



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de l'éthique

ETHI • NUMÉRO 089 • 1^{re} SESSION • 42^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mardi 6 février 2018

—
Président

M. Bob Zimmer

Comité permanent de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de l'éthique

Le mardi 6 février 2018

• (0850)

[Traduction]

Le vice-président (M. Nathaniel Erskine-Smith (Beaches—East York, Lib.)): La séance est ouverte.

Désolé pour mon retard. Je participais à une rencontre multipartite pour la lutte contre la pauvreté.

Merci aux gens du CRTC d'être des nôtres aujourd'hui pour discuter avec nous de la neutralité du Net. Sans plus tarder, je vous cède la parole.

M. Christopher Seidl (directeur exécutif, Télécommunications, Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes): Monsieur le président et honorables membres du Comité, bonjour. Je m'appelle Chris Seidl et je suis directeur exécutif des Télécommunications au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). À mes côtés aujourd'hui se trouve mon collègue Stephen Millington, avocat général principal et directeur exécutif du Secteur juridique du CRTC. Je vous remercie de l'occasion que vous nous donnez de venir vous parler de la neutralité du Net.

Comme vous le savez sans doute, le CRTC est un tribunal administratif indépendant qui est chargé de réglementer les activités des fournisseurs de services de télécommunications conformément à la Loi sur les télécommunications. À ce titre, toute décision que prend le CRTC doit se faire dans le but d'atteindre les objectifs stratégiques fixés par la loi.

Suivant le principe de la neutralité du Net, tout trafic sur Internet devrait recevoir un traitement égal de la part des fournisseurs de services Internet, avec un minimum de manipulations, d'interférence, de hiérarchisation, de discrimination ou de préférence, voire aucune. Ce principe est inscrit dans la Loi sur les télécommunications dont le paragraphe 27(2) interdit toute discrimination ou préférence indue, et dont l'article 36 interdit aux entreprises de télécommunications d'exercer une influence sur le contenu qu'elles transmettent, à moins qu'elles aient reçu l'autorisation expresse du CRTC pour ce faire. Ces dispositions de la loi procurent au CRTC les outils et la souplesse dont il a besoin pour établir et faire appliquer un cadre sur la neutralité du Net qui est tout à fait approprié et raisonnable pour le Canada.

Chose intéressante, il ne s'agit pas de nouvelles dispositions. Elles remontent en fait à la Loi canadienne sur le chemin de fer de 1906 alors que le concept de transport commun assurait que les entreprises de chemin de fer transporteraient toutes les marchandises sans aucune discrimination. Il s'avère que les mêmes principes s'appliquent, que nous parlions du fret transporté sur des wagons de chemin de fer ou des données transmises sur des réseaux de

télécommunication. Il est important de ne pas oublier que la neutralité du Net vise le transport et non le contenu.

Nous le mentionnons du fait que ces dispositions législatives libellées dans des termes généraux ont résisté à l'épreuve du temps et ont donné au CRTC la souplesse nécessaire pour s'attaquer à des préoccupations de nature plus contemporaine. Il a été possible de les adapter à la technologie et aux besoins d'aujourd'hui, y compris la neutralité du Net.

Le CRTC a été l'un des premiers organismes de réglementation dans le monde à mettre en oeuvre une approche visant à faire respecter la neutralité du Net. Nous avons pris de nombreuses décisions qui vont dans le sens de cette approche. J'aimerais vous parler de trois d'entre elles qui revêtent une importance particulière.

La première, prise en 2009, a créé le cadre pour évaluer les pratiques de gestion du trafic Internet et le respect de la Loi sur les télécommunications. Le CRTC a alors énoncé clairement qu'en cas de congestion, la première réaction des fournisseurs de services Internet (FSI) devrait toujours être d'investir dans un accroissement de la capacité du réseau.

Cela dit, nous sommes conscients que l'élargissement et la mise à niveau d'un réseau, ce n'est pas toujours la solution la plus pratique. Il arrive que les fournisseurs de services Internet doivent adopter des mesures d'ordre économique ou technique afin de mieux gérer le trafic sur leurs réseaux. Ils peuvent par exemple imposer des frais additionnels aux clients dont l'utilisation dépasse une limite prédéterminée ou ralentir le trafic sur leurs réseaux afin de gérer une situation exceptionnelle de congestion.

J'ajoute une chose susceptible d'intéresser tout spécialement votre comité. Bien que le CRTC autorise les fournisseurs de services Internet à utiliser des moyens techniques pour gérer le trafic, nous demeurons conscients que ces moyens peuvent leur permettre de consulter et recueillir des données et des renseignements personnels. Afin de protéger la vie privée des Canadiens, nous avons donc mis en place des mesures limitant l'utilisation de ces données et renseignements personnels par les fournisseurs uniquement aux fins de la gestion du trafic Internet. C'est la seule raison pour laquelle ils peuvent utiliser ou divulguer cette information.

●(0855)

[Français]

Nous avons exigé que les fournisseurs de services Internet, ou FSI, soient transparents au sujet de l'utilisation qu'ils font des pratiques de gestion du trafic Internet. Ils doivent informer leurs clients de la manière dont cette pratique influera sur le service, y compris l'incidence particulière sur les vitesses. Si un consommateur estime que son FSI n'agit pas en toute transparence, il peut demander au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, ou CRTC, d'intervenir. Selon nos statistiques les plus récentes, au cours de la dernière année, le CRTC a reçu 19 plaintes liées aux pratiques de gestion du trafic Internet.

Nous sommes proactifs en vue d'assurer la transparence et le suivi entourant chacune des plaintes que nous recevons. Nous croyons fermement que notre approche est efficace. Par exemple, lorsque nous recevons des plaintes selon lesquelles des pratiques ou des approches sont très préoccupantes, nous tenons des consultations publiques et nous traitons ces plaintes de manière définitive.

[Traduction]

Permettez-moi quelques explications. Il y a quelques années, nous avons été informés que certaines entreprises proposaient des services sans fil mobiles qui n'entraient pas dans le compte des limites de données mensuelles des clients de leurs propres services de télévision mobile. En revanche, le contenu issu d'autres sites Web ou d'autres applications était comptabilisé dans la limite des données mensuelles de ces clients. En 2015, le CRTC a publié une décision obligeant ces fournisseurs à cesser de donner à leurs services de télévision mobile un avantage indu sur le marché. Nous avons en outre exigé que les entreprises en question modifient leurs pratiques. Le CRTC a indiqué que, tout en appuyant la création de nouveaux moyens destinés à permettre aux Canadiens d'accéder à du contenu audiovisuel canadien ou étranger, il ne pouvait pas permettre aux fournisseurs de services mobiles d'agir de manière discriminatoire.

C'est la deuxième mesure que nous avons prise afin de faire respecter le principe de la neutralité du Net en faisant en sorte que le contenu audiovisuel soit mis à la disposition des Canadiens avec ouverture et équité.

La troisième et plus récente étape que nous avons franchie concerne la différenciation des prix. En vertu de cette pratique, les fournisseurs proposent aux consommateurs des produits ou des services identiques ou similaires à des tarifs différents. Il peut y avoir différenciation des prix lorsqu'un fournisseur de services Internet exempte une application précise du plan mensuel d'utilisation de données mobiles d'un client, ou lorsque le fournisseur d'une application conclut une entente avec un fournisseur de services Internet afin que les données utilisées et associées à cette application soient gratuites ou facturées à un tarif réduit.

En avril 2017, nous avons indiqué que les fournisseurs de services Internet devraient traiter de la même façon toutes les données qui circulent sur leurs réseaux. En ayant recours à des pratiques de différenciation des prix, les fournisseurs influencent en fait les consommateurs dans leurs choix quant à l'utilisation des données. Il s'ensuit que ces pratiques viennent restreindre l'accès au contenu dans Internet, ce qui, selon le CRTC, va à l'encontre de la Loi sur les télécommunications. Notre cadre vise à permettre un marché équitable où les fournisseurs de services Internet se font concurrence sur le plan du prix, de la qualité du service, de la quantité de données permise et des propositions de services novatrices.

[Français]

La neutralité du Net, qui constitue un enjeu dans d'autres régions du monde, a été placée au premier plan des discussions publiques en raison de la décision qu'a prise la Commission fédérale des communications des États-Unis en décembre dernier.

Les membres de ce comité se demandent peut-être quelle sera l'incidence de cette décision sur les politiques du CRTC, sur les FSI canadiens ou sur les Canadiens. Le vote de la Commission fédérale des communications n'influencera pas la manière de gérer le trafic Internet au Canada. Le CRTC a exposé son approche par rapport à la neutralité du Net, conformément à ses pouvoirs et à ses obligations au titre de la Loi sur les télécommunications, et nous continuerons de la faire respecter au Canada.

