CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

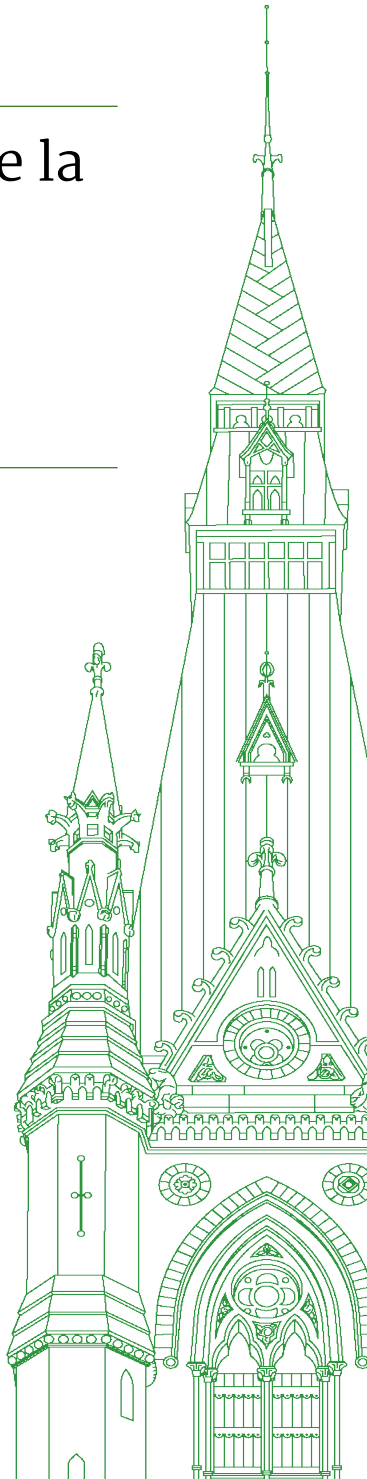
44e LÉGISLATURE, 1re SESSION

# Comité permanent de l'industrie et de la technologie

TÉMOIGNAGES

**NUMÉRO 149**

Le lundi 2 décembre 2024



Président : M. Joël Lightbound

# Comité permanent de l'industrie et de la technologie

**Le lundi 2 décembre 2024**

● (1530)

[*Traduction*]

**Le président (M. Joël Lightbound (Louis-Hébert, Lib.)):** Je déclare la séance ouverte.

Bienvenue à la 149e réunion du Comité permanent de l'industrie et de la technologie de la Chambre des communes.

[*Français*]

Avant de commencer, je rappelle à tous les députés qu'ils doivent lire le petit carton qui est devant eux au sujet de l'utilisation des oreillettes et du microphone. Il en va de la santé et de la sécurité de tous, particulièrement de celles des interprètes.

J'aimerais aussi que le Comité consente à approuver le budget concernant l'étude en question, que la greffière a envoyé par courriel.

Ai-je le consentement unanime du Comité pour adopter le budget?

Comme personne ne s'y oppose, je déclare le budget adopté.

[*Traduction*]

Conformément à la motion adoptée le 28 octobre, le Comité reprend son étude des pratiques des entreprises de télécommunications en matière de contrats de service.

Bienvenue à nos témoins d'aujourd'hui. De Bell Canada, nous accueillons Mark Graham, premier vice-président, Affaires juridiques et réglementaires. De Rogers Communications, nous accueillons en visioconférence Tony Staffieri, président et chef de la direction. Il est accompagné de Bret Leech, président, Services résidentiels.

Chaque organisme disposera de cinq minutes pour une déclaration liminaire, et nous commencerons par M. Graham.

Vous avez la parole pour cinq minutes, monsieur.

**M. Mark Graham (premier vice-président, Affaires juridiques et réglementaires, BCE inc.):** Monsieur le président et membres du Comité, merci.

Je tiens d'abord à souligner que les bureaux dans lesquels je me trouve sont sur les territoires traditionnels de nombreuses nations, dont les Mississaugas de Credit, les Anishinabe, les Ojibwés, les Haudenosaunee et les Wendats. Je tiens également à souligner que Toronto se trouve sur le territoire désigné dans le Traité no 13, signé par les Mississaugas de Credit, et dans les traités Williams, signés par plusieurs bandes ojibwées et mississaugas.

Bell a pour raison d'être de transformer la façon dont les Canadiens communiquent entre eux et avec le reste du monde. Pour concrétiser cette raison d'être, nous offrons à nos clients l'accès aux meilleurs produits et services à des prix qui ont baissé considérablement au cours des dernières années. Par exemple, au regard des plus récentes données de l'Indice des prix à la consommation de Statistique Canada, les prix des services sans fil au Canada ont diminué de plus de 45 % depuis janvier 2020. Quant aux prix de l'accès à Internet, ils ont diminué de près de 6 %. Au cours de la même période, l'inflation globale a augmenté de 18 %. Une récente comparaison des prix menée par le ministère de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique révèle que les Canadiens paient maintenant considérablement moins pour les services sans fil que les consommateurs américains.

Tandis que les prix baissaient, nous avons continué à investir dans l'expansion de nos réseaux pour les Canadiens. En 2020, Bell a déployé le plus grand programme de dépenses en capitaux de notre histoire en investissant 23 milliards de dollars pour construire des réseaux de calibre mondial qui constituent l'un des piliers de l'économie numérique de notre pays. Nos réseaux sans fil 5G et 5G+ sont maintenant accessibles à 86 % et à 51 % de la population, respectivement. D'ici la fin de l'année prochaine, notre réseau de fibre optique atteindra 8,3 millions de foyers et d'entreprises sur l'ensemble de notre zone de couverture. L'expansion de notre réseau de fibre optique a permis d'imposer une concurrence aux câblodistributeurs et d'offrir aux Canadiens un accès à la technologie Internet la plus rapide qui soit, point final. Nous sommes immensément fiers de ce travail, des membres de l'équipe et de nos fournisseurs qui servent les Canadiennes et les Canadiens.

En outre, nous souhaitons offrir un service de la plus haute qualité à nos clients. En octobre, Bell est devenue la première entreprise de télécommunications au Canada à nommer une cheffe de l'expérience client. Nous continuons d'améliorer nos services et d'offrir à nos clients une plus grande flexibilité grâce aux outils numériques. Notre application mobile primée MonBell permet à nos clients de gérer plus facilement leurs services en ligne. Notre outil de réparation virtuelle corrige les problèmes courants à partir de l'application mobile MonBell.

La transparence et une communication claire sont essentielles pour établir et maintenir la confiance avec nos clients. Nos services sans fil, télé et Internet sont régis par les codes de protection des consommateurs du CRTC. Il existe également des lois sur la protection des consommateurs dans chaque province. Nos modalités tarifaires sont clairement présentées sur notre site Web et dans nos contrats, et nos représentants du service à la clientèle sont formés pour les expliquer à nos clients. Nous informons ces derniers de manière explicite et à l'avance de toute modification apportée à leurs forfaits, afin qu'ils puissent choisir de les modifier ou même de changer de fournisseur de services. En cas de non-respect de nos normes élevées de transparence, nous collaborons directement avec le client concerné pour régler la situation et résoudre ses préoccupations.

Je tiens à remercier les membres du Comité de m'avoir donné l'occasion d'aborder ces questions importantes aujourd'hui, et j'ai hâte de poursuivre nos discussions au cours de l'après-midi.

Merci.

● (1535)

[*Français*]

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Graham.

Monsieur Staffieri, vous avez la parole pour cinq minutes.

[*Traduction*]

**M. Tony Staffieri (président et chef de la direction, Rogers Communications Inc.):** Merci, monsieur le président.

Bonjour, distingués membres du Comité.

Je m'appelle Tony Staffieri et je suis président-directeur général de Rogers.

Tout d'abord, je tiens à dire que je suis désolé de ne pas avoir pu assister à la réunion de la semaine dernière. J'en ai été empêché par un événement personnel de dernière minute, et j'ai demandé à Bret Leech, président des Services résidentiels, de me représenter pour veiller à ce que le Comité obtienne réponses à ses questions. Je n'avais pas l'intention de perturber le déroulement de vos travaux. Je suis heureux d'être ici aujourd'hui.

Je suis accompagné de M. Leech, qui est responsable de nos services domiciliaires, ce qui signifie l'Internet, la télévision et la diffusion en continu.

Rogers s'engage à offrir à ses clients la meilleure expérience possible grâce à la meilleure technologie disponible sur les meilleurs réseaux qui soient. Cela s'entend des produits Internet et de divertissement de calibre mondial sur le réseau le plus rapide et le plus fiable du Canada, parce que nous investissons fièrement au Canada. Au cours de la dernière décennie seulement, Rogers a investi plus de 40 milliards de dollars dans ses réseaux. Pour mettre les choses en contexte, cette année, nous dépenserons un montant record de 4 milliards de dollars en immobilisations. Il vaut la peine de faire la comparaison avec le Fonds canadien pour le transport en commun de 3 milliards de dollars.

Chaque année, nous réinvestissons 90 % de nos profits au Canada sous forme d'investissements dans les infrastructures canadiennes, dans la création d'emplois au Canada et dans l'économie canadienne. Cela comprend notre engagement envers des équipes de service à la clientèle exclusivement basées au Canada. L'an dernier, après notre fusion avec Shaw, dans le cadre de cet engagement, nous avons rapatrié au Canada des centaines d'emplois de l'ancien service à la clientèle de Shaw qui était à l'étranger.

Nous réalisons ces investissements records, tandis que l'inflation fait grimper le coût de tous nos intrants. Nous voulons offrir aux Canadiens ce qu'il y a de mieux, car nous nous y sommes engagés dans toutes nos catégories de produits, cela pour offrir aux Canadiens les meilleures expériences qu'ils recherchent. Nous savons qu'il est important pour nos clients d'avoir accès aux produits qu'ils recherchent. Il s'agit de leur donner le choix des produits et des services qui leur conviennent le mieux.

