M. Sébastien Lemire: Merci beaucoup.

Le président: Merci, monsieur Lemire.

Monsieur Masse, vous avez la parole pour six minutes.

[Traduction]

M. Brian Masse (Windsor-Ouest, NPD): Je vous remercie, monsieur le président.

Je tiens à remercier M. Mazier d'avoir proposé ce projet de loi.

Il y a deux ou trois points que j'aimerais mettre en évidence.

Vous avez souligné une partie de la directive en matière de politique, mais son application reste très subjective pour tout ministre, ainsi que son interprétation pour le CRTC. Je ne comprends pas pourquoi il est si difficile d'obtenir des renseignements aussi simples qui devraient être fournis de toute façon.

Pourriez-vous nous parler des préoccupations que suscite cette nébulosité, alors que les gens devraient savoir ce qu'ils obtiennent lorsqu'ils achètent quelque chose?

M. Dan Mazier: C'est une très bonne question.

Plus j'étudie la question, moins je comprends pourquoi ces entreprises ne fournissent pas simplement ces renseignements à tout le monde, puisqu'ils les fournissent déjà au CRTC et à d'autres entités.

Le consommateur a fondamentalement besoin de connaître les vitesses courantes de téléchargement et de téléversement, et ce sont les renseignements dont le projet de loi prévoit la divulgation. Cependant, il s'agit de la partie législative. Il s'agit d'indiquer clairement au CRTC ce qu'il doit faire. L'autre partie concerne le processus d'audiences publiques, c'est-à-dire qu'il faut écouter l'industrie et les consommateurs et travailler avec eux pour comprendre leurs besoins.

L'une des principales plaintes que nous entendons est liée au coût, mais aussi au service. Les gens veulent simplement obtenir les services, et rien n'est plus frustrant que cela. Je pense que la définition des attentes... Quelles sont ces attentes dans les régions rurales et éloignées? Elles ne seront pas les mêmes que dans une infrastructure au centre-ville ou dans une banlieue très peuplée, mais à quoi ressemblent ces attentes dans les faits, et pas seulement en théorie? Le projet de loi abordera cette question et obligera la tenue de ces discussions.

M. Brian Masse: Il faut comprendre que lorsqu'une personne décide de payer pour une vitesse plus élevée, c'est peut-être parce qu'elle gagne sa vie, par exemple, en faisant circuler l'information plus rapidement, et cela représente donc un investissement. Les jeux électroniques représentent aussi un énorme secteur d'activité. En fait, la Corée du Sud a un ministre qui s'occupe uniquement des jeux électroniques, et des gens gagnent leur vie grâce à ces jeux. Le Collège St. Clair, ici à Windsor, et d'autres établissements offrent même des cours dans ce domaine et participent à des compétitions internationales, etc. On pourrait même parler de mon secteur, c'est-à-dire le secteur de la fabrication d'outils et de moules à matrices, et d'autres secteurs où les gens veulent acheter le meilleur service possible, non seulement pour leur entreprise, mais aussi lorsqu'ils font du télétravail.

N'est-il pas contre-productif d'empêcher les gens d'avoir le droit d'être pleinement informés sur la manière dont ils veulent investir leur argent et sur les produits et services sur lesquels ils veulent le dépenser?

M. Dan Mazier: Oui, je suis tout à fait d'accord, et je pense que « contre-productif » est le mot approprié, monsieur Masse.

La solution est simple. Il suffit de dire aux Canadiens quel type de service leur est offert. C'est aussi simple que cela.

• (1615)

M. Brian Masse: J'ai une autre petite question.

Ce qu'il faut retenir, c'est que la FCC... C'est intéressant, car j'ai souvent dit qu'à titre de consommateur, le Canada est traité comme une colonie lorsqu'il s'agit de certaines grandes entreprises et des renseignements reçus des États-Unis et d'autres entreprises. Dans le secteur de l'automobile, nous respectons pleinement la réglementation en matière de sécurité, d'entretien et d'émissions. En même temps, lorsqu'il y a des rappels... Les rappels concernant Prius et Toyota sont de bons exemples, car les consommateurs américains ont été beaucoup plus avantagés et les entreprises ont même reçu des investissements aux États-Unis, car elles ont été traitées différemment.