De même, le CRTC n'a pas compétence sur la manière dont est assurée la gestion du trafic Internet à l'extérieur de notre pays. En conséquence, nous ne pouvons formuler des commentaires ou des hypothèses sur les effets d'une telle pratique, ni sur la façon dont la gestion des données sera assurée par les fournisseurs de services dans d'autres pays.

●(0900)

[Traduction]

Monsieur le président, nous espérons que cet aperçu vous aidera à mieux comprendre les mesures concrètes adoptées par le CRTC dans le contexte de l'enjeu que représente la neutralité du Net au Canada. Les différentes décisions prises par le CRTC en s'appuyant sur les pouvoirs actuellement prévus dans la loi lui permettent de compter sur une approche efficace en matière de neutralité du Net de telle sorte que les Canadiens puissent toujours bénéficier de la libre circulation des idées.

Avant de conclure, nous tenons à vous informer qu'il se peut que nous ne puissions répondre à toutes les questions que vous pourriez souhaiter nous poser aujourd'hui. À titre d'exemple, vous avez peut-être appris qu'une coalition, Franc-Jeu Canada, a déposé récemment une demande afin que le CRTC crée un régime qui permettrait aux fournisseurs de services Internet de bloquer l'accès aux sites Web qui hébergent du contenu piraté. Monsieur le président, je sais que vous comprendrez qu'il nous est impossible de commenter cette demande ou toute autre qu'examine actuellement le CRTC.

C'est avec plaisir que nous répondrons à toutes vos questions concernant notre approche à l'égard de la neutralité du Net.

Merci.

Le vice-président (M. Nathaniel Erskine-Smith): Merci beaucoup pour cet exposé.

Nous débutons notre premier tour de questions avec M. Saini qui dispose de sept minutes.

M. Raj Saini (Kitchener-Centre, Lib.): Bonjour à tous les deux.

Je comprends que c'est quelque chose de relativement récent. Si je ne m'abuse, les États-Unis ont pris cette décision en décembre, et je sais bien qu'il y a des questions auxquelles vous ne pourrez pas répondre.

Dans tout ce contexte de la neutralité du Net, il faut bien constater que nous ne vivons pas en vase clos au Canada. Les interconnexions avec les États-Unis sont nombreuses. Il y aura donc des répercussions chez nous. Vous êtes-vous interrogés sur l'ampleur de ces répercussions? À titre d'exemple, si Netflix devait décider demain matin de hausser ses tarifs aux États-Unis, nous aurions bien évidemment droit à une augmentation au Canada. Les décisions prises aux États-Unis ont toujours un impact dans notre pays.

Avez-vous essayé de déterminer les répercussions à prévoir ou l'approche à adopter dans cette éventualité?

M. Christopher Seidl: Si l'on s'en tient à la neutralité du Net, nous n'exerçons aucun contrôle sur les décisions prises par d'autres gouvernements. Il s'agit d'une préoccupation planétaire. Les approches peuvent différer d'un pays à l'autre.

Les changements apportés aux États-Unis auront bien évidemment des répercussions quant à savoir quelles applications pourront percer le marché et quelles sommes devront être versées aux fournisseurs américains de services Internet. Il est possible que les tarifs à payer aux fournisseurs augmentent chez nos voisins du Sud. Ce sera à eux de décider s'ils souhaitent que leurs clients d'autres pays époungent une partie de cette augmentation. Cela ne changera toutefois rien à notre approche en matière de neutralité du Net au Canada et à notre mode de réglementation de ces pratiques.

Il n'y a pas d'impact direct. Il est possible qu'il devienne plus avantageux pour certains de ces fournisseurs de contenu d'opter pour une connexion directe avec le Canada, plutôt que de transiter par un autre pays dont les règles en matière de neutralité du Net ne sont pas aussi claires que les nôtres. On peut donc envisager un accroissement des interconnexions directes avec le Canada, bien qu'il n'y ait aucune indication en ce sens pour l'instant.

M. Raj Saini: Vous avez parlé de différenciation des prix et du cadre que vous avez mis en place en avril dernier pour déterminer dans quelle mesure la loi est respectée. Vous avez cité le paragraphe 27(2). Le tout découlait, je crois, d'une consultation publique.

M. Christopher Seidl: C'est exact.

M. Raj Saini: Quelles conclusions avez-vous pu en tirer? Je crois que la différenciation des prix va finir par nous affecter, car nous avons très peu de fournisseurs de services Internet à large bande. Ces fournisseurs vont donc commencer à produire eux-mêmes du contenu et des applications, ce qui pourrait nuire au déploiement d'autres contenus ailleurs sur Internet. Je ne sais donc pas s'il va demeurer possible pour vous de contrôler le tout.

M. Christopher Seidl: C'est justement la raison pour laquelle nous avons mis en place cette approche. Le problème a commencé à se manifester avec le lancement de certaines des applications dont j'ai parlé. Par exemple, Vidéotron a décidé d'offrir différents services mobiles de musique totalement exonérés, en ce sens qu'ils n'entraient pas dans le décompte des limites de données. Après analyse de la situation, nous avons déterminé qu'il ne fallait pas que cela puisse se produire dans d'autres contextes et que nous devions donc examiner les choses dans une perspective plus générale. Nous avons alors émis un avis public. Nous avons tenu une audience avec comparution en octobre 2016 et une décision a été rendue en avril 2017. Nous avons examiné tous les cas différents, car le paragraphe 27(2) interdit d'établir une discrimination injuste ou une préférence indue, et non seulement une préférence discriminatoire. Il doit y avoir des effets qui ne vont pas dans le sens des objectifs stratégiques de la loi.

Nous avons déterminé que la différenciation des prix pouvait être acceptable dans certains cas, même s'ils sont très peu nombreux. Nous avons ainsi jugé que la possibilité de consulter et de payer sa facture en ligne n'est sans doute pas problématique, car elle n'a pas d'incidence sur les autres fournisseurs de contenu. Il y a certains éléments que nous avons jugé étrangers à l'application elle-même, comme l'accès variable aux données en fonction de la période du jour, celui-ci pouvant être illimité durant la nuit et comptabilisé à certaines heures de la journée. Il y avait tout de même une certaine

discrimination, mais elle ne nous apparaissait pas indue. Nous avons estimé que la situation était sans doute acceptable.

Nous avons examiné les différents types de cas possibles et nous avons jugé particulièrement problématiques ceux qui concernaient une application, surtout lorsqu'un fournisseur accorde la préférence à sa propre application, son propre contenu et ses propres services au détriment de concurrents qu'il défavorise de cette manière. Nous sommes bien évidemment en faveur d'un marché ouvert et équitable qui permet l'innovation dans toutes les sphères du secteur des applications, des petites entreprises jusqu'aux multinationales.

• (0905)

M. Raj Saini: J'aimerais revenir sur la question de la différenciation des prix pour m'assurer de bien comprendre. Vous ne pourriez peut-être pas me répondre, car c'est peut-être davantage d'ordre philosophique.

Dans le milieu des affaires, les entreprises essaient toujours d'élargir leur part de marché. C'est le cas pour toutes les entreprises, quel que soit le contexte. Pour augmenter sa part de marché, on peut soit produire à moindre coût soit en offrir davantage pour le même prix. Compte tenu du nombre très limité de fournisseurs de services Internet, on ne peut pas vraiment parler d'une vaste concurrence... il s'agit presque d'un monopole ou d'un oligopole dans le cas des fournisseurs de services à large bande. Comment ces fournisseurs vont-ils se livrer concurrence et comment allez-vous pouvoir contrer de telles pratiques à l'avenir? Existe-t-il des règles strictes interdisant le recours à des limites de données ou à une offre de diffusion en continu sans frais par un fournisseur universel...? Si un fournisseur produit son propre contenu, allez-vous lui interdire d'en faire la promotion au détriment de celui des autres fournisseurs? Comment allez-vous pouvoir dorénavant composer avec la nature concurrentielle de cet environnement?

M. Christopher Seidl: Nous ne voulons pas limiter l'innovation, même dans le secteur des applications. Un fournisseur peut offrir ses propres applications. Il ne peut simplement pas accorder un traitement préférentiel à ses applications en les offrant à une vitesse plus élevée ou sans en tenir compte pour le calcul des limites de données comme il le fait pour les autres applications. Nous mettons l'accent sur la transmission de l'information, plutôt que sur la provenance des différentes applications. Si un fournisseur veut offrir d'autres services, comme la surveillance domiciliaire ou quoi que ce soit d'autre, il est bien évident que nous allons l'appuyer dans ses efforts d'innovation. Il ne peut toutefois pas se servir de sa position de fournisseur de réseau ou de surveillant de l'accès domiciliaire pour accorder la préférence à son propre contenu.