Tandis que nous sommes sur le point d'entamer la discussion d'aujourd'hui, je tiens à préciser une chose: le prix des services de télévision de base, visés par des contrats à terme avec nos clients, ne change pas. Les clients signataires de tels contrats bénéficient d'un prix garanti pour le service de télévision de base. De plus, tous les clients d'Ignite TV reçoivent encore un décodeur, car il est inclus dans leur forfait.

Malgré une modification des frais de location mensuels des décodeurs additionnels, pour tenir compte de nos investissements continus dans les services que nous offrons, la majorité des clients d'Ignite TV ne sont pas touchés. Tous les clients d'Ignite TV ont la possibilité de regarder leurs programmes de télévision grâce à notre application gratuite Ignite TV. Tous les clients d'Ignite TV peuvent, en permanence, ajouter ou retirer des décodeurs de leur forfait, sans frais d'annulation.

Cela étant, nos clients peuvent choisir d'installer des décodeurs supplémentaires pour accéder au service Premium qui n'est pas offert sur l'application TV. L'ensemble comprend notre télécommande vocale primée, qui facilite la recherche de contenu, qui permet de rechercher dans toutes les chaînes de télévision, d'accéder à notre bibliothèque de vidéos sur demande et à nos services de diffusion en continu.

Rogers fait des investissements réels et importants dans le réseau et dans les logiciels qui alimentent les expériences offertes par ces décodeurs. Cela comprend la mise à niveau de l'équipement et des logiciels pour la télévision et la diffusion en continu,. Par exemple, les clients peuvent conserver leurs enregistreurs PVR et accéder à de nouvelles applications sur notre plateforme Ignite TV. Il est aussi possible de mettre à niveau des centaines de milliers de décodeurs.

Rogers est une entreprise qui s'enorgueillit d'être canadienne. Elle est résolue à offrir aux Canadiens le meilleur service et les meilleures expériences de divertissement possible. Nous voulons notamment travailler avec nos clients pour que leurs services de télévision répondent à leurs besoins et à leur budget, et nous voulons leur offrir des choix pour pleinement profiter de nos contenus.

J'ai hâte d'échanger avec vous.

● (1540)

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Staffieri.

Monsieur Gaheer, est-ce que ça va côté son? On m'a dit que Mme Rempel Garner et vous aviez un problème.

**M. Iqwinder Gaheer (Mississauga—Malton, Lib.):** C'est toujours un problème, monsieur le président. J'entends l'anglais et l'interprétation en français. J'ai l'impression que deux micros sont allumés dans la cabine des interprètes.

**Le président:** J'en prends bonne note. Je vais demander à la greffière d'étudier la question.

**M. Iqwinder Gaheer:** Le problème a disparu, je crois.

**Le président:** Il n'est plus là. Incroyable!

Merci, monsieur Gaheer.

Merci à nos témoins.

Pour commencer la discussion, nous allons donner la parole à M. Perkins pour six minutes.

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

Merci aux témoins d'avoir enfin répondu à notre invitation.

Je commencerai par un commentaire général à l'intention de Bell et de Rogers. Vous exploitez des entreprises qui sont privilégiées. Vous exploitez les fréquences qui vous ont été accordées et qui appartiennent aux contribuables canadiens. Comme vous êtes protégés par le gouvernement canadien, nous nous attendons en retour à ce que vous fassiez preuve d'un minimum de responsabilité, notamment celle de vous présenter devant le Comité quand vous y êtes invités.

Monsieur Staffieri, le Comité vous a donné un préavis de cinq semaines pour comparaître devant lui, mais vous avez décidé de ne pas y donner suite quelques heures, voire un jour ou deux avant la séance. Après tout cela, je me serais attendu à vous voir en personne aujourd'hui.

Pourquoi n'êtes-vous pas ici en personne?

**M. Tony Staffieri:** Monsieur, je n'ai pas pu assister à la réunion précédente. J'ai eu un problème personnel inattendu.

Je suis heureux de me retrouver avec vous aujourd'hui, bien que virtuellement, pour répondre à vos questions.

**M. Rick Perkins:** D'accord, mais vous ne m'avez pas répondu. J'espère que vous répondrez à mes prochaines questions.

Qu'en dites-vous? Vous usez de petits caractères dans vos contrats à taux fixe conclus avec vos clients, où vous dites que vous pouvez augmenter les prix des décodeurs comme bon vous semble, sans préavis évidemment, au motif que vos clients ont signé un contrat de 20 pages en petits caractères.

Étant donné qu'au cours des neuf premiers mois, vos 5,8 milliards de dollars de recettes de câblodistribution vous ont rapporté près de 3,4 milliards de dollars en bénéfices bruts, pourquoi avez-vous senti le besoin d'augmenter les prix des décodeurs de 7 $, de camoufler cette augmentation et de la faire passer en douce?

**M. Tony Staffieri:** Nos contrats énoncent très clairement et en toute transparence ce qui est inclus et ce qui ne l'est pas. Nos engagements à long terme concernent les services de télévision de base, et nous le disons clairement. Les autres services sont des options, et le client a le pouvoir discrétionnaire d'y souscrire ou pas. Nous essayons d'être très clairs et transparents, non seulement dans nos contrats, mais aussi par l'entremise de nos agents de première ligne qui parlent avec les clients. Nous sommes très clairs à ce sujet.

Plus important encore, les clients ont des choix. Les technologies évoluent, de sorte que s'ils ne veulent pas du décodeur, ils peuvent visionner les contenus par le biais de l'application de télévision.

Je dois dire que la grande majorité de nos clients d'Ignite TV ne sont pas touchés par ce changement de prix. Le premier décodeur est inclus dans le forfait de télévision de base, et le client a le loisir de choisir ou pas les options et les expériences du service Premium accessibles grâce à d'autres décodeurs.

● (1545)

**M. Rick Perkins:** Donc, vous ne voyez pas de problème à ce que l'augmentation apparaisse soudainement sur la facture. Quand vos clients s'en plaignent auprès de votre centre de non-service, ils se font dire: « Dommage. C'est écrit en petits caractères. » Parlez-moi de satisfaction de la clientèle. J'aimerais savoir pourquoi vous pensez qu'il n'y a rien de mal à cela.

Combien d'autres coûts que vous pourriez gonfler avez-vous dissimulés dans vos contrats pour soutirer plus d'argent aux Canadiens?

**M. Tony Staffieri:** Comme je l'ai dit, nous sommes très clairs quant à ce qui est inclus et ce qui ne l'est pas. La lecture...

**M. Rick Perkins:** Pouvez-vous me donner la liste des options dont vous pourriez augmenter le prix sans préavis au client, outre une mention dans le contrat à taux fixe. Veuillez m'en donner la liste.

**M. Tony Staffieri:** Il y a des rajustements de prix pour les services qui ne sont pas compris dans le contrat à durée déterminée.

Bret Leech est présent avec nous aujourd'hui et peut vous donner des exemples précis d'ajouts que les clients peuvent choisir.

**M. Rick Perkins:** Pouvez-vous soumettre cela par écrit au Comité, s'il vous plaît?

**M. Bret Leech (président, Services résidentiels, Rogers Communications Inc.):** Merci, monsieur Staffieri. Je suis heureux...

**M. Rick Perkins:** Vous soumettrez cela par écrit au Comité, car mon temps est limité. Je dois passer à mes prochaines questions.

Monsieur Leech, pouvez-vous nous fournir cela?

**M. Bret Leech:** Oui, certainement.

**M. Rick Perkins:** Merci.

Je vois que Bell s'est fait représenter par un avocat et n'a envoyé personne responsable des opérations. Il a délégué son avocat.

Pouvez-vous me dire combien de choses sont cachées dans vos contrats pour lesquelles vous pouvez demander des frais supplémentaires? Faites-vous la même chose que Rogers?

**M. Mark Graham:** Notre pratique est différente de celle de Rogers. Nos contrats de services de télévision ne sont pas des contrats à taux fixe, et cela est dit très clairement à nos clients.

Pour ce qui est des décodeurs en particulier, nous n'avons pas augmenté le prix de nos décodeurs supplémentaires au cours des cinq dernières années. Au cours des cinq années qui avaient précédé, ils ont augmenté une fois de 1 $.

**M. Rick Perkins:** Merci.

Monsieur Staffieri, vous venez de vendre une participation dans votre infrastructure de réseau sans fil, qui sert à relier les tours au reste du réseau pour les appels téléphoniques. Vous venez de vendre cela pour 7 milliards de dollars à une entreprise américaine.

Comment cela est-il conforme aux limites de propriété prévues par la Loi sur les télécommunications? Pourquoi cela servira-t-il à rembourser la dette que vous avez contractée en achetant plus d'actions de Maple Leaf Sports and Entertainment?

**M. Tony Staffieri:** Du point de vue du bilan, nous cherchons toujours à avoir la structure la plus rentable pour pouvoir continuer à investir dans les réseaux. Nous sommes une fière entreprise canadienne. Je l'ai dit dans ma déclaration préliminaire. Au cours de la dernière année seulement...

**M. Rick Perkins:** Si vous êtes si fier, pourquoi avez-vous vendu cette infrastructure essentielle à un fonds spéculatif américain?

**M. Tony Staffieri:** Nous n'avons pas encore conclu cette transaction. Nous n'avons qu'annoncé notre intention de le faire. L'identité de l'acheteur n'a toujours pas été divulguée.

Ce que je peux vous dire, c'est que c'est un actif que nous continuerons de gérer et de contrôler dans le cadre de la structure. Il était...

**M. Rick Perkins:** Vous n'en serez pas propriétaire, et la Loi sur les télécommunications ne permet pas une propriété étrangère supérieure à 20 %.