Je ne comprends pas pourquoi on s'attendrait à ce que les Canadiens se contentent de moins, surtout si le gouvernement affirme qu'ils ne le peuvent pas. Des inquiétudes ont été exprimées au sujet du projet de loi C-244 après l'Accord Canada—États-Unis—Mexique. Entretemps, nous n'aurons pas de comparaisons croisées ici, car cela n'ira pas à l'encontre de nos obligations commerciales.

M. Dan Mazier: L'un des problèmes de cette directive en matière de politique, c'est qu'elle n'est pas vraiment exécutoire. Au bout du compte, c'est au CRTC qu'il revient de la faire avancer, de sorte qu'il n'y a pas de directive clairement établie. C'est en partie la raison pour laquelle le Canada se retrouve avec des politiques comme celle-ci. Le gouvernement s'en lave les mains et ne s'en occupe plus.

C'est la raison pour laquelle, à titre de parlementaire, j'ai présenté ce projet de loi, afin d'indiquer clairement que les Canadiens et les parlementaires ont des attentes plus élevées à l'égard des industries, et qu'elles devraient mieux traiter les consommateurs. Je suis tout à fait d'accord pour dire qu'il faut améliorer les lois qui régissent ce domaine et les services Internet vendus aux Canadiens.

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

Le président: Je vous remercie beaucoup.

Monsieur Williams, vous avez la parole.

M. Ryan Williams (Baie de Quinte, PCC): Je vous remercie, monsieur le président.

Monsieur Mazier, je vous remercie d'avoir présenté ce projet de loi. Je pense qu'il est très important.

Je vous ai entendu parler de certaines lignes et je les ai certainement vues dans quelques documents relatifs au projet de loi. La chose la plus importante est d'améliorer la connectivité pour les Canadiens. Je pense que c'est très important. Je pense que tous les parlementaires doivent convenir qu'il s'agit de l'objectif principal.

À mesure que nous avançons dans l'ère des communications numériques, je pense que nous pouvons tous nous rendre compte qu'il est nécessaire d'avoir accès à Internet de nos jours. C'est essentiel. Ce n'est pas seulement une chose qu'il est bon d'avoir. C'est une chose qu'il faut avoir. L'un des plus gros problèmes du Canada est certainement la connectivité et la nécessité de veiller à ce que tous les Canadiens aient accès à Internet. Deuxièmement, les Canadiens ont besoin de la vitesse nécessaire pour pouvoir suivre des cours, travailler ou simplement communiquer, que ce soit en utilisant leur téléphone cellulaire ou Internet d'une manière ou d'une autre.

Je sais que vous avez utilisé le mot « confiance », et j'aimerais insister sur l'importance de cette notion. Il semble que la première chose à faire dans ce domaine est peut-être ce dont vous parlez, c'est-à-dire ce qui peut être perçu comme de la publicité mensongère. Il s'agit de pouvoir être convaincu que lorsqu'on achète quelque chose, on obtient le produit ou le service pour lequel on a payé. Ensuite, il faut pouvoir compter sur une performance adéquate, ce qui signifie que nous devons être sûrs de pouvoir obtenir les vitesses dont nous avons besoin pour travailler, communiquer, regarder la télévision ou mener toutes les activités nécessaires pour, essentiellement, fonctionner au XXI^e siècle et à l'avenir.

De nombreux petits fournisseurs de services Internet tentent d'entrer sur le marché canadien. Nous avons un problème de concurrence, car trois entreprises dominent certainement le marché canadien. Quelle serait l'incidence de ce projet de loi sur les petits fournisseurs de services Internet?