M. Raj Saini: Est-ce que cela s'appliquerait également aux données commanditées?

M. Christopher Seidl: Tout à fait.

M. Raj Saini: D'accord. Merci.

Le vice-président (M. Nathaniel Erskine-Smith): Merci beaucoup, monsieur Saini.

Les prochaines questions seront posées par M. Kent.

L'hon. Peter Kent (Thornhill, PCC): Merci, monsieur le président.

Merci, messieurs, d'être venus discuter avec nous aujourd'hui de cette question qui revêt une importance croissante pour les Canadiens, même s'ils sont sans doute nombreux à ne pas en être tout à fait conscients. Nous savons implicitement que le CRTC est en faveur de la neutralité du Net, mais le moment ne serait-il pas venu de l'inscrire explicitement dans une loi canadienne?

M. Christopher Seidl: Je pense que c'est déjà chose faite. Je vous ai mentionné l'article 36 et le paragraphe 27(2) où il est question de discrimination injuste et de préférence indue. Le principe du transport commun est fondamental. Comme je l'indiquais, il fait partie des concepts toujours applicables qui ont résisté à l'épreuve du temps.

C'est une approche plutôt nuancée. Ces dispositions nous permettent d'examiner les faits qui nous sont présentés pour déterminer à quel endroit fixer les limites, car ce n'est pas tout noir ou tout blanc. Pour ne pas perdre la flexibilité dont nous avons besoin pour régler les cas particuliers, nous évitons d'alourdir indûment les lois et les règlements.

Nous avons eu vent de différentes pistes de solutions possibles, notamment dans la recherche du bien commun. À titre d'exemple, un fournisseur éprouvait un problème avec certains logiciels à télécharger pour que ses clients des services téléphoniques puissent utiliser le 911, un accès que nous souhaitons aussi large que possible. Nous ne voulons surtout pas que des gens s'empêchent de le faire en s'inquiétant au sujet de leurs limites de données.

Il y a donc certains cas où l'on autorise de telles pratiques parce que cela ne cause pas vraiment de problème, mais nous avons tout de même établi des lignes directrices très claires pour l'industrie.

L'hon. Peter Kent: Vous parlez d'un traitement nuancé. Lors des discussions tenues au sein de la Commission fédérale des communications aux États-Unis, ceux qui préconisaient l'abandon de la réglementation adoptée en 2015 indiquaient vouloir substituer à ce cadre oppressif un cadre plus léger. Comment caractériseriez-vous l'approche du CRTC en la matière?

M. Christopher Seidl: Nous sommes d'ardents défenseurs de la neutralité du Net. C'est comme ça que nous nous voyons. Nous n'avons toujours pas d'interdiction systématique ou de réglementation *ex ante*, si vous préférez. Nous avons des règles normatives qui empêchent certains traitements. Nous les autorisons jusqu'à un niveau donné, mais nous émettons des lignes directrices quant aux limites à ne pas dépasser. Lorsqu'une situation problématique nous est soumise, nous examinons les faits en fonction du cadre établi afin d'évaluer les impacts que pourrait avoir sur le marché la pratique en question.

• (0910)

L'hon. Peter Kent: Comme une grande partie du trafic Internet au Canada transite par les États-Unis, j'aimerais savoir dans quelle mesure le CRTC est capable de contrôler le tout. Est-ce que vous appliquez vos règles ou prenez les mesures nécessaires en fonction de l'information fournie par l'industrie ou des plaintes des consommateurs?

M. Christopher Seidl: Comme je l'ai indiqué, nous avons mis en place des règles interdisant l'utilisation à d'autres fins des données de gestion du trafic de manière à protéger la vie privée des citoyens. Nous n'avons par ailleurs aucune règle limitant la quantité d'information pouvant quitter le pays. Nous ne faisons pas par exemple d'appairage Internet. Nous laissons agir les forces du marché. Nous voulons seulement intervenir et réglementer lorsque c'est absolument nécessaire. En pareil cas, nous nous penchons sur la question, mais nous n'avons pas eu à le faire pour cet aspect particulier.

L'hon. Peter Kent: Est-ce que les gens du CRTC rencontrent leurs homologues d'autres instances réglementaires — pas seulement aux États-Unis, mais aussi en Europe et ailleurs — pour discuter de ce genre d'enjeux transfrontaliers?

M. Christopher Seidl: Oui, certainement. Il y a des enjeux communs qui transcendent les frontières et sont de nature planétaire. Des conférences sont tenues annuellement pour permettre aux responsables de la réglementation d'en discuter. Nous avons aussi des rencontres individuelles avec nos homologues de différents pays.

L'hon. Peter Kent: Mais il n'est jamais alors question de prendre des décisions en commun ...

M. Christopher Seidl: Non.

L'hon. Peter Kent: ... ou de mettre aux voix des protocoles ou des pratiques?

M. Christopher Seidl: Cela n'est pas de notre compétence. Nous assurons la mise en oeuvre de la Loi sur les télécommunications qui établit la portée de la réglementation au pays.

L'hon. Peter Kent: J'aimerais revenir à la question des pratiques de gestion du trafic en vous citant l'exemple du radiodiffuseur qui se sert de sa capacité de vente sur les nouveaux médias pour diminuer les frais d'utilisation. Êtes-vous au fait de cas semblables qui se seraient produits aux États-Unis et qui pourraient éventuellement toucher le Canada?

M. Christopher Seidl: Oui. Si l'on remonte dans le temps, on se rappellera que les compagnies de téléphone voulaient au départ bloquer l'utilisation de la voix par le protocole Internet pour protéger leur part de marché de la messagerie vocale. On peut noter quelques cas semblables, mais cela dépasserait assurément les limites prévues par notre réglementation touchant les pratiques de gestion du trafic.

Comme je l'ai mentionné, il arrive souvent aux États-Unis que l'on regroupe un ensemble de services, ce qui exige d'obtenir une approbation pour que les différents services inclus puissent être exonérés d'une prise en compte aux fins des forfaits de données. Il y a donc des cas semblables là-bas. L'Inde voyait d'un très mauvais oeil l'application Free Basics de Facebook. L'entreprise voulait offrir sa propre application d'accès à Internet, et l'Inde a fini par rejeter cette solution en adoptant une approche plus rigoureuse en faveur de la neutralité du Net.

L'hon. Peter Kent: Le président de la FCC a dit, en préconisant l'élimination du règlement pris en 2015, que cela ferait augmenter les investissements et la croissance, car Internet atteindrait son plein potentiel. Les entreprises canadiennes soutiennent-elles la même chose?

M. Christopher Seidl: Lorsque nous avons le processus de tarification différentielle, de nombreux fournisseurs de service avaient surtout besoin de la capacité de différencier leurs produits et de gagner une part de marché. On n'a pas beaucoup parlé d'investissement, mais nous avons aussi certainement déjà entendu que nous devons... C'est manifestement une question d'argent et d'obtenir les fonds nécessaires de l'espace alloué aux applications pour financer leurs solutions sur le marché. Je crois que c'est là-dessus que les Américains se concentrent.

Aujourd'hui, de grandes entreprises titulaires, qu'il s'agisse de câblodistributeurs ou de compagnies de téléphone, offrent Internet. Nous avons également un régime de services de gros. Les entreprises ouvrent leurs réseaux à d'autres fournisseurs, notamment Electronic Box, TekSavvy ou d'autres qui se servent de ces réseaux. Il y a davantage de concurrence ici. Ce n'est pas le cas aux États-Unis. En effet, deux fournisseurs principaux détiennent la plus grande part du marché américain, ce qui leur donne encore plus de contrôle sur le prix demandé aux fournisseurs d'applications. Le contrôle sur la diffusion en continu ou sur la façon dont ils fournissent ce contenu leur donne un grand avantage dans ces négociations.

Le vice-président (M. Nathaniel Erskine-Smith): Merci beaucoup, monsieur Kent.

La parole est maintenant à M. Angus. Il a sept minutes.

M. Charlie Angus (Timmins—Baie James, NPD): Merci beaucoup.

À l'âge de 15 ans, ma mère a travaillé comme opératrice téléphonique. À cette époque, lorsqu'une personne appelait de Boston, de Toronto ou de Vancouver, ma mère branchait les petits fils et établissait une connexion. Je crois que nous voyons le CRTC et Internet comme une extension du téléphone, mais cela ne fonctionne pas du tout de la même façon, n'est-ce pas? En effet, les paquets de données viennent de partout. La transmission de l'information d'une province canadienne à une autre ne suit peut-être pas du tout une ligne droite, et la plus grande partie fait un détour par les États-Unis.

Quelle est la capacité du CRTC de conserver Internet dans sa forme actuelle si les Américains décident de faire exploser ce modèle?