Pourquoi vendez-vous cette infrastructure de télécommunications essentielle, à part le fait que vous voulez compenser la dette trop élevée accumulée dans vos autres activités? Maintenant, vous vous débarrassez d'actifs essentiels pour rembourser les mauvaises dettes que vous avez contractées dans les autres secteurs de votre entreprise.

Il est incroyable que vous vendiez une infrastructure aussi essentielle à une société de couverture américaine. Très franchement, je ne vois pas comment cette transaction est conforme aux lois canadiennes.

**M. Tony Staffieri:** Nous faisons très attention aux investissements et aux transactions financières que nous faisons. Avant tout, nous respectons toutes les lois du pays.

Vous devez savoir que nous sommes en train de conclure cette transaction en vue d'accroître les investissements que nous continuons de faire dans l'infrastructure et les emplois au pays.

**M. Rick Perkins:** Ce n'est pas ce que vous avez dit publiquement. Vous avez dit que vous utilisez les fonds pour rembourser votre dette — pour réduire votre ratio d'endettement. Vous vendez vos actifs canadiens pour rembourser vos dettes, dont celle de 4,7 milliards de dollars que représente l'achat d'autres actions de Maple Leaf Sports and Entertainment. Vous utilisez maintenant la vente d'actifs de télécommunications pour rembourser cette dette.

Ce n'est pas la marque d'un Canadien déterminé et fier... Vous vendez notre infrastructure aux États-Unis.

**Le président:** Votre temps est écoulé, monsieur Perkins. Merci.

Je cède maintenant la parole à M. Arya. Je vous en prie.

**M. Chandra Arya (Nepean, Lib.):** Je suis heureux de voir M. Tony Staffieri, président et chef de la direction de Rogers Communications, ici aujourd'hui.

Comme mon collègue l'a dit, l'industrie des télécommunications fait partie d'un secteur protégé, dans lequel la propriété étrangère ne peut dépasser 20 % si la part de marché de l'entreprise canadienne dépasse 10 %.

Ma question pour M. Staffieri est la suivante. Vous êtes dans une entreprise protégée. Vous avez un flux de trésorerie très stable provenant de votre entreprise de services sans fil et de câblodistribution. L'an dernier, si je ne m'abuse, le bénéfice avant intérêts, impôts et amortissements, ou BAIIA, de votre entreprise de services sans fil était d'environ 5 milliards de dollars, et celui de votre entreprise de câblodistribution, d'environ 2,9 milliards de dollars. Cela représente donc environ 8 milliards de dollars au total. Cela vous a fourni beaucoup de liquidités que vous avez pu utiliser pour acquérir des entreprises qui ne sont pas protégées et qui devraient être ouvertes à la concurrence. Vous avez acheté Maple Leaf Sports and Entertainment.

Travaillez-vous dans le domaine bancaire ou dans celui de la radiodiffusion? Pourquoi utilisez-vous ce flux de trésorerie protégé pour acheter d'autres entreprises? Cela ne vous donne-t-il pas un avantage supplémentaire par rapport à d'autres entreprises qui pourraient vouloir acquérir les mêmes actifs?

● (1550)

**M. Tony Staffieri:** Je me dois de clarifier quelques points, si vous avez terminé votre question, monsieur.

**M. Chandra Arya:** Allez-y. J'aurai d'autres questions.

**M. Tony Staffieri:** J'ai quelques précisions à apporter.

Le BAIIA n'est pas un flux de trésorerie. C'est une mesure financière qui ne tient pas compte d'un certain nombre d'autres facteurs, notamment...

**M. Chandra Arya:** Monsieur Staffieri, je suis désolé de vous interrompre.

J'ai essayé de trouver le revenu net de votre entreprise de services sans fil et de câblodistribution, mais j'en ai été incapable, alors j'ai utilisé le seul chiffre qui est accessible au public.

**M. Tony Staffieri:** Ce chiffre ne tient pas compte de l'investissement considérable que nous faisons dans l'entreprise, surtout pour l'infrastructure. Comme je l'ai dit, au cours des 12 derniers mois seulement, nous avons atteint un record de 4 milliards de dollars d'investissements dans les infrastructures, en vue de créer de meilleurs...

**M. Chandra Arya:** Je suis désolé. Mon temps est limité.

Vous dites que vous investissez dans l'infrastructure — dans les réseaux —, mais je dis que vous investissez davantage dans l'achat et la promotion d'autres entreprises. Vous avez dit avoir investi 4 milliards de dollars cette année. Si vous aviez investi plus d'argent dans l'infrastructure et les réseaux, nous aurions pu avoir un service de qualité. Je me trouve dans la capitale d'un pays du G7, mais il arrive que je doive me déplacer à différents endroits de l'immeuble où je travaille pour obtenir une bonne couverture cellulaire.

Cette qualité de service vous paraît-elle acceptable?

**M. Tony Staffieri:** En tant qu'exploitants de télécommunications au Canada, nous sommes fiers d'avoir une industrie et une entreprise qui offrent l'un des meilleurs réseaux au monde. De nombreux rapports indépendants confirment le statut du Canada en tant que pays bénéficiant d'un excellent réseau.

**M. Chandra Arya:** Monsieur Staffieri, la raison pour laquelle vous avez augmenté le prix pour les consommateurs canadiens, qui sont déjà à l'origine d'une grande partie de vos liquidités — la raison ultime —, c'est que vous avez contracté beaucoup de dettes.

Je ne connais pas les derniers chiffres, mais l'an dernier, votre dette se situait à environ 45 milliards de dollars, comparativement à 36 milliards de dollars l'année précédente, en 2022. Vous avez contracté beaucoup de dettes pour acheter d'autres entreprises et, à cause de la hausse des taux d'intérêt et du fait que les paiements d'intérêt continuent d'augmenter, vous avez augmenté les prix pour les consommateurs canadiens pour financer ces achats.

Que répondez-vous à cela?

**M. Tony Staffieri:** La façon dont nous finançons nos activités est indépendante de la façon dont nous les gérons, pour être clairs. La hausse récente de notre dette est principalement attribuable à notre acquisition de Shaw, qui a été financée en grande partie par des emprunts, ce qui montre bien que Rogers est prêt à prendre des risques pour investir dans nos entreprises et dans notre pays.

Il est donc dans notre intérêt de nous assurer d'offrir les meilleurs produits et services aux Canadiens, car nous devons tous les jours faire concurrence à plusieurs entreprises sur tous les marchés. Nous savons que les consommateurs ont le choix...

**M. Chandra Arya:** Je comprends. Je suis désolé de vous interrompre, monsieur Staffieri.

Pensez-vous que le Canada devrait maintenir la même politique de protection des industries de télécommunications? N'est-il pas temps...? Je sais que la mondialisation, telle que nous la connaissions, perd du terrain, y compris les règles que nous avions sur l'investissement direct étranger. Je pense que nous devons revoir l'évolution de la situation à l'échelle mondiale.

Cependant, nous pouvons toujours maintenir les mêmes règles libérales entre les pays alliés — par exemple, les pays du Groupe des cinq. Que diriez-vous si je suggérais que l'on ouvre l'investissement direct étranger dans le secteur des télécommunications, sans aucune restriction à la propriété étrangère et peu importe la part de marché des entreprises de télécommunications? Que diriez-vous si votre entreprise, de même que Bell et Telus, étaient ouvertes à l'investissement direct étranger?

● (1555)

**M. Tony Staffieri:** Monsieur, je me concentre aujourd'hui sur l'exploitation de notre entreprise dans un environnement déjà très concurrentiel, et les consommateurs en voient les avantages. Les prix continuent de baisser dans les services sans fil et les services filaires, alors que nous essayons chaque jour d'offrir le meilleur rapport qualité-prix aux Canadiens.

**M. Chandra Arya:** Le fait est que la haute direction est limitée... Une chose qui est limitée, c'est le nombre d'heures dans une journée. Vous réduisez l'attention que vous portez aux consommateurs canadiens de services de télécommunications et vous utilisez votre temps et vos ressources précieuses pour acheter des entreprises de médias, acheter des entreprises de sport et créer une entreprise bancaire.

Pourquoi les Canadiens devraient-ils continuer de protéger une entreprise de télécommunications qui se diversifie pour se lancer dans tant d'autres secteurs? Par ailleurs, pour rembourser cette dette, vous vendez une partie de votre entreprise de télécommunications à une entreprise américaine.

**M. Tony Staffieri:** Nous investissons dans des actifs et des entreprises que les Canadiens et les consommateurs veulent. Les services sans fil, filaires et par câble sont essentiels, mais nos clients veulent aussi du divertissement. Nous avons été et nous demeurons une entreprise de communications et de divertissement. Cela fait partie de notre ADN. Nous essayons d'offrir du contenu que les consommateurs veulent regarder, et nous sommes prêts à investir pour le faire. Nous sommes prêts à investir dans le secteur des sports et de leur diffusion. C'est le contenu le plus regardé au pays aujourd'hui.

**Le président:** Merci, monsieur Staffieri.

[*Français*]

Monsieur Savard-Tremblay, vous avez la parole pour six minutes.

**M. Simon-Pierre Savard-Tremblay (Saint-Hyacinthe—Bagot, BQ):** Merci, monsieur le président.

Je remercie l'ensemble des témoins.

Ma première question s'adressera à M. Staffieri, mais M. Leech pourra ajouter ses commentaires. Elle ne sera pas très différente de celles qui ont été posées par mes collègues jusqu'à maintenant.

L'ensemble des clients nous affirment, sans détour, qu'ils sont mal informés sur le fait qu'ils doivent payer des frais supplémentaires pour le boîtier numérique après avoir payé leur abonnement. Tout le monde s'entend là-dessus.