M. Dan Mazier: Le projet de loi uniformiserait les règles du jeu en ce qui concerne les renseignements sur les types de services Internet que les entreprises vendent aux consommateurs. Par exemple, nous avons parlé du fait qu'il existe actuellement des vitesses qu'on décrit comme allant « jusqu'à » une certaine valeur. Les grandes entreprises peuvent annoncer beaucoup de choses. Elles peuvent, à un moment donné, offrir parfois des débits de 10 par 50 quand cela leur convient et quand leur infrastructure le permet.

Pendant ce temps, un plus petit fournisseur de services Internet peut offrir un débit de 8 par 40. C'est peut-être tout ce dont une personne a besoin, et c'est tout ce que le fournisseur peut réellement offrir. Toutefois, il ne peut pas dire au consommateur que c'est tout ce dont il a besoin. Il est très difficile de convaincre un consommateur qu'il n'a pas besoin d'un niveau de service aussi élevé. Le prix est peut-être le même, mais le consommateur n'a pas besoin de ce niveau de service. Ce n'est pas très vendeur.

Cela éliminerait en fait une grande partie du tapage publicitaire que font actuellement les grandes entreprises, car le consommateur pourrait examiner des données réelles plutôt que des données théoriques et déterminer ensuite ses vrais besoins.

Vous avez parlé de la façon d'inspirer confiance. Dans ma déclaration préliminaire, j'ai fait allusion à d'autres pays. L'Australie est probablement un chef de file mondial en matière de connectivité et de lois et de règlements relatifs à Internet. Ce pays a mis en œuvre ses propres lois et règlements en 2017, il les a mis à jour en 2019 et a ensuite procédé à une évaluation des résultats obtenus à la suite de ces modifications et de l'amélioration de la transparence, un peu comme nous souhaitons le faire ici avec le projet de loi C-288. Dans l'ensemble, le rapport a conclu qu'une transparence accrue a permis aux fournisseurs de services Internet d'offrir des services de meilleure qualité et aux consommateurs de mieux comprendre la performance attendue de ces services.

• (1620)

M. Ryan Williams: C'est ce que je voulais dire. La performance est vraiment importante.

Pour revenir à ce que vous disiez tout à l'heure, une entreprise peut annoncer des vitesses allant jusqu'à 50 mégaoctets alors qu'elles ne sont peut-être que de 12 mégaoctets.

Ce que je veux dire aussi, c'est qu'au gouvernement, on s'intéresse également à la performance. Si les objectifs du gouvernement sont de 50 mégaoctets par seconde pour le téléchargement et de 10 mégaoctets pour le téléversement, mais que certaines de ces entreprises n'atteignent que 12 et 8 mégaoctets respectivement, cela change-t-il peut-être ce que le gouvernement pense de ces entreprises, la façon dont nous envisageons la réglementation et la concurrence pour nous assurer que le plus grand nombre de joueurs possible rivalisent pour fournir les meilleures vitesses et les meilleurs services aux clients?

M. Dan Mazier: L'élément essentiel de la concurrence consiste à faire preuve de transparence quant aux services offerts. Si ce que l'on offre est de la poudre aux yeux, comment le consommateur peut-il même savoir...? Quel signal envoie-t-on au marché? Oui, nous avons ce qu'il y a de mieux. Nous pouvons tout faire. Nous pouvons vendre jusqu'à tels niveaux.

Je pense que le projet de loi inscrit dans la loi le mandat clair selon lequel les Canadiens s'attendent à mieux de la part de l'industrie.

[Français]

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Dong, vous avez la parole pour cinq minutes.

[Traduction]

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

Tout d'abord, je tiens à remercier le député d'avoir présenté le projet de loi. Je le remercie de déployer des efforts persistants pour que les fournisseurs de services fassent preuve d'une plus grande transparence et de défendre les droits des consommateurs.