• (0915)

M. Christopher Seidl: Le Conseil a les pouvoirs qui lui sont conférés en vertu de la Loi sur les télécommunications. En effet, l'article 24 nous donne le pouvoir d'imposer des conditions sur les fournisseurs si elles contribuent à l'atteinte des objectifs de la Loi. L'un de ces objectifs est de protéger la vie privée des Canadiens, et si nous jugeons qu'il s'agit réellement d'un problème, le Conseil pourrait examiner cela.

M. Charlie Angus: En ce qui concerne la question du ralentissement du contenu qui passera sur les réseaux américains, nous aurons de très gros conglomerats de divertissement dont les fournisseurs de service Internet seront situés aux États-Unis et auront donc la liberté de décider quel contenu passe ou ne passe pas sur leurs réseaux. Le marché canadien est plus petit que celui de la Californie, et nous dépendons de ce qui passe sur les réseaux américains.

Au bout du compte, pouvons-nous faire quelque chose pour garantir que notre contenu ne sera pas ralenti ou réduit dans le cas de dommages indirects découlant d'une mesure américaine?

M. Christopher Seidl: Je crois que si le Canada adopte des règlements rigoureux sur la neutralité du Net, cela exprimera clairement aux intervenants de l'espace d'applications que nous offrons un refuge sûr ici, si je peux utiliser cette expression, car les fournisseurs de service Internet les traiteront de façon équitable. Si les autres pays ne sont pas aussi accueillants, je pense que nous pourrions voir des fournisseurs de contenu se connecter directement aux fournisseurs Internet du Canada, ce qui fera augmenter le trafic dans notre pays.

M. Charlie Angus: Je souhaite que ce soit le cas. Ce qui me préoccupe, c'est que l'histoire de la création d'Internet est unique, car toutes sortes d'intervenants ont créé un réseau commun d'échange d'information qui se retrouve maintenant de plus en plus sous le contrôle de quelques géants du secteur. Au Canada, nous avons décidé que nous étions contre la concurrence. Nous avons décidé d'avoir des marchés très protégés. Nous avons deux, trois ou quatre grands fournisseurs qui contrôlent les services Internet et qui fournissent également du contenu. Il existe des règlements pour les surveiller, mais aux États-Unis, c'est la même situation multipliée par 100.

Nos fournisseurs de service Internet ne subiront-ils pas des pressions économiques s'ils constatent que leurs concurrents

américains sont en mesure de ralentir du contenu et d'offrir des services plus rapides? Sur le plan concurrentiel, les fournisseurs de contenu canadien exerceront des pressions, n'est-ce pas?

M. Christopher Seidl: Pas au Canada. En effet, ici, les fournisseurs de service Internet se font concurrence entre eux. Ils ne sont pas en concurrence avec les fournisseurs de service Internet américains, et je ne pense donc pas que cette situation se produira dans ce type de modèle. Nous avons pris des règlements qui devraient permettre l'existence d'un marché axé sur l'innovation. Nous avons des connexions avec des réseaux de diffusion de contenu directement au Canada; ces fournisseurs peuvent profiter de l'appairage. Nous voyons certainement de plus en plus de centres d'appairage apparaître d'un bout à l'autre du pays, et le maintien de la connectivité pour ce contenu au Canada est un signe très positif.

M. Charlie Angus: Lorsque la FCC a rendu sa décision avec dissidence, Jessica Rosenworcel a dit que cela donnera aux fournisseurs de service Internet le pouvoir « de bloquer des sites Web, de restreindre les services et de censurer le contenu en ligne. » C'est certainement troublant, alors que nous voyons la Chine commencer à censurer du contenu, si l'industrie du divertissement américaine décide de ralentir ou d'éliminer du contenu.

Manifestement, au Canada, nous avons... Vous avez dit que vous ne vouliez pas parler de FairPlay, et je comprends, mais dans quelles conditions le CRTC envisagerait-il d'éliminer du contenu ici? Selon vous, cela fait-il partie de votre mandat, et dans quelles circonstances commenceriez-vous à régir du contenu?

M. Christopher Seidl: Notre mandat, comme il est énoncé dans la Loi sur les télécommunications, concerne surtout la transmission et les fournisseurs de services qui assurent cette transmission. Comme je l'ai mentionné plus tôt, par l'entremise du pouvoir qui nous est accordé dans l'article 36, personne ne peut bloquer ou influencer du contenu sans notre approbation. Dans la décision initiale que nous avons rendue en 2009, nous avons énoncé qu'on ne peut pas influencer le contenu d'une application pour faire en sorte qu'il soit bloqué, notamment en le ralentissant au point de le rendre méconnaissable. Nous ne permettrions pas cela.

Je ne peux pas parler plus en détail de la question du blocage de sites et de contenu particuliers pendant que nous traitons la demande de FairPlay.

• (0920)

M. Charlie Angus: Merci.

Enfin, ce qui me préoccupe, c'est que nous savons que la plupart des principaux fournisseurs Internet sont situés aux États-Unis et qu'ils sont donc maintenant visés par les règlements de la FCC. Est-il possible que notre utilisation d'Internet soit affectée par les changements organisationnels qui se produisent aux États-Unis, étant donné l'énorme pouvoir qu'ont les États-Unis sur le contrôle et le fonctionnement d'Internet?

M. Christopher Seidl: Il s'agit certainement d'un énorme marché qui est très important pour tous les fournisseurs d'applications. Si AT&T, Verizon et d'autres grands fournisseurs commencent à favoriser des applications particulières dans une mesure extrême — ce qui ferait disparaître d'autres applications —, il est évident que cela aura des répercussions sur cet espace alloué aux applications. Nous sommes dans un marché mondial, et il est donc possible que l'impact du marché américain limite les entreprises en démarrage — si vous voulez leur donner ce nom — du Canada. Il faudra observer la situation. Nous ne savons pas encore comment les choses tourneront.

M. Charlie Angus: Avez-vous exprimé des préoccupations ou avez-vous discuté avec les intervenants de la FCC des répercussions potentielles qu'aura sur le Canada la décision qu'ils ont rendue? Sinon, vous attendez-vous à le faire?

M. Christopher Seidl: Nous ne l'avons pas fait de façon officielle. Cela ne fait pas partie de notre mandat.

Le vice-président (M. Nathaniel Erskine-Smith): Merci beaucoup, monsieur Angus.

La parole est maintenant à M. Baylis.

M. Frank Baylis (Pierrefonds—Dollard, Lib.): Merci. Nous avons beaucoup parlé des États-Unis. Existe-t-il d'autres pays occidentaux qui n'imposent pas un régime de neutralité du Net et qui fonctionneront de la même façon que les États-Unis?

M. Christopher Seidl: Oui. Cela dépend de chaque pays, et c'est très nuancé d'un pays à l'autre. Je n'ai pas d'exemple précis à vous donner d'un pays qui n'a aucun règlement à cet égard. Je me suis concentré davantage sur les pays qui appuient la neutralité du Net. Il s'ensuit que les régions qui n'ont pas encore abordé cet enjeu sont probablement celles qu'il faudrait examiner.

M. Frank Baylis: En ce qui concerne les répercussions du changement apporté par les États-Unis, je crois que nous pourrions examiner d'autres pays qui font face à cette situation. Je ne sais pas de quels pays il s'agit, mais vous dites que d'autres pays n'imposent pas une neutralité du Net aussi rigoureuse ou officielle que la nôtre. Est-ce exact?

M. Christopher Seidl: C'est exact. Je pense que la neutralité du Net du Canada est probablement l'une des plus rigoureuses dans le monde, car elle vise tous les volets. Nous avons commencé avec la priorisation du trafic dans les périodes d'encombrement. Nous avons ensuite abordé le délit d'initié lié au contenu, et ensuite la priorisation contre paiement et les pratiques de tarification différentielle visant le contenu des autres fournisseurs. Nous avons réellement abordé toute une gamme d'enjeux liés à la neutralité du Net.

Nous avons également abordé la protection de la vie privée. Nous avons traité tous ces volets. Toutefois, nous n'avons pas abordé la question des liens d'appariement et ce type de marché; n'importe quel fournisseur peut donc s'apparier avec d'autres, n'importe où. Nous nous en remettons aux forces du marché.

M. Frank Baylis: Vous avez dit que nous étions l'un des pays les plus rigoureux à cet égard dans le monde.

M. Christopher Seidl: Absolument.

M. Frank Baylis: Cela pique ma curiosité, car si nous remontons avant Internet, au début, la transmission se faisait par câble. À cette époque, il y a eu une période d'amalgamation. En effet, les câblodistributeurs achetaient des compagnies de téléphone et du contenu. Bell et Rogers faisaient cela précisément pour faire la promotion de leur contenu sur leurs réseaux. Nous n'avons jamais examiné la question de la neutralité des fournisseurs plutôt que celle de la neutralité du Net.