De votre côté, chez Rogers, pourquoi semblez-vous nier cela? Pourquoi ne semblez-vous pas y voir de problème, alors que tout le monde le dit? Quand un client demande si les frais mensuels pour ses services de télévision et d'accès Internet vont augmenter, pourquoi les frais de location du décodeur numérique ne sont-ils pas mentionnés?

[*Traduction*]

**M. Tony Staffieri:** [*Difficultés techniques*] dans la façon dont nous structurons nos engagements et nos contrats à durée déterminée avec nos clients. Comme je l'ai dit plus tôt, nous sommes très clairs sur le fait que les engagements à durée déterminée se rapportent à la programmation télévisuelle de base. Nous voulons donner aux consommateurs et à nos clients le choix du nombre de décodeurs qu'ils veulent ajouter ou supprimer.

Nous n'avons pas agi en vase clos. Nous avons travaillé pour offrir un choix à nos clients. Nous avons mis en place une application de télévision permettant aux clients de profiter de leur expérience de divertissement sur n'importe quel écran et sur n'importe quel appareil, gratuitement. Ils ont la possibilité de le faire. Il était important pour nous de nous assurer qu'ils avaient un choix à ce chapitre. Nous avons amélioré l'expérience dans le cas des décodeurs. Les coûts et les investissements que nous continuons de faire, grâce aux mises à niveau de logiciels, sont importants. Si les clients choisissent d'avoir cette expérience de service supérieur, des frais se rattachent aux décodeurs qui sont nécessaires.

Je pourrais demander à M. Leech de prendre quelques instants pour parler de certaines des caractéristiques supplémentaires que cela englobe.

**M. Bret Leech:** Je vais faire quelques observations sur les raisons pour lesquelles les clients nous choisissent, si vous me le permettez.

En fait, les clients ont utilisé notre commande à distance primée aux Emmy plus de deux milliards de fois au cours de la dernière année. Les clients regardent de plus en plus de contenu année après année. En fait, en moyenne, les clients regardent environ 36,4 heures de contenu.

Pour servir ces clients, nous devons nous assurer d'avoir le meilleur réseau possible, ce qui fait que nous avons investi, comme M. Staffieri l'a dit. Un exemple que j'aimerais vous donner est l'investissement dans des divisions intermédiaires supplémentaires dans notre réseau. Cela a accru notre capacité, qui est passée de 42 à environ 85 mégahertz. Cela permet aux clients d'avoir une expérience de premier ordre et de consommer notre divertissement et notre contenu.

Nous continuons d'investir partout au pays, afin de poursuivre notre expansion. Comme les clients consomment le meilleur d'une combinaison de diffusion linéaire et par contournement, nous investissons à la fois dans le réseau physique et le réseau logiciel technique en arrière-plan. Lorsque nous déployons des services et investissons au Canada, nous ne nous limitons pas à la construction et aux investissements. Nous créons également des architectures multi-entités qui permettent d'obtenir la meilleure expérience possible grâce au décodeur, lequel représente en fait une porte d'entrée vers un ensemble plus vaste de logiciels et de services qui permettent aux Canadiens de vivre une expérience haut de gamme.

● (1600)

[*Français*]

**M. Simon-Pierre Savard-Tremblay:** Vous dites que c'est clair, mais ce ne doit pas vraiment l'être. En effet, nous avons entendu plusieurs témoignages de gens qui disaient qu'il y avait énormément de plaintes à ce sujet, parce que ce n'était pas mentionné d'emblée.

Cela dit, qu'est-ce qui justifie que le coût de la location varie?

[*Traduction*]

**M. Tony Staffieri:** Allez-y, monsieur Leech. Je vous en prie.

**M. Bret Leech:** Merci, monsieur Staffieri.

Les clients ont le choix. Comme M. Staffieri l'a mentionné, le premier décodeur est inclus dans le service de certains clients, mais certains clients choisissent d'avoir une expérience de premier ordre grâce à un ensemble plus vaste. Comme M. Staffieri l'a mentionné, tous les clients ont la possibilité d'utiliser l'application gratuitement sur plusieurs appareils. D'autres choisissent un service plus haut de gamme.

Il ne fait aucun doute que nous avons la meilleure indexation qui permet aux gens d'utiliser la commande vocale à distance pour avoir accès le plus facilement possible au contenu qu'ils veulent consommer.

[*Français*]

**M. Simon-Pierre Savard-Tremblay:** Monsieur Graham, je vais vous poser sensiblement la même question.

Quand un client s'informe des frais mensuels liés à son service de télévision ou d'Internet, pourquoi les frais de location des décodeurs ne sont-ils pas mentionnés ou pris en compte dans la réponse qu'on lui donne?

[*Traduction*]

**M. Mark Graham:** Je vous remercie de la question.

Comme je l'ai mentionné, notre approche à l'égard de notre service de télévision est différente de celle de Rogers. Nous indiquons sur notre site Web et dans toutes nos communications avec le client, dans son contrat et dans son résumé des renseignements essentiels, que les prix de son service peuvent varier. Comme je l'ai dit, pour ce qui est des décodeurs en particulier, leur prix n'a pas augmenté au cours des cinq dernières années.

[*Français*]

**Le président:** Merci beaucoup.

Monsieur Masse, la parole est à vous.

[*Traduction*]

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

Je remercie les témoins de leur présence.

Vous venez de mentionner, monsieur Staffieri, que les clients peuvent obtenir du contenu « gratuitement ». Je dirais que rien n'est gratuit pour les clients de Rogers. Ils finissent par payer d'une façon ou d'une autre. Je pense que cela montre la distance entre votre mode de vie et celui des clients que nous représentons, parce que cette approche mesquine est courante.

La question simple que je veux vous poser — et je veux vraiment avoir une réponse — est la suivante: croyez-vous qu'il est éthique, de votre part et de la part de votre équipe chez Rogers, d'avoir des prix différents pour différents clients en fonction des représentations qu'ils font? Parmi vos clients actuels, il y a des personnes handicapées qui ne sont peut-être pas en mesure de se défendre et d'essayer d'obtenir des choses. Il y a des gens qui ne peuvent pas s'absenter de leur travail et passer de trois à cinq heures au téléphone pour essayer d'obtenir un meilleur tarif. Par ailleurs, il y a d'autres personnes qui réussissent à négocier un prix différent.

J'aimerais que vous expliquiez au public canadien le genre d'éthique que vous et votre conseil d'administration appliquez en faisant cette distinction parmi vos propres clients.

**M. Tony Staffieri:** Ce qui se passe est attribuable à la dynamique d'un marché concurrentiel. Nous devons être concurrentiels. La fin de semaine dernière seulement, la fin de semaine du Vendredi fou, a été une période occupée pour notre industrie. Comme nous sommes en concurrence pour attirer des clients, nous devons nous assurer de leur offrir la meilleure valeur...

**M. Brian Masse:** C'est une pratique déloyale à l'égard de vos propres clients.

Plus précisément, pourquoi les personnes qui ne peuvent pas se défendre elles-mêmes, ou la mère célibataire qui ne peut passer du temps au téléphone parce qu'elle doit travailler, doivent-elles payer plus? Il peut s'agir de personnes handicapées, de personnes dont l'anglais n'est pas la première langue, ou de personnes qui n'ont pas les compétences nécessaires et qui n'ont personne pour les défendre. Pourquoi doivent-elles payer plus que les gens dont on a déterminé qu'ils auraient droit à un rabais?

Je peux vous dire que non seulement la CBC a fait état de bon nombre d'histoires de ce genre, mais j'ai ici toute une série de courriels que des gens m'ont envoyés à ce sujet.

Pouvez-vous dire précisément aux Canadiens pourquoi les gens ne paient pas tous la même chose pour les mêmes services?

● (1605)

**M. Tony Staffieri:** Comme je l'ai dit, nous nous efforçons d'offrir la meilleure valeur à chaque client. Le prix dépend de la période de l'année et du moment de l'achat. Il dépend aussi des services et des produits qui ont été inclus.

Toutefois, il est important de souligner que nous visons à faciliter les interactions des clients avec nous, que ce soit par téléphone, par voie numérique ou par clavardage électronique.

Qui plus est, je veux...

**M. Brian Masse:** D'accord. Je veux m'assurer de bien comprendre. Si une mère célibataire ne peut passer du temps au téléphone pour obtenir un rabais, il se peut qu'elle paie davantage. Cela s'applique aussi aux personnes handicapées ou à d'autres clients. Vous trouvez acceptable, lorsque vous vous réunissez entre cadres, que différents clients de Rogers paient des montants différents en fonction de leur situation personnelle.

Vous trouvez cela acceptable?

**M. Tony Staffieri:** Nous collaborons avec les clients pour nous assurer de leur fournir les produits et les services qui correspondent à leur budget. Récemment, après la fermeture de Shaw, nous avons élargi notre programme Branché sur le succès. Pour les Canadiens à faible revenu admissibles, nous avons des programmes permettant d'avoir accès à Internet pour seulement 9,99 $. Nous avons des forfaits sans fil à 25 $.

**M. Brian Masse:** Là n'est pas la question, toutefois. Compte tenu de la réponse que vous avez donnée, je suppose que dans la culture de Rogers, il est acceptable d'avoir une attitude prédatrice envers ses propres clients. Il peut y avoir des prix différents dans les mêmes situations pour le même produit.

Je vais passer rapidement à Bell.

J'aimerais savoir précisément quels sont les éléments que vous pouvez augmenter unilatéralement. Pouvez-vous en faire part par écrit à notre comité, afin que nous puissions avoir une comparaison? Est-ce quelque chose que vous pouvez faire, s'il vous plaît?