J'aimerais tout d'abord savoir si vous connaissez le projet « Mesure de la large bande au Canada » du CRTC. Si oui, qu'en pensez-vous?

M. Dan Mazier: Ce que j'en pense?

M. Han Dong: Oui. Avez-vous une opinion sur le projet? Est-il efficace? Permet-il d'atteindre l'objectif?

M. Dan Mazier: Il n'est pas très bon. Il ne permet pas du tout d'atteindre l'objectif visé ici.

Si l'on parle du rapport du CRTC, c'est curieux. À première vue, il semble qu'il n'y a pas de problèmes, que tout va bien et que tout le monde obtient le service qu'il souhaite. Si l'on examine de plus près ce qui a été échantillonné, on s'aperçoit que l'étude incluait un peu plus de 2 000 personnes. Il ne s'agissait que des services Internet fixes, soit de personnes qui ont la fibre à leur domicile ou un service par câble, et non un service sans fil. C'était l'autre petit détail: les régions rurales du Canada sont beaucoup plus nombreuses à disposer d'un service sans fil.

L'élément le plus important de l'étude, et son plus grand défaut, c'est qu'elle n'a été réalisée que dans les grands centres urbains. Ironiquement, c'est ce qui est écrit en petits caractères — « situés dans les grandes régions métropolitaines du Canada » — et cela n'a donc rien à voir avec les banlieues. Le rapport n'est pas très bon, à mon avis.

M. Han Dong: Je comprends qu'il n'est pas aussi inclusif qu'il pourrait l'être. C'est ce qui justifie probablement la deuxième partie de votre projet de loi, qui demande la tenue d'audiences publiques.

Je représente une zone urbaine, si l'on veut. Comme vous le savez, de nombreuses régions, de grands centres urbains comme Toronto, connaissent une forte croissance. Lorsque la population double ou parfois même triple — je pense au centre-ville —, il arrive que les besoins en bande passante ne soient pas pris en compte ou que le fournisseur de services ne reçoive pas l'information assez rapidement.

Je me souviens d'une conversation que j'ai eue avec un technicien dans la rue. Je lui ai demandé comment on pouvait savoir si la bande passante était suffisante ou non, compte tenu de la croissance de la population. Il m'a répondu qu'on ne le sait pas, qu'il faut que les consommateurs appellent leur fournisseur pour l'informer des interruptions et exprimer leur insatisfaction à l'égard du service et que c'est par la suite qu'un test est effectué.

Votre projet de loi fera peut-être en sorte que les consommateurs seront mieux informés sur le type de service qu'ils reçoivent. Avez-vous des commentaires à faire à ce sujet?

• (1625)

M. Dan Mazier: Nul doute que le projet de loi serait utile aux consommateurs, qui obtiendraient alors des renseignements exacts non seulement sur le type de service qu'ils achètent, soit de l'information factuelle, mais aussi sur tout le processus concernant l'audience, dont le CRTC assure l'exécution dans l'ensemble du Canada.

Je regardais en arrière. C'est difficile à dire. Je ne pense pas que les Canadiens se soient déjà vu offrir ce genre de possibilité de parler à l'industrie. De toute évidence, le CRTC n'a pas non plus pris ce genre d'initiative.

Il est intéressant de constater que les États-Unis, par exemple, sont très en avance sur nous. Ils ont mis en œuvre bon nombre des conditions prévues par le projet de loi C-288. En fait, la FCC, qui est la Commission fédérale des communications aux États-Unis, vient d'annoncer qu'elle s'orientait vers le recours à un étiquetage qui ressemble à l'étiquetage nutritionnel — et c'est en quelque sorte ce qu'il y a ici — pour fournir des explications aux consommateurs, mais il y a beaucoup... La FCC comprend, et je serais vraiment heureux que le CRTC s'engage dans cette voie concernant la mesure législative, comme on l'a fait aux États-Unis, parce que je pense que les consommateurs y gagneraient et que le Canada y gagnerait.