Vous avez mentionné que les lois axées sur Internet étaient fondées sur les lois axées sur les entreprises de télécommunications. Pourquoi n'avons-nous jamais appliqué cela? Même aujourd'hui, si je souhaite obtenir quelque chose par l'entremise du câble, il y a divers niveaux, c'est-à-dire que je paie pour ceci, je ne paie pas pour cela, j'obtiens ceci gratuitement et cela appartient à l'entreprise. Nous n'avons appliqué cette notion d'entreprises de télécommunications à aucun câblodistributeur, ce qui a créé un monopole plus important que celui des fournisseurs Internet sans fil, par exemple.

M. Christopher Seidl: Je ne suis pas spécialiste des règlements liés à la câblodistribution, mais nous avons plusieurs règlements qui contrôlent les télécommunications, c'est-à-dire l'offre de canaux et de programmes d'intérêt national, et qui veillent à ce que ce contenu ne soit pas exclusif, afin qu'il puisse être offert sur de multiples plateformes. Les consommateurs ont le choix. Ils n'ont pas besoin de s'abonner à plusieurs câblodistributeurs, par exemple, pour obtenir le contenu souhaité.

M. Frank Baylis: La notion selon laquelle tous les contenus sont traités de façon équitable n'existe pas du tout dans le domaine de la câblodistribution. En effet, on paie pour une chose, on ne paie pas pour une autre. C'est complètement bloqué. Selon ce que je comprends, les gens craignent l'imposition d'un régime similaire à celui de la câblodistribution si nous nous éloignons de la neutralité du Net.

• (0925)

M. Christopher Seidl: Lorsque nous avons discuté de la neutralité du Net, nous avons parlé de la notion selon laquelle les fournisseurs de service Internet choisiraient le contenu le mieux adapté à chaque client. On peut même pousser cela à l'extrême. En effet, si on demande un prix élevé pour un certain contenu et qu'on offre d'autre contenu gratuitement, les gens seront attirés par le contenu gratuit, ce qui pourrait influencer le contenu consommé et ensuite — et c'est un point très important —, les nouvelles et l'information consommées, des éléments qui devraient manifestement rester neutres.

M. Frank Baylis: Comme je l'ai dit, cela n'existe pas dans le domaine de la câblodistribution, même aujourd'hui. En effet, la câblodistribution est un secteur monopolistique, c'est-à-dire qu'il est très rare qu'une maison soit reliée par deux ou trois différents câbles.

M. Christopher Seidl: Non, mais vous pouvez choisir le fournisseur de votre contenu, même aujourd'hui, et même à l'extérieur des fournisseurs principaux. Vous avez plusieurs choix et nous appuyons manifestement la concurrence. Si nous vivions dans un milieu de concurrence parfaite, il ne serait pas nécessaire d'adopter des règlements rigoureux, car la concurrence et les forces du marché s'occuperaient de tout ce que les consommateurs n'aiment pas.

M. Frank Baylis: M. Kent a posé une question sur le paragraphe 27(2) et l'article 36, qui se retrouvent dans la Loi et non dans le projet de loi. Visent-ils seulement Internet? Ils ne peuvent pas viser seulement la câblodistribution, car la câblodistribution... Est-ce exact?

M. Christopher Seidl: Ces notions se trouvent dans la Loi sur les télécommunications, c'est-à-dire la loi qui s'applique à tous les services de télécommunication, que ce soit Internet, les services téléphoniques ou n'importe quel autre service ou application de données. Toute transmission de contenu qui...

M. Frank Baylis: Si l'article 36 et le paragraphe 27(2) s'appliquent à toutes les formes de transmission, ils n'ont certainement pas été appliqués à la câblodistribution.

M. Christopher Seidl: La radiodiffusion...

M. Frank Baylis: Ils font exactement ce que nous voulons éviter dans le cas d'Internet. Je tente de comprendre cela.

M. Christopher Seidl: Les éléments liés à la radiodiffusion qui ont été exclus de la Loi sur les télécommunications se retrouvent dans la Loi sur la radiodiffusion. Donc toutes les règles, tous les règlements et tous les objectifs liés à la préférence indue et à la discrimination injuste sont inclus dans cette Loi. Ce milieu est régi par ses propres règlements, et non par la Loi sur les télécommunications.

M. Frank Baylis: Vous dites que les câblodistributeurs ne sont pas assujettis à ces dispositions. Ils sont...

M. Christopher Seidl: Seulement lorsqu'ils fournissent des services de télécommunication. En effet, les services de radiodiffusion et de distribution sont considérés comme étant des services de radiodiffusion, et ils sont donc visés par la Loi sur la radiodiffusion.

M. Frank Baylis: D'accord.

Combien me reste-t-il de temps?

Le vice-président (M. Nathaniel Erskine-Smith): Il vous reste une minute.

M. Frank Baylis: Vous avez mentionné 19 plaintes. Sur quelle période s'échelonnent ces 19 plaintes? De plus, j'aimerais savoir si le CRTC subit cette pression de façon constante ou s'il s'agit de cas particuliers qui sont soulevés de temps à autre lorsque les fournisseurs tentent de contourner la notion de la neutralité du Net par différents moyens.

M. Christopher Seidl: Permettez-moi d'analyser cela. Au fil des ans, nous avons observé que le nombre de plaintes diminuait. Ce sont les chiffres de l'an dernier. Nous avons reçu 19 plaintes en 2017. Avant cela, ce nombre était un peu plus élevé, c'est-à-dire de 30 à 40 plaintes par année. Ce sont les plaintes que nous recevons des particuliers. Nous les traitons. Dans certains cas, il n'y a pas suffisamment d'information pour traiter une plainte, et nous demandons donc des renseignements supplémentaires. Selon le libellé de la Loi, il suffit de prouver qu'il y a eu discrimination, et non qu'elle est indue ou injuste.

Ensuite, nous demandons au fournisseur de services ce qu'il fait et pourquoi il le fait. Dans certains cas, nous avons conclu que le fournisseur de services n'était pas conforme, et il s'est conformé. Dans d'autres cas, le fournisseur faisait seulement de la gestion du trafic, mais il respectait les limites permises pour les cas de congestion ou pour d'autres raisons.

M. Frank Baylis: N'y a-t-il aucune résistance lorsque vous parlez aux fournisseurs? Avez-vous été forcés d'imposer des amendes à certains fournisseurs?

M. Christopher Seidl: Non, car lorsque nous mentionnons le problème à ces fournisseurs, ils en prennent connaissance et nous disent qu'ils ne s'étaient pas rendu compte que leur logiciel ne fonctionnait pas correctement, et ils prennent les mesures nécessaires pour le réparer. La plupart des cas se trouvent dans les limites permises, et s'il y a un gros problème, nous amorcerons une instance importante pour le régler, comme nous l'avons fait avec la télévision mobile et les pratiques de tarification différentielle.

Le vice-président (M. Nathaniel Erskine-Smith): Merci beaucoup, monsieur Baylis. La parole est maintenant à M. Gourde.

[Français]

M. Jacques Gourde (Lévis—Lotbinière, PCC): Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins d'être ici ce matin.

En tant que consommateurs, nous nous demandons toujours si notre fournisseur Internet nous en donne assez pour notre argent. Au Canada, nous avons souvent l'impression que nous payons plus cher qu'ailleurs.

Est-ce une simple impression que j'ai ou est-ce une réalité?

M. Christopher Seidl: Je crois que vous parlez des frais de connexion à Internet au Canada.

Nous voudrions qu'il y ait toujours une vraie concurrence entre les compagnies. Beaucoup de forfaits sont offerts par différentes compagnies. Nous commandons une étude chaque année pour savoir ce que paient les consommateurs pour ces services. Il y a plusieurs différences entre les régions, notamment en ce qui a trait au nombre de concurrents, à la technologie utilisée et à la réglementation.

Nous voulons qu'il y ait davantage de concurrence pour que les Canadiens aient accès à des services plus abordables.

● (0930)

M. Jacques Gourde: Les fournisseurs Internet traditionnels au Canada exercent souvent de fortes pressions parce que ce sont eux qui ont implanté Internet au pays. Ils ont investi dans les infrastructures, les antennes et la fibre optique. Ils veulent que leur investissement rapporte.

Ces fournisseurs exercent-ils des pressions pour garder leur marché pour plusieurs années encore? Y a-t-il un nombre d'années au bout duquel la concurrence pourra percer le marché, ou ces fournisseurs tenteront-ils par tous les moyens de limiter la concurrence? Au fond, ce sont eux qui ont assumé les coûts relatifs à l'infrastructure dans tout le pays. Au Canada, le fait d'offrir une connexion Internet partout représente un grand défi.