**M. Mark Graham:** Oui, nous pouvons fournir cette information au Comité.

**M. Brian Masse:** Me reste-t-il du temps?

**Le président:** Oui.

**M. Brian Masse:** Je reviens à M. Staffieri.

J'ai le cas d'une personne qui a fait venir Rogers chez elle — cela s'applique aussi à Bell — et qui se retrouve prise dans un contrat de deux ans dont elle ne veut pas. Que suggérez-vous aux gens qui ne voulaient pas le service qu'ils ont obtenu? Ils n'ont pas eu satisfaction. Quelle est votre suggestion? Où doivent-ils appeler et que doivent-ils faire?

**M. Tony Staffieri:** Pour les clients qui prennent des engagements pour une durée déterminée avec nous, nous voulons être très clairs dès le départ sur ce qui est inclus et ce qui ne l'est pas. Nous donnons au client jusqu'à 10 jours pour examiner le contrat et y réfléchir, et il peut l'annuler pendant cette période sans aucune pénalité. Il y a de la souplesse. Nous voulons nous assurer que les clients achètent les produits et les services qu'ils veulent. Ce n'est pas dans notre intérêt...

**M. Brian Masse:** Vous n'êtes pas au courant de ce que les gens peuvent faire. Je vais faire part de certaines de ces histoires à mes collègues pour qu'ils voient de quoi il s'agit.

En ce qui concerne la situation dont la CBC a parlé, il convient de souligner que toutes sortes de gens se sont plaints de la même chose. Essentiellement, supposez-vous simplement que vos clients sont stupides? De toute évidence, il y a suffisamment de preuves que les gens ont été induits en erreur. Leurs attentes étaient différentes, et vous n'avez pas renoncé à cette pratique, alors que vous auriez pu dire: « Eh bien, vous savez quoi, certains obtiennent cela et d'autres pas. Certains paient une partie de cela, et d'autres, la totalité. Nous ne le savons pas. »

Pourquoi ne mettez-vous tout simplement pas fin à cette pratique? Pourquoi pensez-vous qu'un si grand nombre de vos clients ne comprennent pas votre façon de procéder? Sont-ils si stupides?

**M. Tony Staffieri:** Comme je l'ai dit au début, la majorité de nos clients ne sont pas touchés par le changement que vous avez mentionné au sujet des rajustements de prix des décodeurs. Un décodeur est compris...

**M. Brian Masse:** Alors, faites en sorte que tous vos clients soient traités de la même façon. Pourquoi ne les traitez-vous pas tous sur un pied d'égalité et ne faites-vous pas en sorte qu'aucun d'entre eux ne soit désavantagé?

Soit dit en passant, ce n'est pas parce que vous avez l'application que c'est gratuit. De toute façon, vous payez pour le service, et il n'est pas de la même qualité que celui offert avec le décodeur, alors vous faites de la discrimination entre vos propres clients. Pourquoi ne pas mettre fin immédiatement à cette absurdité et cesser de facturer des frais supplémentaires?

**M. Tony Staffieri:** Comme je l'ai dit, le décodeur offre des caractéristiques haut de gamme. M. Leech en a passé en revue certaines — la commande vocale qui a gagné des prix et un certain nombre d'autres fonctions —, qui dépassent le cadre de l'expérience qu'offre l'application.

**M. Brian Masse:** Vous devez comprendre à quel point la vie est difficile pour certaines personnes, et tout cela est important pour elles.

Malheureusement, j'ai terminé.

Merci, monsieur le président.

**Le président:** Merci, monsieur Masse.

Je vais me permettre de poser une question avant de céder la parole à la députée Rempel Garner.

Monsieur Staffieri, d'après ce que vous savez, à combien estimez-vous le pourcentage de vos clients qui possèdent des décodeurs et qui étaient au courant de la possibilité que vous ajustiez le prix en cours de route? Est-ce 50 %, 60 %, 100 % de vos clients qui étaient au courant? Quelle est votre estimation?

● (1610)

**M. Tony Staffieri:** Avant d'effectuer le changement, nous avons avisé les clients, comme nous le faisons pour tout rajustement de prix. C'est ce que nous faisons en tout premier lieu. J'ai de la difficulté à répondre à votre question quant au nombre de clients qui savaient que des rajustements de prix sur les décodeurs pourraient se produire. Je ne le sais pas, mais ce que nous faisons lorsque le client se pose des questions, c'est de collaborer avec lui pour nous assurer de lui fournir des options, que nous examinons ensemble. S'il s'agit d'un coût qu'il ne veut pas assumer, nous cherchons d'autres solutions avec lui. Il est dans notre intérêt de satisfaire les clients.

**Le président:** Madame Rempel Garner, vous avez la parole. Je vous en prie.

**L'hon. Michelle Rempel Garner (Calgary Nose Hill, PCC):** Merci, monsieur le président.

Monsieur Staffieri, si j'étais une cliente potentielle de Rogers et que je cherchais un contrat garantissant un prix pendant deux ans pour les services de télévision et d'Internet, et si vous étiez un représentant de Rogers, quels seraient vos arguments de vente?

**M. Tony Staffieri:** Il y en a quelques-uns. Nous soulignons les avantages concurrentiels des services que nous offrons, la valeur obtenue en contrepartie du prix, ainsi que les conditions et les modalités clés.

M. Leech peut vous expliquer certains des aspects clés que nous abordons avec le client...

**L'hon. Michelle Rempel Garner:** Je ne veux pas la réponse de M. Leech. Je veux la vôtre.

Me diriez-vous de façon proactive que les frais du matériel que j'ai pourraient augmenter en dehors du prix garanti? Me diriez-vous cela sans que je le demande?

**M. Tony Staffieri:** Nous sommes très clairs avec les clients...

**L'hon. Michelle Rempel Garner:** En tant que représentant, dans vos arguments de vente, me diriez-vous de façon proactive que mes frais mensuels, ce taux fixe garanti, ne comprennent pas d'éventuelles augmentations du coût de location? En tant que représentant, me diriez-vous: « Je dois vous dire que c'est le taux mensuel, mais qu'il pourrait augmenter »? Est-ce que cela figurerait dans vos arguments de vente?

**M. Tony Staffieri:** Nous sommes très transparents quant à ce qui est inclus dans l'engagement pour une durée déterminée que prend un client et à ce qui ne l'est pas. En dehors de cela, il n'y a pas de garantie de prix.

**L'hon. Michelle Rempel Garner:** Je continue de prétendre que je suis l'une de vos clientes. En ce moment, la façon dont vous agissez, je crois, est la même qu'avec vos clients, à savoir que vous essayez de passer sous silence les détails importants.

Pourriez-vous me dire de façon proactive, en tant que cliente potentielle, qu'il y a un prix garanti pour le matériel, mais que ce prix pourrait augmenter? Est-ce quelque chose que vous demandez à vos représentants de faire?

**M. Tony Staffieri:** Nous le disons très clairement, et cela fait partie de la communication que nous avons...

**L'hon. Michelle Rempel Garner:** Je prends cela pour un « non ».

Y a-t-il des firmes de relations gouvernementales qui vous ont conseillé de dire que vous veniez au Comité et de vous faire remplacer par M. Leech au dernier moment? Avez-vous reçu un tel conseil d'une firme professionnelle quelconque?

**M. Tony Staffieri:** Je respecte beaucoup le gouvernement de notre pays et le travail de votre comité à cet égard. Comme je l'ai dit dans ma déclaration préliminaire...

**L'hon. Michelle Rempel Garner:** On peut dire que vous ne répondez pas à mes questions.

Pourriez-vous remettre par écrit au Comité les arguments utilisés par le représentant qui a vendu son contrat à Cathy Cooper?

**M. Tony Staffieri:** Oui. Le texte de nos représentants de première ligne est quelque chose que nous pouvons fournir au Comité.

**L'hon. Michelle Rempel Garner:** Cette conversation aurait-elle été enregistrée à des fins d'assurance de la qualité et de formation?

**M. Tony Staffieri:** Nous enregistrons nos interactions avec les clients.

**L'hon. Michelle Rempel Garner:** Pourriez-vous fournir au Comité la conversation qui a eu lieu entre votre service des ventes et Cathy Cooper?

**M. Tony Staffieri:** Nous vous fournirons cela.

**L'hon. Michelle Rempel Garner:** Merci.

Dans le cadre du reportage de la CBC sur cette question, quelques personnes ont laissé entendre qu'il faut au moins un diplôme universitaire pour lire les petits caractères de vos contrats. Compte tenu de cela et du fait que vous n'avez pas répondu à ma question directement, je vais conclure que votre réponse est que vous ne dites pas de façon proactive aux clients potentiels que les frais peuvent augmenter. Vous pouvez toujours réfuter cela, mais je dirais que selon vos politiques, cette information n'est pas divulguée de façon proactive. Il semble que vous mettez cela en petits caractères, et des experts disent qu'il faut un diplôme universitaire pour comprendre ces petits caractères.

Recommanderiez-vous au Comité de recommander au gouvernement que le CRTC réglemente Rogers — et Bell et toutes les entreprises de télécommunications —, afin qu'elles divulguent de façon proactive les augmentations possibles des coûts associés aux contrats à taux fixe et qu'on exige d'elles des contrats en langage clair?

● (1615)

**M. Tony Staffieri:** La législation et le cadre réglementaire sont clairs et prévoient un niveau minimum de divulgation, qui doit se faire sur-le-champ, en ce qui concerne ce qui est inclus, ce qui est exclu et ce qui peut faire l'objet d'ajustements de prix.

**L'hon. Michelle Rempel Garner:** Il n'y a pas d'exigence de langage clair. Est-ce quelque chose que vous recommanderiez? Je veux dire, si vous êtes transparent à ce sujet... Vous dites que les conseils que vous donnez sont clairs. Seriez-vous favorable...? Est-ce que Rogers serait d'accord pour publier un communiqué de presse disant que l'entreprise rédigera des contrats en langage clair?

**M. Tony Staffieri:** C'est ce que nous faisons aujourd'hui. Nous nous efforçons de communiquer dans un langage très simple. C'est dans notre intérêt.