M. Han Dong: Puisque vous venez de répondre à ma prochaine question, je vais passer à la suivante.

À votre avis, comment accroîtra-t-on la transparence concrètement? Est-il question ici de faire des mises à jour en temps réel sur les sites Web, peut-être, ou des mises à jour chaque mois au sujet des perturbations, par exemple? Après consultation de l'industrie, comment l'information sera-t-elle communiquée concrètement, selon vous.

M. Dan Mazier: On établira l'ensemble des critères dont les Canadiens ont besoin pour prendre une décision éclairée sur le type de services Internet qu'ils achètent. C'est la plus grande victoire pour tout le monde: améliorer la transparence, et connaître les options offertes par rapport à ce dont on a réellement besoin.

Les audiences peuvent donner des résultats très positifs si le CRTC et l'industrie décident de s'engager dans cette voie, mais au moins ce sera inscrit dans la loi. Nous savons quelles sont les attentes. C'est très clair dans le projet de loi, et c'est la raison pour laquelle il faut opter pour une mesure législative plutôt que pour une instruction.

M. Han Dong: Je suis certain que, dans le cadre de l'élaboration de votre projet de loi d'initiative parlementaire, les joueurs de l'industrie ont aussi communiqué avec vous pour vous donner leur avis. Qu'en pensent-ils? Quelle est leur attitude en ce qui concerne votre projet de loi d'initiative parlementaire?

M. Dan Mazier: Cela varie. Les petits joueurs, en fait, sont plutôt favorables à cette mesure. Ils se disent qu'enfin, quelqu'un parle de ces annonces trompeuses, de l'utilisation de « jusqu'à ».

Pour ce qui est des gros joueurs, c'est variable. Ils vont l'examiner... Comme vous le savez, quand on est la partie dirigeante dans un secteur, est-ce qu'on voit d'un bon œil les changements apportés, l'obligation d'être plus responsable? Je ne sais pas comment ils le prennent. Ils peuvent le prendre comme ils veulent, mais je pense que les Canadiens s'attendent à ce qu'ils soient plus responsables et plus transparents quant au type de service qu'ils fournissent.

Comme je l'ai déjà dit, j'ai eu de nombreuses conversations à ce sujet et il arrive que les gens ne me croient pas quand je leur dis que la loi autorise cela au Canada.

M. Han Dong: D'accord...

Le président: Merci beaucoup, monsieur Dong.

M. Han Dong: Merci, monsieur le président.

Le président: Et merci beaucoup, monsieur Mazier.

[Français]

Monsieur Lemire, vous avez la parole pour deux minutes et demie.

M. Sébastien Lemire: Merci, monsieur le président.

Vu les circonstances, je n'aurai qu'une seule question à vous poser, monsieur Mazier. C'est à propos de l'étude comparative que vous avez faite pour voir ce qui se faisait dans d'autres pays.

Vous êtes-vous inspiré de lois adoptées en Australie, au Royaume-Uni ou dans des pays membres de l'Union européenne, par exemple, pour rédiger vos projets de loi?

Surtout, comment ces lois ont-elles été reçues? Quel a été le succès des projets de loi semblables aux vôtres, à l'international?

[Traduction]

M. Dan Mazier: Je vous remercie de la question.

Oui. Comme on l'a mentionné précédemment, l'Australie est probablement le chef de file mondial en ce qui concerne la réglementation dans le secteur. Il ne s'agit pas tant d'obliger les entreprises de télécommunications à être transparentes que de mettre en place un processus dont les consommateurs — et tout le monde — pourront bénéficier. C'est très axé sur le consommateur.