M. Christopher Seidl: Absolument. Nous voudrions qu'il y ait de la concurrence avec des fournisseurs qui créeraient leurs propres réseaux. Cela améliorerait les services au Canada. S'il n'y a pas suffisamment de concurrence au pays, nous pouvons mettre en place des services en gros. Nous avons ouvert le réseau d'autres fournisseurs pour donner davantage d'options aux consommateurs. Nous donnons toujours des tarifs appropriés aux fournisseurs qui investissent dans des réseaux pour que les services en gros et en détail soient rentables pour eux.

M. Jacques Gourde: Les nouveaux fournisseurs qui voudraient entrer sur le marché canadien et qui permettraient ainsi cette concurrence auraient-ils des redevances à verser pour l'infrastructure dont les autres fournisseurs ont assumé les frais, ou serait-ce gratuit pour eux?

M. Christopher Seidl: Non, ce ne serait pas gratuit.

Il y a des mécanismes très complexes pour déterminer le coût approprié concernant l'accès à un réseau. Dans notre terminologie, cela s'appelle la phase 2 de l'établissement des coûts. Il s'agit d'un mécanisme nous permettant d'estimer les coûts associés au réseau, ce qui comprend la prise en compte d'une marge de profit pour les compagnies. Grâce à ce mécanisme, nous pouvons fixer le coût approprié quant aux services en gros.

Parfois, les grands fournisseurs n'aiment pas offrir les services de leur plein gré. Nous devons réglementer l'accès à certains types de services d'accès à Internet haute vitesse pour que des services comme ceux à large bande puissent être offerts.

M. Jacques Gourde: Il est surprenant de constater que, encore aujourd'hui, beaucoup de Canadiens habitant dans des zones relativement peuplées ont de la difficulté à avoir accès à Internet haute vitesse. Ils ont accès à un service utilisant d'anciennes fréquences. Ceux qui ont une entreprise ou ceux qui travaillent de la maison sont défavorisés par rapport au reste du marché.

Y a-t-il moyen d'exercer des pressions pour régler cela, ou est-ce le marché qui le fera? Il est aussi possible que cette situation ne se règle jamais.

M. Christopher Seidl: En 2016, nous avons décidé que tous les Canadiens devaient avoir accès à un service de haute qualité et à un accès Internet haute vitesse de 50 mégaoctets par seconde de leur maison. Nous avons établi la nécessité de créer un fonds pour que les fournisseurs puissent étendre leurs réseaux et offrir des services dans les régions éloignées. Nous sommes en train de préciser les détails relativement à ce genre de fonds.

M. Jacques Gourde: On parle de l'autoroute Internet et de tout ce qui y circule. Tous les Netflix de ce monde et tous les services qui nécessitent le téléchargement de beaucoup de données ne viennent-ils pas polluer, en quelque sorte, Internet pour ceux qui l'utilisent pour travailler? Est-il vrai que le loisir sur Internet va prendre de plus en plus de place et que cela a une incidence sur la capacité de fournir cette information?

M. Christopher Seidl: La quantité de données qui transitent par les réseaux et le nombre d'applications augmentent chaque année. Les fournisseurs continuent d'augmenter leurs réseaux et d'offrir plusieurs services. Nous ne pouvons pas contrôler l'accès aux contenus. Nous devons continuer à investir dans les réseaux pour que les Canadiens aient accès à davantage de choix.

[Traduction]

Le vice-président (M. Nathaniel Erskine-Smith): Nous en sommes à près de six minutes, alors je vous remercie, monsieur Gourde. Si vous avez d'autres questions, je m'attends à ce que nous ayons du temps à la fin.

Madame Vandenberg, vous avez cinq minutes.

• (0935)

Mme Anita Vandenberg (Ottawa-Ouest—Nepean, Lib.): Merci beaucoup de préconiser aussi fermement la neutralité du Net. Je crois que c'est un sérieux sujet de préoccupation. Les gens de ma circonscription m'en ont parlé; la possibilité de se faire entendre sur Internet et l'absence de censure sont très importantes pour les Canadiens. Je vous en remercie.

Quand vous avez dit que le Canada est l'un des premiers pays à avoir adopté des mesures réglementaires dans ce domaine, j'ai noté avec intérêt que vous avez la flexibilité requise, que tous ces principes remontent à la lointaine époque de la Loi sur les chemins de fer du Canada, et que les articles 36 et 27 de la Loi sur les télécommunications vous ont permis de faire preuve de souplesse, de réglementer sans excès et de trouver un juste équilibre permettant de garantir la libre circulation du contenu.

Des gens ont soutenu qu'il fallait plus de mesures législatives, ou des mesures législatives dans ce domaine pour le raffermir. On dirait que vous estimez avoir cela dans la Loi sur les télécommunications. Est-ce que le Comité peut faire quelque chose, ou recommander quelque chose au gouvernement pour que vous ayez plus d'outils, une plus grande capacité, que ce soit sous forme de mesures législatives ou autre, afin que vous puissiez continuer de préconiser la neutralité du Net?

M. Christopher Seidl: Je sais que le gouvernement compte lancer un examen de la Loi sur la radiodiffusion et de la Loi sur les télécommunications, ce qui représentera une occasion d'envisager des changements à ces lois.

Je pense que le gouvernement a très activement modifié la Loi sur les télécommunications au fil des années. La capacité de réglementer directement les revendeurs est un changement en particulier qui a déjà été apporté à la loi, et la capacité d'imposer des sanctions administratives pécuniaires également, ce qui fait que quand quelque chose n'est pas conforme, nous pouvons appliquer nos mesures réglementaires. Bon nombre de changements ont été mis en place.

Il y a probablement quelques aspects mineurs pour lesquels nous dirions que des changements sont requis. Cependant, du point de vue de la neutralité du Net, comme je l'ai dit, ce que nous avons aujourd'hui nous donne les pouvoirs et la souplesse qu'il nous faut pour mettre les règles en place.

Mme Anita Vandenberg: Vous avez parlé de mécanismes d'application. Estimez-vous avoir ce qu'il faut sur ce plan?

M. Christopher Seidl: Oui.

Mme Anita Vandenberg: Merci.

Vous avez aussi dit qu'il n'est pas possible de favoriser le contenu canadien, ou qu'il y a un certain équilibre. Pouvez-vous expliquer cela un peu?

M. Christopher Seidl: Quand nous nous sommes penchés sur la tarification différentielle, certains promoteurs ont indiqué que nous devrions accorder la préférence au contenu canadien, par rapport au reste du contenu. Nous nous sommes dits d'avis que faire cela pourrait contribuer à l'atteinte de certains des objectifs de la Loi sur la radiodiffusion, mais tout compte fait, nous trouvions que ce n'était pas un mécanisme approprié pour cela et que ce serait très difficile à appliquer et à mettre en place. Nous voulons nous assurer que les Canadiens ont accès à du contenu de qualité et que le contenu canadien suscite la fierté également. Nous ne pensons pas qu'utiliser les contrôles relatifs à la transmission que les FSI peuvent avoir pour influencer cela était le bon moyen.

Mme Anita Vandenberg: D'accord, mais est-ce qu'il y a d'autres moyens?

M. Christopher Seidl: Il y en a de nombreux, pour soutenir le contenu canadien.

Mme Anita Vandenberg: J'ai trouvé cela intéressant quand vous avez dit que certains fournisseurs de contenu pourraient se connecter directement au Canada, en conséquence des changements dans la réglementation américaine. Pensez-vous que cela pourrait inspirer plus d'innovation au Canada, que d'autres fournisseurs d'applications ou de contenu pourraient essayer de s'installer ici pour jouir de la neutralité du Net?

M. Christopher Seidl: C'est possible. Si certaines des petites entreprises en démarrage ne peuvent percer les marchés des États-Unis à cause des règles mises en place par les FSI qui entravent ou freinent leur succès, elles pourraient venir au Canada ou aller ailleurs, à des endroits où le régime de neutralité du Net est solide, afin de se forger une base solide avant d'aller ailleurs.

Mme Anita Vandenberg: Votre réponse à M. Kent concernant les réunions entre les organismes de réglementation à l'échelle internationale a suscité mon intérêt.

Je comprends que c'est probablement assez technique, mais est-ce une tribune où le Canada peut défendre et préconiser la neutralité du Net auprès d'autres nations également? De toute évidence, nous n'avons pas de mandat, mais c'est un domaine pour lequel nous pourrions nous associer à d'autres pays afin de faire de la pression et veiller à la neutralité du Net à l'échelle mondiale?

M. Christopher Seidl: Ces tribunes servent à se communiquer de l'information, et non à préconiser une chose ou une autre. Je crois qu'avoir de solides règles en matière de neutralité du Net... J'ai entendu des gens d'autres pays dire qu'ils regardent en fait les règles du Canada et essaient de les utiliser comme exemples. Je crois qu'avoir des règles fermes qui permettent de réussir sur le marché est probablement le meilleur argument.