**L'hon. Michelle Rempel Garner:** Pourriez-vous remettre au Comité — bien sûr, en caviardant les détails personnels — le contrat que vous avez fait signer à Cathy Cooper, afin que nous puissions déterminer si nous pensons qu'il est rédigé en langage clair? Seriez-vous prêt à faire cela?

**M. Tony Staffieri:** C'est avec plaisir que nous le ferons.

**L'hon. Michelle Rempel Garner:** Si j'examinais moi-même ce contrat, pensez-vous que je pourrais raisonnablement dire qu'il s'agit d'un contrat en langage clair?

**M. Tony Staffieri:** Je pense que vous le trouveriez simple. Qui plus est, s'il y avait des éléments que vous n'auriez pas compris ou qui porteraient à confusion, il y a toujours la période de 10 jours dont j'ai parlé.

**L'hon. Michelle Rempel Garner:** Combien de temps Cathy Cooper a-t-elle dû attendre pour que le représentant réponde à ses questions? Pourriez-vous également fournir cela au Comité?

**M. Tony Staffieri:** Nous allons vous fournir tout cela.

**L'hon. Michelle Rempel Garner:** Merci.

J'ai une dernière question. Est-ce ainsi que Ted Rogers aurait fait des affaires? En toute honnêteté, est-ce ainsi qu'il aurait agi?

**M. Tony Staffieri:** C'est dans l'ADN de Rogers, et cela a toujours été le cas. C'est encore le cas aujourd'hui. Il s'agit d'une entreprise axée sur le client.

**L'hon. Michelle Rempel Garner:** De quoi parlez-vous? Voulez-vous dire des contacts complexes et des frais élevés?

**M. Tony Staffieri:** Il y a une raison pour laquelle plus de Canadiens choisissent de faire affaire avec Rogers qu'avec tout autre fournisseur de services de télécommunications.

**L'hon. Michelle Rempel Garner:** Je pense que Ted Rogers doit se retourner dans sa tombe. J'espère que nous pourrons lui rendre justice, à défaut que vous le fassiez.

Merci.

[*Français*]

**Le président:** Merci, madame Rempel Garner.

[*Traduction*]

Monsieur Turnbull, vous avez la parole. Je vous en prie.

**M. Ryan Turnbull (Whitby, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Merci à tous les témoins.

Monsieur Staffieri, le gouvernement a clairement indiqué dans le budget de 2024 qu'il ne devrait pas y avoir de frais surprises, ni d'augmentations surprises. Cela s'est produit après que Rogers et Bell ont annoncé des augmentations de frais en janvier. La semaine dernière, le CRTC a lancé le processus pour s'assurer que les entreprises de télécommunications sont transparentes et honnêtes au sujet de leurs frais.

Pouvez-vous nous garantir qu'il n'y aura pas d'augmentation en janvier prochain?

**M. Tony Staffieri:** Nous examinons constamment tous nos prix, où ils se situent sur le marché et, surtout, les coûts de nos intrants. L'une des choses importantes qui n'ont pas été soulignées, c'est que le coût des intrants continue d'augmenter. Nous...

**M. Ryan Turnbull:** Monsieur Staffieri, je ne veux pas vous manquer de respect, mais vous ne répondez pas à ma question. Votre réponse équivaut essentiellement à un « non », parce que vous avez contourné la question, monsieur. Je comprends que le coût de vos intrants fluctue et qu'il augmente peut-être, mais cela ne justifie pas nécessairement des augmentations pour le client, alors que vous êtes une entreprise canadienne extrêmement rentable.

Je vais passer à autre chose. La lettre envoyée par le CRTC dit essentiellement que les fournisseurs de services ne devraient pas surprendre leurs clients avec des augmentations de prix par rapport au prix qu'ils avaient convenu au départ. Ma question est la suivante: dans le contexte actuel des problèmes d'abordabilité auxquels font face les familles canadiennes, les Canadiens ne devraient-ils pas pouvoir compter sur un contrat à prix fixe stable, sans surprise?

**M. Tony Staffieri:** Nos engagements en matière de programmation télévisuelle sont fixes et stables. C'est l'une des choses que nous faisons et qui ne sont pas répandues dans l'industrie. Notre concurrent vous a dit aujourd'hui que ses prix ne sont pas fixes pendant un contrat à durée déterminée, une chose que nous garantissons pour notre part.

Comme je l'ai dit, nous précisons clairement ce qui est inclus et ce qui ne l'est pas...

**M. Ryan Turnbull:** Monsieur Staffieri, je suis désolé de vous interrompre de nouveau. Je ne veux pas vous manquer de respect, mais je dois dire que ce n'est pas ce que nous avons entendu. Le reportage de la CBC énumère bon nombre de vos clients. J'ai communiqué avec beaucoup d'entre eux dans la circonscription que je représente, Whitby, et je fais partie de vos clients qui sont très mécontents de vos services et des augmentations qui semblent toujours s'immiscer dans les contrats que les gens ont avec vous, et pas seulement vous, mais aussi Bell.

Je crois que les Canadiens méritent une certitude en matière de prix et une expérience client de grande qualité. C'est ainsi qu'on bâtit une clientèle fidèle. Je suis sûr que vous n'avez pas besoin qu'on vous dise cela, mais dans ce cas-ci, il me semble que oui. Selon le reportage de la CBC, bon nombre de vos clients qualifient ces augmentations de « révoltantes ». Ils les qualifient de « louches ». Ils les qualifient de « mainmise sur leur argent ». Ils disent avoir l'impression d'avoir été « dupés ».

Combien de plaintes de ce genre recevez-vous de vos clients dans le cadre de vos contrats, ces clients se plaignant continuellement, semble-t-il, des augmentations de prix qui leur sont imposées de façon inattendue? Pouvez-vous nous donner le nombre de plaintes que vous recevez au cours d'une année donnée?

● (1620)

**M. Tony Staffieri:** J'aimerais faire quelques observations.

Comme je l'ai dit plus tôt, la majorité de nos clients d'Ignite TV n'ont pas été touchés par le changement de prix. Je pense qu'il est important de le souligner.

Pour ce qui est des clients qui ont été touchés et qui ont communiqué avec nous, nous avons collaboré avec chacun d'eux pour essayer de déterminer quels sont leurs besoins et si l'application de télévision est un moyen plus économique...

**M. Ryan Turnbull:** Monsieur, encore une fois, je suis désolé de vous interrompre, mais j'ai l'impression que vous ne répondez pas vraiment à la question. Vous dites que vous attendez que les clients se plaignent et que vous collaborez avec eux après coup. Une augmentation de prix qu'ils ne prévoyaient pas leur a été imposée. Ils vous reviennent parce qu'ils n'ont pas lu les petits caractères du contrat qu'ils ont signé, et que les frais de leurs décodeurs augmentent.

Qu'est-ce qui justifie l'augmentation des frais pour ces décodeurs? Si j'ai bien compris, selon le reportage de la CBC, ils peuvent passer de 7 $ à 12 $. Si vous avez trois ou quatre de ces décodeurs, cela représente une augmentation assez importante, même si un contrat a été signé. Cela représente toute une surprise pour une famille canadienne qui n'a pas les moyens de payer 50 $ de plus pour son forfait de télévision.

Qu'est-ce qui justifie l'augmentation de ces frais? Comment justifiez-vous cela auprès de vos clients, sans passer outre à l'entente que vous avez avec eux, en leur donnant une autre option ou en leur disant qu'ils ont signé un contrat? Comment justifiez-vous l'augmentation des frais pour une pièce d'équipement qu'ils utilisent déjà?

**M. Tony Staffieri:** Le principal déterminant des rajustements de prix est le coût des intrants. En ce qui concerne les décodeurs en particulier, il y a des investissements qui sont faits pour les logiciels et la fonctionnalité — M. Leech a bien décrit cela plus tôt —, ainsi que des caractéristiques supplémentaires.

**M. Bret Leech:** Oui, j'aimerais simplement souligner...

**M. Ryan Turnbull:** Monsieur Leech, je suis désolé. Je vous interromps parce que mon temps est presque écoulé et que je veux poser une autre question. Vous nous avez déjà expliqué cela.

En ce qui concerne les codes de protection des consommateurs, croyez-vous, monsieur Staffieri, que des mesures réglementaires supplémentaires sont nécessaires pour protéger les consommateurs? Pensez-vous que Rogers, qui détient la plus grande part du marché des télécommunications au Canada, a besoin de plus de garanties réglementaires pour protéger ses propres clients?

**M. Tony Staffieri:** J'ai dit plus tôt que la concurrence nous pousse tous à faire ce qui est le mieux pour le client. Nous devons gagner cette clientèle. Les clients ont des options dans tous les marchés. Nous devons faire concurrence aux autres. Il ne s'agit pas seulement des autres joueurs du secteur des télécommunications, mais nous sommes également en concurrence avec d'autres technologies, qu'il s'agisse d'une application de diffusion en continu par contournement ou de toute autre façon dont les consommateurs veulent avoir accès au contenu.

La concurrence est saine, et elle nous pousse à continuer de faire mieux pour le client.

**M. Ryan Turnbull:** Je vais considérer cela comme un « non ». Vous n'avez pas besoin de garanties réglementaires parce que vous dites qu'il vaut mieux qu'il y ait de la concurrence. Je ne suis pas d'accord, car la concurrence est très limitée ici, et il semble que les Canadiens se plaignent beaucoup de ces augmentations de prix.

Merci de votre témoignage.

J'ai terminé, monsieur le président.

[*Français*]

**Le président:** Merci, monsieur Turnbull.

Monsieur Savard-Tremblay, la parole est à vous.

**M. Simon-Pierre Savard-Tremblay:** Merci, monsieur le président.

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

Je vais reprendre vos propos, monsieur Graham, mais corrigez-moi si je ne vous cite pas comme il faut.