L'Australie a mis en place tout ce processus. Elle a adopté des règlements en 2017 et en 2019, puis elle en a fait un examen. J'ai lu un extrait du rapport tout à l'heure. Je crois que j'en ai déjà fait la lecture, mais dans son rapport sur l'efficacité de la politique, la Commission australienne de la concurrence et de la consommation indique que les changements ont favorisé la concurrence et l'efficacité au sein du marché des services à large bande, même cinq ans après que les changements ont été apportés, etc. Par conséquent, des changements comme ceux que le projet de loi C-288 permettrait de mettre en œuvre seraient très positifs. Voilà pour l'Australie.

Aux États-Unis, des travaux ont été accomplis, et ce, très rapidement. Ils ont adopté une mesure législative. L'organisme de réglementation du pays, soit la FCC — l'équivalent du CRTC —, l'a examinée et a tenu deux audiences, deux tables rondes. Les choses évoluent très rapidement.

Je vais vous donner des exemples de ce qu'a déclaré la FCC. Elle a opté pour un processus d'étiquetage qui rappelle l'étiquetage nutritionnel. La présidente de l'organisme, Jessica Rosenworcel, a déclaré que les étiquettes pour les services à large bande sont conçues afin de permettre aux consommateurs de savoir plus facilement ce qu'ils achètent, d'obliger les fournisseurs à tenir leurs promesses et de bénéficier d'une plus grande concurrence, ce qui se traduira par de meilleurs services et de meilleurs prix pour tout le monde.

Geoffrey Starks, commissaire de la FCC, a déclaré qu'il s'attendait à ce que la transparence stimule la concurrence, ce qui, idéalement, entraînerait une baisse des prix pour les consommateurs. Ce type de déclaration provient d'un organisme de réglementation.

Je ne peux imaginer le CRTC brandir un projet de loi et dire « voici ce qui en résultera ». En fait, le projet de loi C-288 pourrait aboutir à la même chose. Je serais très heureux que ce genre de choses se produise.

Tel est le potentiel du projet de loi C-288. D'autres pays l'ont connu. Il est temps que le gouvernement canadien agisse et que nous, les députés, adoptions le projet de loi afin que nous puissions nous atteler à la tâche.

• (1630)

[Français]

M. Sébastien Lemire: En tout cas, c'est une question qu'il fallait vous poser, car vous étiez prêt à y répondre.

Merci beaucoup.

Le président: Visiblement, c'était le cas.

Merci beaucoup, monsieur Lemire.

Monsieur Masse, vous avez la parole pour deux minutes et demie.

[Traduction]

M. Brian Masse: J'ai seulement une brève question concernant la frustration des consommateurs. Je ne sais pas ce qui est le plus difficile: comprendre la garantie d'une voiture, une police d'assurance-vie ou le service à large bande et notre service téléphonique.

Il est prévu que le processus qui est proposé aujourd'hui comportera davantage de composantes publiques, une participation du public. N'est-ce pas exact? Je voudrais juste que ce soit précisé pour m'assurer que le projet de loi amène effectivement plus de possibilités de comprendre la situation.

C'est ma dernière question. Merci, monsieur le président.

M. Dan Mazier: Oui. Le projet de loi le ferait, sans aucun doute. Il y a une composante liée aux audiences publiques qui est essentiellement arbitrée par le CRTC. Il s'en occupe, mais il tient des audiences publiques au cours desquelles il consulte la population, les ONG et tous les gens qui veulent faire des commentaires, ainsi que l'industrie.

C'est là que l'on entre dans les détails techniques. Nous aurions pu rédiger un projet de loi très technique, mais cela n'aurait pas servi à grand-chose, car il y a des aspects de la connectivité dans ce pays que nous ne comprenons pas en tant que législateurs. Ce n'est pas vraiment notre travail, franchement, d'en comprendre les rouages, mais il nous incombe d'élaborer de bonnes mesures législatives pour les Canadiens. Je pense que le projet de loi C-288 et les mesures qui en découlent permettraient sans aucun doute d'offrir un meilleur service aux Canadiens en fin de compte, et des services plus transparents, de sorte que tout le monde puisse en bénéficier.

[Français]

Le président: Merci beaucoup, monsieur Masse.