Mme Anita Vandenbeld: D'accord. Merci beaucoup.

● (0940)

Le vice-président (M. Nathaniel Erskine-Smith): Sur ce, nous passons à une autre période de cinq minutes avec M. Kent.

L'hon. Peter Kent: Merci.

J'ai une seule question, mais je tiens à vous remercier de nous donner une bonne base pour la poursuite de l'étude du Comité sur cet enjeu très délicat.

Vous avez mentionné précédemment, concernant les fournisseurs, que le CRTC prend en compte les marges de profit. Quelle est la fourchette des marges de profits acceptables pour le CRTC?

M. Christopher Seidl: Comme je l'ai dit, nous parlons de services de gros. Quand nous fixons des tarifs, quand nous les envisageons dans la perspective de la vente de gros, nous regardons d'abord les coûts des réseaux des fournisseurs et veillons à ce qu'ils puissent récupérer ces coûts. Nous regardons ensuite la possibilité d'une majoration. C'est le terme que nous utilisons pour cerner les coûts communs, comme les frais généraux et ainsi de suite. Puis, s'il y a des risques, nous déterminons s'il faut veiller à ce que le fournisseur du réseau ait des raisons suffisantes de continuer à investir, et à ce que ceux qui utilisent le service veuillent aussi investir et offrir de là des services novateurs.

Nous essayons de trouver le juste équilibre et le niveau de service qui convient. C'est une analyse très complexe et détaillée que nous réalisons.

L'hon. Peter Kent: Avez-vous une échelle de pourcentage?

M. Christopher Seidl: Il y a eu des cas à 15 %, et en général, cela peut atteindre 40 %.

L'hon. Peter Kent: Merci.

Je vais céder le reste de mon temps.

Le vice-président (M. Nathaniel Erskine-Smith): Merci beaucoup.

Sur ce, madame Fortier, vous avez cinq minutes.

[Français]

Mme Mona Fortier (Ottawa—Vanier, Lib.): Merci, monsieur le président.

Je vais poser mes questions en français.

Je trouve cette question très complexe et je ne suis certainement pas la seule. Les consommateurs doivent être informés des changements, des rajustements et des règlements en vigueur.

Jouez-vous un rôle quant à l'éducation ou à la sensibilisation des consommateurs et même des fournisseurs de services? Dans le

contexte actuel, comment pouvons-nous protéger les services offerts par l'industrie aux consommateurs?

M. Christopher Seidl: Selon notre réglementation, les pratiques de gestion du trafic adoptées par les fournisseurs de services Internet doivent être transparentes. Ils doivent publier l'information concernant ces pratiques sur leur site Web ainsi que dans diverses publications destinées aux consommateurs.

Nous fournissons sur notre site Web des détails sur la neutralité du Net, ainsi que de l'information sur le processus de traitement d'une plainte.

Mme Mona Fortier: Dans votre présentation initiale, vous avez parlé du système de plaintes. Sauf erreur, vous avez dit ne pas avoir reçu tant de plaintes cette année. Si nous nous tournons vers l'avenir, il faudrait s'assurer que le système est en bonne et due forme d'ici cinq à dix ans.

Dans ce contexte, prévoyez-vous recevoir davantage de plaintes? Comment les consommateurs peuvent-ils poser leurs questions ou déposer des plaintes?

M. Christopher Seidl: Chaque année, nous observons une diminution du nombre de plaintes. Je pense que les fournisseurs voudront offrir des services concurrentiels et de la meilleure qualité possible. Ils ne veulent pas qu'il y ait un contrôle sur le contenu et le trafic. Le fait d'accroître la concurrence fera peut-être en sorte de voir une diminution des plaintes à l'avenir. Compte tenu de notre cadre réglementaire, c'est clair que les fournisseurs n'ont pas choisi ce type de changements.

De plus, nous sommes habilités à infliger des amendes en cas de problème. C'est une autre raison pour laquelle ils ne veulent pas d'une telle gestion.

Mme Mona Fortier: Je vais aborder un tout autre sujet.

Présentement, je travaille beaucoup au dossier de la Loi sur les langues officielles. Nous allons probablement moderniser cette loi, ce qui est nécessaire après 50 ans.

Y a-t-il des éléments à prendre en considération relativement à la Loi sur les langues officielles? Dans ce cas-ci, je pense à l'accès au contenu, entre autres. Y a-t-il un lien à faire avec la Loi sur les langues officielles?

M. Christopher Seidl: Absolument. C'est une autre raison pour laquelle nous avons décidé qu'il était important que toutes les communautés canadiennes aient accès à un service de qualité. Nous avons établi qu'un service universel pour tous les Canadiens, un réseau filaire et un réseau sans fil, était nécessaire dans tous les foyers de même que dans la rue, que ce soit pour des raisons de sécurité ou pour toute autre raison. Nous voudrions que 100 % des Canadiens aient accès à ce service, mais cela prendra du temps.

● (0945)

Mme Mona Fortier: D'accord.

J'ai une dernière question.

Nous sommes en train d'examiner plus à fond cette question. Avez-vous des suggestions à formuler sur des sujets d'intérêt ou encore des témoins à proposer pour notre étude?

M. Christopher Seidl: Parlez-vous de la neutralité du Net?

Mme Mona Fortier: Oui.

M. Christopher Seidl: Vous pourriez parler avec des fournisseurs de leurs pratiques, de leur conception des services et de l'incidence des changements apportés dans d'autres pays. Ce serait un autre sujet à approfondir.

Mme Mona Fortier: D'accord. Nous pourrions inviter des fournisseurs de services.

Y a-t-il certains groupes de consommateurs avec qui nous pourrions discuter? Je vous pose la question parce que vous êtes sûrement des experts pour ce qui est des consommateurs de ces services.

M. Christopher Seidl: Vous pourriez discuter avec des organismes comme le Conseil canadien de la propriété intellectuelle, ou CCPI. Je crois que vous avez déjà parlé avec certains experts du domaine, notamment M. Geist.

[Traduction]

Le vice-président (M. Nathaniel Erskine-Smith): Merci beaucoup.

Nous allons terminer notre premier tour avec M. Angus, pour trois minutes.

M. Charlie Angus: Merci beaucoup.

J'aimerais parler encore des fournisseurs de contenu qui ont un marché très protégé, les FSI au Canada, qui s'occupent maintenant de toutes sortes de télévision et d'autres médias.

Quand ma fille travaillait en Afrique, elle avait des vitesses de téléchargement et un service Internet bien plus rapides que dans certaines grandes villes ici. Dans le nord de l'Ontario et dans d'autres régions rurales, vous avez des fournisseurs de services qui n'ont aucune concurrence ni aucun désir d'augmenter le service, et ils exigent des frais exorbitants aux gens qui sont pris à utiliser une connexion par satellite, entre autres moyens possibles.

Ce n'est pas un enjeu que le comité sur l'éthique examine — c'est plutôt le comité de l'industrie —, mais les Canadiens n'obtiennent pas grand-chose de la part de nos fournisseurs de services. Nous payons la Cadillac pour un service qui roule comme une vieille Volkswagen endommagée.

Pensez-vous qu'il serait possible d'ouvrir ce marché et d'obtenir une plus forte concurrence?

M. Christopher Seidl: Nous voulons manifestement une concurrence suffisante pour protéger les intérêts des utilisateurs et avoir des services abordables et novateurs. Notre approche se fonde sur une concurrence axée sur les installations. C'est là que vous avez les deux principaux fournisseurs dans la plupart des marchés, mais pas dans les régions rurales, et permettre l'accès au gros est une autre façon d'amener d'autres fournisseurs à utiliser ces réseaux, comme je l'ai dit tout à l'heure.

Puis il y a le financement de l'infrastructure et le développement. Avec le programme Brancher pour innover, le gouvernement finance le réseau de base pour ces régions éloignées, et permettre à d'autres fournisseurs d'accéder à ce réseau est un élément essentiel à l'expansion du réseau vers les autres régions et à l'augmentation de la concurrence. De toute évidence, offrir ces services dans les régions éloignées est difficile, du point de vue de l'analyse de rentabilisation. C'est la raison pour laquelle il faut un certain soutien public pour les développer et simplement les amener à un niveau, de sorte qu'il y ait de la concurrence dans le sillage de cela.

M. Charlie Angus: Je comprends l'analyse de rentabilité, mais nous ne parlons pas des joueurs d'un marché ouvert. Nous parlons de gens auxquels le gouvernement a donné de très fermes protections, au moyen de mesures législatives, pour la protection de leurs marchés, mais ils ne fournissent pas le service.