Vous disiez tout à l'heure qu'il n'y avait pas eu d'augmentation du prix des décodeurs.

Est-ce bien ce que vous avez dit?

[*Traduction*]

**M. Mark Graham:** Oui, c'est exact — dans le cas des décodeurs supplémentaires.

● (1625)

[*Français*]

**M. Simon-Pierre Savard-Tremblay:** D'accord. Vous parliez d'une augmentation de prix pour des décodeurs supplémentaires.

Bell prévoit-elle une augmentation à court terme?

Veuillez répondre par oui ou par non.

[*Traduction*]

**M. Mark Graham:** Vous pouvez voir une nette tendance à la baisse des prix au fil du temps, et d'après notre expérience des cinq dernières années, les prix n'ont pas augmenté.

[*Français*]

**M. Simon-Pierre Savard-Tremblay:** Est-il juste de dire que, tout comme chez Rogers, vos clients paient simplement la location d'une infrastructure qui est nécessaire et l'accès à un service auquel ils ont déjà souscrit dans un premier contrat?

Est-ce exact?

[*Traduction*]

**M. Mark Graham:** Le prix des services de télévision de nos clients comprend le décodeur principal, ainsi que l'accès à notre application Télé Fibe. Ils peuvent ensuite choisir de payer pour des décodeurs supplémentaires, et j'ai déjà mentionné le prix de ces décodeurs.

[*Français*]

**M. Simon-Pierre Savard-Tremblay:** Contrairement à Rogers, Bell permet-elle à ses clients d'acheter les boîtiers, les décodeurs?

[*Traduction*]

**M. Mark Graham:** Je pense que l'explication est plus compliquée que celle que je suis en mesure de vous donner pour l'instant, mais je me ferai un plaisir de vous faire parvenir la réponse par écrit.

[*Français*]

**M. Simon-Pierre Savard-Tremblay:** Vous ne savez donc pas si Bell permet l'achat des décodeurs.

[*Traduction*]

**M. Mark Graham:** Je n'ai pas de réponse à vous donner aujourd'hui, mais je me ferai un plaisir de vous la transmettre par écrit.

[*Français*]

**M. Simon-Pierre Savard-Tremblay:** Je vous en remercie à l'avance.

À propos de cette garantie de stabilité des prix, garantissez-vous qu'elle sera maintenue de la sorte?

Vous disiez qu'il n'y avait pas eu d'augmentation depuis cinq ans. Toutefois, devons-nous nous attendre à une augmentation dans l'avenir, même si vous dites que la tendance est vers le bas? Nous garantissez-vous que ce ne sera pas le cas?

[*Traduction*]

**M. Mark Graham:** Comme je l'ai dit, la tendance générale évidente pour les prix de tous nos services est qu'ils diminuent. Vous pouvez voir quels ont été les prix de nos décodeurs au cours des cinq dernières années. Je ne pense pas que je devrais divulguer publiquement nos plans de tarification en présence de nos concurrents.

[*Français*]

**M. Simon-Pierre Savard-Tremblay:** Néanmoins, Bell peut se réserve le droit d'augmenter les prix de ses services à tout moment pendant la durée d'un contrat.

Est-ce juste?

[*Traduction*]

**M. Mark Graham:** Oui, c'est l'entente que nous avons avec nos clients, et elle figure bien en vue sur notre site Web, dans la confirmation de commande du client, dans le résumé des renseignements essentiels que le CRTC exige et dans le contrat du client.

[*Français*]

**Le président:** C'est intéressant. Vous pouvez poursuivre, monsieur Savard-Tremblay.

**M. Simon-Pierre Savard-Tremblay:** Nous sommes en mode récupération de l'information pour bien nous forger une opinion correctement sur tout cela.

Parlons de certains cas.

Par exemple, dans certains domaines, on reste fidèle à l'opérateur, non pas parce qu'on est satisfait du prix, qui est parfois exorbitant, mais parce que c'est le seul opérateur qui offre une couverture fiable.

Il s'agit d'une dépense tellement coûteuse que certains appellent de leurs vœux une intervention des autorités pour mettre en œuvre de meilleures solutions. D'ailleurs, une des raisons pour lesquelles nous menons présentement cette étude, c'est que nous avons entendu certaines choses et que des gens se sont plaints.

Doit-on vraiment en arriver à une intervention des autorités? Nous sommes tous en faveur de l'autorégulation, si elle fonctionne, mais, si elle ne fonctionne pas, que devons-nous faire?

[*Traduction*]

**M. Mark Graham:** Dans le cas de nos services de télévision, nous avons déployé notre réseau de fibre optique pour faire concurrence aux câblodistributeurs existants. Dans l'ensemble de notre réseau Télé Fibe, les clients ont des choix, et ils les exercent chaque jour dans un marché hautement concurrentiel.

[*Français*]

**Le président:** Merci.

Monsieur Masse, vous avez la parole.

[*Traduction*]

**M. Brian Masse:** Monsieur Staffieri, votre entreprise a annoncé récemment qu'elle mettait fin à l'option de paiement à l'utilisation. Auparavant, vous aviez des clients qui disposaient de forfaits prépayés de 100 $. Ils doivent maintenant s'abonner à un forfait de 25 $ par mois.

Pourquoi avez-vous fait cela?

● (1630)

**M. Tony Staffieri:** Vous parlez de notre offre de services sans fil prépayés, je crois.

Nous avons simplifié l'offre. Nous avons réduit le coût, en moyenne, en permettant une plus grande capacité numérique et libre-service. Pour les clients qui avaient auparavant un solde sur leur forfait prépayé, nous avons offert, dans le cadre de la conversion, des remises qui compensent la valeur de ce solde. Ils peuvent ne payer que cinq dollars par mois pour maintenir ce service.

**M. Brian Masse:** Selon ce que j'ai devant moi, c'est 25 $ par mois. Je vais faire un suivi, parce que vous parlez maintenant de 5 $.

Cela revient exactement à la question que je vous posais tout à l'heure. Apparemment, il est acceptable sur le plan éthique que certains clients de Rogers obtiennent des avantages ou des réductions, alors que ce n'est pas le cas pour d'autres. Dans le système dont il est question ici, ils vont maintenant dépenser... J'ai vu une offre à 25 $ par mois, mais vous dites qu'il est possible d'obtenir cela pour 5 $. J'espère que tout le monde est au courant et comprend qu'il est possible d'obtenir ce substitut pour seulement 5 $. Néanmoins, c'est plus d'argent que ce qu'ils payaient auparavant.

J'ai un autre cas à vous soumettre. Une personne m'écrit que sa fille avait un service Internet avec Rogers pendant ses études. Elle a eu des problèmes financiers et le service a pris fin en mai 2024. Rogers continue de lui facturer chaque mois le plein montant du service, soit le même montant qu'elle payait avant l'interruption du service. Elle vient de recevoir une autre facture pour décembre 2024. Cette personne est intervenue au nom de sa fille pour contester la facture et a été transférée à plusieurs services. La réponse a été qu'elle devait encore payer le plein montant, malgré toutes les démarches qui ont été faites. Le différend a été soumis à votre service juridique. La personne en question a finalement obtenu un numéro de téléphone, de télécopieur et ainsi de suite. Puis, elle s'est fait raccrocher au nez par le service juridique. Un courriel a été envoyé et plusieurs communications par télécopieur. L'accès à l'équipe juridique est maintenant bloqué pour cette cliente. Monsieur, voici un autre exemple d'une personne qui a au moins quelqu'un pour la défendre contre vous.

Pensez-vous qu'il soit juste, encore une fois, que certains clients soient traités différemment des autres?

**M. Tony Staffieri:** Je ne connais pas l'exemple précis que vous citez, pour ce qui est des faits. Je ne suis pas certain de comprendre la question.

Si je reviens à ce que vous avez dit au sujet des cartes prépayées, le montant de la réduction que les clients obtiendront variera en fonction du solde prépayé. C'est pourquoi il y a des différences.

Certainement, la cliente dont vous avez parlé... Nous serions très heureux de collaborer avec elle pour examiner le problème. Pour ce qui est du dernier exemple que vous avez cité, comme je l'ai dit, nous voulons vraiment examiner la question. Si vous pouviez nous fournir ces renseignements, nous nous assurerons de faire ce qu'il faut pour cette cliente.

**M. Brian Masse:** Merci. Nous ferons un suivi.

Les services téléphoniques et Internet sont essentiels pour les Canadiens. Je pense que le point de départ est que tout le monde devrait être traité de la même façon, je crois, surtout qu'il s'agit d'un service public. Comme M. Perkins l'a fait remarquer au début de cette réunion, le spectre public est mis aux enchères et l'entreprise choisie a le privilège de l'utiliser. Elle est protégée contre les investissements étrangers et la concurrence étrangère. En même temps, nous sanctionnons, en tant que législateurs, une pratique d'abus détournée, c'est-à-dire le fait que des Canadiens sont traités différemment, selon l'influence qu'ils ont au sein des conseils d'administration. Sur le plan éthique, cela me pose un problème, parce que je représente des personnes handicapées, des personnes âgées et toutes sortes de personnes différentes qui n'ont pas la même force, ni le même genre d'appui, pour se battre dans ce processus.

Je pense que c'est une chose sérieuse sur laquelle le Comité doit vraiment se pencher, parce que nous sanctionnons un abus et une pratique prédatrice contre la population canadienne. Les ondes que nous possédons — le spectre — appartiennent au public, alors il n'est pas juste que des gens soient traités différemment par ces entreprises.

Merci, monsieur le président.

[*Français*]

**Le président:** Merci beaucoup.

Monsieur Généreux, vous avez la parole.

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

Je remercie les témoins.