Monsieur Généreux, vous avez la parole.

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

Je remercie mon collègue M. Mazier d'être ici aujourd'hui.

Comme l'a dit mon collègue M. Lemire, nous vivons des situations problématiques au Québec, particulièrement en région, en ce qui a trait aux services Internet. J'en fais l'expérience moi-même, à la maison. La qualité des services offerts par les différentes compagnies peut varier grandement selon l'emplacement. Personnellement, ma facture s'élève à environ 150 \$ par mois, ce que je trouve énorme. Je n'ai plus de ligne téléphonique fixe à la maison; je suis seulement abonné à Internet et à un service de télévision très restreint. Autrement dit, ma facture couvre principalement les services Internet. On me vend des services Internet à haute vitesse, mais je constate régulièrement que le débit n'est pas constant, sans que j'en sois informé. En fait, je suis indirectement informé de la performance de mon fournisseur de services quand, à certains moments, j'ai de la difficulté à télécharger des choses aussi simples que des photos, par exemple.

Essentiellement, votre projet de loi permettrait aux usagers d'être mieux informés. Comme vous l'avez dit et comme nous avons cru le comprendre, toutes les entreprises ne sont pas complètement ouvertes à votre projet de loi. Je ne sais pas si c'est par manque de transparence, pour éviter d'avoir l'obligation de donner de l'information, ou si les entreprises se sentent un peu menacées par votre projet de loi.

Avez-vous déjà eu des contacts avec des entreprises de télécommunications au Canada qui analysent votre projet de loi actuellement?

• (1635)

[Traduction]

M. Dan Mazier: Je leur ai parlé, ou elles m'ont parlé de mon projet de loi. Je suppose qu'on peut le dire ainsi. Je pense qu'elles attendent. Je crois qu'elles viendront témoigner devant le Comité et que c'est une bonne question à leur poser.

Je ne comprends pas comment... Si un fournisseur d'accès à Internet ne vous dit pas quel type de service il vous offre, qu'est-ce que c'est que cela? Comment peut-il justifier une telle chose et vous dire que c'est acceptable?

Ce n'est pas acceptable pour les Canadiens. On se demande pourquoi les gens sont si furieux contre l'industrie des télécommunications. C'est en fait une très bonne occasion pour l'industrie de rétablir la confiance, de rétablir les liens avec...

[Français]

M. Bernard Généreux: Je vais me faire l'avocat du diable et me mettre dans la peau d'un chef d'entreprise de télécommunications. En raison du volume de données traitées, il est inévitable que le débit ne soit pas aussi élevé pour le client qui se trouve au bout du rang, du chemin ou de la rue, comparativement à ceux qui sont au début de la ligne. Je pense aux services téléphoniques à l'époque où sept clients pouvaient partager la même ligne. À un moment donné, il n'y avait pas le même service rendu au bout du circuit. C'est le genre de réponse qu'on pourrait recevoir.

Que pensez-vous du fait que ces entreprises nous vendent à tel prix un produit précis, mais dont la qualité, en réalité, varie selon la demande de l'ensemble de leurs clients?

Quelle pourrait être la réponse des entreprises, selon vous?

[Traduction]

M. Dan Mazier: Elles disposent de l'information. Elles la communiquent au CRTC de toute façon. Tout ce qu'elles ont à faire, c'est informer le consommateur. C'est tout ce qu'elles doivent faire.

Lorsque j'ai commencé à travailler au projet de loi, c'était la première mise en garde qu'on faisait: « oh, nous ne pouvons pas le faire, cela représente trop de renseignements ». Ce n'est pas le cas. Elles les fournissent au CRTC, et cela variera. Les Canadiens en sont parfaitement conscients. Ils savent qu'ils n'obtiendront pas le même type de service ou les mêmes vitesses en région rurale, mais ils veulent un certain service et ils veulent savoir pour quoi ils paient.