Dans ma région, nous avons Ontera, Ontario Northland, qui offrait le service là où Bell ne le faisait pas. Le gouvernement libéral

a décidé de vendre en catastrophe Ontera à Bell. Nous avons écrit au Bureau de la concurrence, lequel a admis que ce n'était pas dans l'intérêt public, mais que voulez-vous? C'était le géant qui engouffrait le petit. Ils ont laissé faire cela. Maintenant, quand vous appelez Bell et dites que vous avez une entreprise sur la Transcanadienne et que vous n'arrivez pas à avoir des services Internet, ils disent que la rentabilité n'est pas là.

Nous protégeons le marché, nous leur offrons un traitement préférentiel, nous bloquons le chemin à la concurrence américaine, et nous nous faisons tout de même avoir. Les entreprises et les familles sont incapables d'obtenir des services Internet alors que le gouvernement leur dit que c'est prioritaire. Le gouvernement leur dit que c'est ainsi qu'ils vont payer leurs impôts, que c'est ainsi qu'ils vont obtenir leurs soins médicaux, mais nous n'avons pas de marché pour cela.

D'après vous qui êtes au CRTC, que croyez-vous que nous pouvons faire pour les forcer, si nous devons avoir un marché protégé, à réellement servir les Canadiens? Comme je l'ai dit, vous obtenez un meilleur service pour les téléphones cellulaires en Somalie, une nation brisée, que dans bien des parties de la région que je représente.

● (0950)

M. Christopher Seidl: Nous avons présenté notre décision relative aux services de télécommunication de base, en décembre 2016, quand nous avons établi l'objectif de service universel. Nous avons indiqué que d'offrir ce niveau de service à tous les Canadiens est une responsabilité partagée. Tous les ordres de gouvernement, ainsi que l'industrie, doivent faire tout ce qu'ils peuvent à cette fin. Nous avons prévu 750 millions de dollars pour le fonds pour un réseau à large bande, et cet argent vient des fournisseurs de services qui participent à un fonds de contribution. Nous allons concevoir et mettre cela en place. Le gouvernement a mis en place le programme Brancher pour innover avec 500 millions de dollars destinés à l'expansion de l'accès à large bande.

Je crois qu'il y a manifestement encore beaucoup à faire, et qu'on peut en faire plus concernant la large bande pour vraiment se rendre à ce point. Si vous avez une infrastructure de service plus étendue avec un accès libre, je pense que vous allez voir plus de fournisseurs, y compris dans les collectivités des fournisseurs locaux capables d'offrir eux-mêmes le service.

Il faut du temps.

M. Charlie Angus: Merci.

Le vice-président (M. Nathaniel Erskine-Smith): Merci beaucoup.

Nous avons du temps, si d'autres personnes ont des questions.

J'ai une question sur la neutralité du Net, mais j'aimerais ajouter aux préoccupations de M. Angus.

J'ai vécu un an au Royaume-Uni, il y a sept ans, et les réseaux à large bande étaient très concurrentiels. Vous avez mentionné TekSavvy et la capacité de tirer parti des réseaux existants pour avoir plus de concurrence, mais nous n'avons pas vraiment la même chose dans l'univers mobile, dans la même mesure qu'avec les TekSavvy de ce monde. Au Royaume-Uni, il y a sept ans, j'avais plus de contenu pour moins cher que ce que j'ai depuis que je suis au Canada, alors je vous prie de continuer à pousser pour qu'il y ait plus de concurrence.

En ce qui concerne la neutralité du Net, le paragraphe 27(2) et l'article 36 offrent le fondement pour la protection contre les comportements anticoncurrentiels, et on interprète cela comme étant une base solide à la protection de la neutralité du Net. Cependant, la neutralité du Net n'est pas définie dans la loi ni garantie dans la loi d'une manière raisonnée. Nous avons donc les interprétations existantes du CRTC, qui sont d'après moi incroyablement efficaces, et il est formidable de voir que vous avez un document confirmant cette neutralité ainsi que la politique de tarification différentielle mise en oeuvre l'année passée, mais croyez-vous que le Parlement devrait être saisi de l'idée d'améliorer la loi, d'y inclure le principe de la neutralité du Net et de miser effectivement sur une partie de la jurisprudence venant du CRTC afin de la codifier par des mesures législatives?

M. Christopher Seidl: Je crois qu'il vaut vraiment la peine d'envisager cela.

Comme je l'ai mentionné, de notre point de vue, nous avons la souplesse et les pouvoirs requis pour cela. Chacune de nos décisions a été unanime, et j'ai participé à toutes ces décisions au fil des années. Nous les avons fondées sur le dossier que nous avons développé et sur une discussion très approfondie de ces cas, de manière à faire preuve de prudence et à ne rien inclure de ferme dans la loi pour ne pas faire obstacle à la flexibilité que vous pourriez souhaiter à l'avenir.

Le vice-président (M. Nathaniel Erskine-Smith): D'accord.

Nous avons une question de M. Saini, puis une autre de Mme Murray.

M. Raj Saini: C'est plutôt un commentaire.

Nous avons un régime décent de neutralité du Net, ici. Aux États-Unis, cela a changé, et en Europe, c'est plutôt ferme. De nombreuses parties du monde n'ont pas codifié comme nous le principe de la neutralité du Net ou adopté en ce sens des mesures législatives ou réglementaires. La Nouvelle-Zélande et le Groenland ont essayé de fixer à zéro le taux applicable à leur contenu parce que le contenu étranger est plus coûteux. Quand nous regardons cela du point de vue du commerce ou de la concurrence, nous voyons des entreprises canadiennes qui ont des sites Web et qui veulent vendre à ces pays ou qui ont du contenu à acheminer vers ces pays.

Que dites-vous du taux zéro des autres pays dont les régimes ne sont pas aussi solides que le nôtre, pour ce qui est de la protection de leur contenu local? Que feriez-vous dans ce cas?

M. Christopher Seidl: Je ne devrais probablement pas faire de commentaires. C'est manifestement un enjeu qui relève du Commerce, d'Affaires mondiales, d'Industrie Canada et d'autres ministères participants à ces discussions. Il est clair que cela produit des incidences secondaires si les règles sont différentes dans les divers pays. Il faut se pencher là-dessus, mais je ne suis pas la personne qui devrait commenter cela.

M. Raj Saini: D'accord.

Mme Joyce Murray: J'aimerais poursuivre dans la veine des observations de M. Angus concernant la large bande dans les régions rurales.

En Colombie-Britannique, vers 2003, on a créé un programme dont le but était de combler le fossé numérique. Maintenant, je pense que c'est environ 97 % des collectivités de la Colombie-Britannique qui ont accès aux services à large bande haute vitesse, et ce, à un prix comparable à ce que paie le client de Vancouver. Je comprends complètement l'importance que l'accès aux services à large bande haute vitesse revêt pour les particuliers et les entreprises des collectivités rurales.

Quand vous dites qu'il faut un partenariat pour rendre ces services accessibles et pour établir les systèmes nécessaires à la connexion des gens, est-ce que le CRTC peut faire quelque chose pour faciliter les partenariats ou l'échange d'idées entre les provinces, de sorte que les provinces puissent profiter des pratiques d'une province, ou que cela aide d'autres provinces à connecter leurs collectivités aussi?

● (0955)

M. Christopher Seidl: Nous participons effectivement à cette discussion. Je ne nous vois pas nous concentrer sur l'aspect réglementaire. Nos objectifs se trouvent dans la Loi sur les télécommunications et nous cherchons en fait à faciliter ce déploiement dans diverses régions.

Les gens qui sont dans ces régions et qui comprennent parfaitement ces régions peuvent prendre de bien meilleures décisions sur ce qui est requis, sur la façon d'étendre cela et sur les investissements à faire. C'est la raison pour laquelle nous voulons un leadership partagé. Nous allons intervenir. Nous avons en ce moment une instance en période d'observations ouverte, alors je ne peux parler de la façon dont nous allons concevoir cela, mais nous allons manifestement faire travailler nos 750 millions de dollars afin de contribuer à l'expansion des réseaux pour tous les Canadiens.

Nous avons eu une grande instance pour déterminer le niveau de service qu'il conviendrait d'offrir aux Canadiens, et c'était très orienté sur l'avenir aussi. Cela continue d'évoluer en fonction de l'appétit que suscitent les applications dans le monde.

Nous allons tous vers une accentuation des services mobiles. Vous avez peut-être entendu parler de la 5G qui s'en vient, pour la prochaine génération de services sans fil mobiles, où tout sera connecté. L'infrastructure qu'il va nous falloir pour garantir à tous les Canadiens de pouvoir participer à l'économie numérique est sans fin.

Le vice-président (M. Nathaniel Erskine-Smith): Merci beaucoup à vous deux d'être venus ce matin.

Nous allons nous arrêter cinq minutes et revenir pour les travaux du Comité.

[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.

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 : <http://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: <http://www.ourcommons.ca>