[Français]

M. Bernard Généreux: À quelle fréquence pensez-vous que les entreprises devraient être obligées de donner cette information aux clients?

Imaginons, par exemple, que ma facture précise que les frais sont de 100 \$ par mois pour les services Internet, mais que la qualité de ces derniers a varié durant le mois. Me donnera-t-on un rabais à la fin du mois, à titre de compensation? Est-ce que cela irait jusque-là?

[Traduction]

M. Dan Mazier: Je vais vous lire un extrait d'une déclaration de la présidente. Aux États-Unis, on s'inspire d'un modèle utilisé pour les produits alimentaires:

À l'avenir, nos règles exigeront que toute l'information relative aux services à large bande soit fournie lorsqu'un consommateur prend une décision d'achat. Cela signifie que les consommateurs disposeront dès le départ de renseignements simples et faciles à lire concernant le prix, la vitesse, la limite d'utilisation de données et d'autres aspects du service Internet haute vitesse. De plus, en exigeant que les fournisseurs affichent clairement les tarifs de lancement, nous cherchons à mettre fin aux frais imprévus et aux coûts superflus qui peuvent être noyés dans les longs énoncés de conditions qui sont source de confusion.

Les États-Unis s'attaquent à ce type de problèmes. Ils constatent que les joueurs de l'industrie peuvent faire mieux et ils leur disent « faites quelque chose ».

Nous devons faire de même au Canada. Il faut d'abord adopter une mesure législative comme le projet de loi C-288.

• (1640)

[Français]

Le président: Merci beaucoup, monsieur Généreux.

C'est ainsi que se terminent les tours de questions.

[Traduction]

Merci beaucoup, monsieur Mazier. Je vous félicite d'avoir présenté ce projet de loi d'initiative parlementaire. C'est toute une réalisation pour tout parlementaire. Nous vous remercions d'avoir comparu devant le Comité et d'avoir répondu à nos questions.

M. Dan Mazier: Merci, monsieur le président. Je remercie également les membres du Comité.

Le président: Sur ce, je vais suspendre la séance un bref moment pour que nous puissions continuer pendant la deuxième heure.

Encore une fois, merci, monsieur Mazier.

• (1640)

(Pause)

• (1640)

• (1645)

Le président: Bienvenue de nouveau, chers collègues.

Nous entamons la deuxième heure de la réunion, au cours de laquelle nous étudierons le projet de loi C-244, Loi modifiant la Loi sur le droit d'auteur en ce qui concerne le diagnostic, l'entretien et la réparation. Comme vous le savez, le Comité doit en faire rapport à la Chambre mercredi.

Étant donné que nous n'avons pas beaucoup de temps, j'aimerais obtenir le consentement du Comité pour adopter une motion visant à demander que la date limite pour la présentation du rapport à la Chambre soit reportée de 30 jours.

Y a-t-il consentement unanime pour adopter une telle motion?

Des députés: Oui.

Le président: Le greffier l'a dûment pris en note.

Je cède la parole à M. Fillmore.

M. Andy Fillmore: Merci beaucoup, monsieur le président.

Je remercie les membres du Comité d'avoir accepté cette prolongation de 30 jours. Je pense qu'elle nous permettra d'en arriver à un meilleur résultat. Selon moi, cela suppose d'avoir la possibilité de poser des questions approfondies aux représentants d'ISDE qui sont ici aujourd'hui.

Après en avoir discuté un peu avec des députés de l'opposition, je pense que nous nous entendons également pour poursuivre la séance à huis clos, plutôt que de procéder à l'étude article par article, pour le reste de l'heure afin d'avoir une très bonne discussion franche avec les fonctionnaires.

Voilà ce que je propose.

Le président: Une motion est proposée pour que nous siégions à huis clos.

(La motion est adoptée.)

Le président: Je vais suspendre la séance pour que nous puissions siéger à huis clos.

[La séance se poursuit à huis clos.]

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>