Monsieur Staffieri, êtes-vous d'accord avec moi pour dire que l'image d'une entreprise n'a pas de prix?

[*Traduction*]

**M. Tony Staffieri:** Si j'ai bien compris la question, monsieur, notre réputation est ce qui nous tient le plus à cœur.

[*Français*]

**M. Bernard Généreux:** C'est parfait.

Vous avez mis cinq semaines avant de venir comparaître devant le Comité, ce qui est en soi un manque de respect, mais, dans le cas qui nous occupe, parlons du respect que vous avez envers votre clientèle.

Depuis que la CBC a publié cette histoire, avez-vous prévu d'offrir des crédits à vos clients à qui vous avez surfacturé un montant de 7 $ pour chaque élément additionnel à leur contrat? Considérez-vous plutôt que cela vous est dû? Selon la CBC, et selon votre clientèle, cela ne semble pas être le cas.

Avez-vous prévu d'accorder des crédits à vos clients?

● (1635)

[*Traduction*]

**M. Tony Staffieri:** Permettez-moi de commencer en répétant que j'ai le plus grand respect pour le Comité et pour le travail qu'il accomplit, et je suis heureux d'être ici aujourd'hui pour répondre à vos questions.

En ce qui concerne le rajustement des prix des décodeurs, comme je l'ai dit, nous collaborons avec les clients qui ont des préoccupations pour trouver des solutions de rechange qui cadreront avec leur budget. En réalité, comme je l'ai dit plus tôt, le principal déterminant des changements apportés aux forfaits, comme dans le cas de ces décodeurs, est le coût des intrants. Par conséquent...

[*Français*]

**M. Bernard Généreux:** D'accord.

[*Traduction*]

**M. Tony Staffieri:** ..., au fur et à mesure que nous offrons de plus en plus de caractéristiques pour rendre notre produit meilleur, le meilleur sur le marché, cela entraîne des coûts d'investissement.

[*Français*]

**M. Bernard Généreux:** Si je comprends bien, les gens avaient déjà les décodeurs et ils ont eu une augmentation de 7 $ par décodeur. En fait, il semble que vous aviez la possibilité d'augmenter les coûts et que c'était écrit en petits caractères dans le contrat.

Depuis le début, vous dites que vous vivez dans un environnement très compétitif. J'imagine que c'est le cas, et je le comprends. Il y a Bell, Vidéotron, Telus et ainsi de suite. Les autres grands acteurs sont également présents.

Pour faire référence à ce que M. Masse vous a demandé tantôt, dans certains marchés, si je comprends bien, le service que vous offriez ne coûtait pas assez cher, puisque vos concurrents offraient des services qui coûtaient plus cher. Vous aviez donc la marge nécessaire pour augmenter le prix de 7 $ par décodeur.

Ai-je bien compris? Vos concurrents demandant un prix plus élevé, vous aviez cet espace pour augmenter vos prix.

[*Traduction*]

**M. Tony Staffieri:** Le prix que nous facturons en fonction du marché dépend d'un certain nombre de facteurs, dont la plupart ont trait à l'environnement concurrentiel, et il représente une valeur ajoutée pour le client et fait plus que compenser les coûts que nous devons investir dans ce service particulier. Ce n'est pas toujours nécessairement...

[*Français*]

**M. Bernard Généreux:** Monsieur Staffieri, je ne veux pas vous couper la parole et vous manquer de respect.

Ces gens se retrouvent à devoir payer un montant supplémentaire de 7 $, un montant qui n'était évidemment pas prévu au départ. Cela n'est-il pas en soi... Je n'ose pas dire que c'est du vol, mais...

Le client a déjà son décodeur. Ensuite, vous haussez sa facture de 7 $. Si je ne m'abuse, le décodeur était inclus dans la dépense prévue au contrat du client au départ. Or vous ajoutez un montant pour un service qui est déjà en place. Ce que vous coûte le fait d'offrir ce service ou le décodeur n'a pas changé.

Est-ce que je me trompe, en disant cela?

[*Traduction*]

**M. Tony Staffieri:** J'aimerais aborder quelques aspects. D'abord — et je le souligne encore une fois —, le premier décodeur est déjà inclus, gratuitement, dans le forfait pour une durée déterminée. Vous dites que le décodeur ne change pas, mais il y a un certain nombre de mises à niveau logicielles qui s'y rattachent, y compris des fonctions à distance. Tout cela représente un coût. Un exemple récent...

[*Français*]

**M. Bernard Généreux:** Je suis désolé de vous interrompre encore une fois, monsieur Staffier.

Je suis client chez Vidéotron depuis plusieurs années, d'ailleurs. Dans la région où j'habite, je n'ai pas énormément de choix de toute façon, donc je suis obligé de vivre avec les conditions qui me sont offertes.

Il n'y a pas très longtemps, j'ai eu un problème lié à la vitesse de la connexion Internet. La vitesse de mon système ne semblait pas correspondre à ce qu'était censée m'offrir la compagnie. J'ai appelé Vidéotron. Le service était très bien. On a augmenté la capacité de mon système et on en a fait une mise à niveau sans me facturer de frais supplémentaires. Selon moi, c'est inclus dans mon service. Si une mise à jour est nécessaire, la compagnie n'a qu'à appuyer sur un bouton pour faire une mise à jour sur des millions d'équipements en même temps. Ce n'est pas compliqué.

Depuis tantôt, vous nous dites que, dans certains contrats, ou dans certaines régions du Canada, vous êtes obligés d'augmenter vos prix, parce que vous êtes dans un environnement encore plus compétitif. Cependant, vous augmentez vos prix dans des régions où vous en aviez probablement la possibilité parce que vos concurrents demandent un prix plus élevé.

Essentiellement, j'essaie de vous faire dire ce que vous faites. Vous augmentez les prix là où la concurrence le permet, et vous ne le faites pas là où la concurrence ne permet pas de le faire.

● (1640)

[*Traduction*]

**M. Tony Staffieri:** Monsieur, je pourrais peut-être apporter quelques précisions. Premièrement, le problème dont vous parlez concerne les décodeurs, qui représentent un coût additionnel pour nous. L'exemple que vous avez donné concerne la rapidité d'Internet pour laquelle vous payez, mais que vous n'obteniez pas avec Vidéotron. Lorsque nos clients appellent parce qu'ils n'obtiennent pas ce à quoi ils s'attendaient en ce qui concerne notre service Internet de base, ce qui n'est pas très fréquent, nous nous assurons qu'ils obtiennent non seulement la vitesse pour laquelle ils paient, mais, dans bien des cas, davantage. En tant qu'industrie, nous essayons de surprendre et ravir nos clients. Nous voulons surpasser les attentes des clients, plutôt que le contraire.

[*Français*]

**M. Bernard Généreux:** Monsieur Staffieri, je suis désolé de vous le dire, mais, s'il y a autant de clients qui posent des questions et que nous sommes ici aujourd'hui pour vous en parler, c'est parce qu'il y a aussi des clients de Rogers qui ont un sérieux problème de service et de connexion.

**Le président:** Merci, monsieur Généreux.

Monsieur Van Bynen, vous avez la parole.

[*Traduction*]

**M. Tony Van Bynen (Newmarket—Aurora, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Monsieur Staffieri, j'ai trouvé intéressants les commentaires que vous avez faits plus tôt au sujet de l'évaluation du contexte concurrentiel. Ce qui me préoccupe, c'est que chaque fois que ce genre de difficultés se posent, cela se produit dans des marchés dominés par un, deux ou trois joueurs importants. Les exemples sont les finances, la technologie, les communications, l'alimentation, les banques et les assurances.

Ce qui me préoccupe, monsieur Staffieri... Dans le monde des finances, on a créé l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. Y a-t-il un équivalent de cet organisme dans l'industrie des télécommunications?

**M. Tony Staffieri:** Pour ce qui est des groupes de défense, il y en a divers dans différentes régions du pays, si c'est votre question. Il y a également une association pour l'industrie des télécommunications.

Je ne sais pas si j'ai répondu à votre question. Si ce n'est pas le cas, vous pourriez peut-être la reformuler, s'il vous plaît.

**M. Tony Van Bynen:** Bien sûr. Si je regarde le mandat de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, je crois qu'il s'agit d'un organisme financé par le gouvernement fédéral à hauteur d'environ 5 millions de dollars. Le reste de ces coûts est assumé par l'industrie. Son premier objectif est d'« être le chef de file national en matière de protection des consommateurs de produits et services financiers ». Son deuxième objectif est de « renforcer la littératie financière des Canadiens, afin de leur permettre de naviguer à travers un monde de plus en plus numérique ». Son troisième objectif est d'« être la source faisant autorité en matière d'information destinée aux consommateurs canadiens de produits et services financiers ».

Il me semble que cette industrie, celle des finances, a accepté de financer un groupe qui protège les intérêts des consommateurs. Y a-t-il dans votre industrie un groupe similaire qui protège le consommateur? Je ne parle pas de petits groupes disséminés çà et là. Y a-t-il un organisme national à l'heure actuelle?

**M. Tony Staffieri:** Il n'y a pas d'organisme national pour les télécommunications comme celui que vous décrivez pour les services financiers, mais il y a d'autres domaines où une surveillance réglementaire est exercée. Chose certaine, Innovation, Sciences et Développement économique Canada surveille le spectre et la façon dont il est utilisé et déployé. Nous avons récemment collaboré avec eux sur...

**M. Tony Van Bynen:** Je suis désolé, monsieur Staffieri. J'ai aussi une limite de temps à respecter.

Il s'agit d'une situation où l'industrie finance un organisme national. Est-ce que Rogers serait prêt à établir à un organisme comme celui-ci ou à y contribuer, un organisme qui serait financé ou géré de façon indépendante au profit des consommateurs? Rogers serait-il prêt à le faire en tant que l'un des acteurs de l'industrie? Bien sûr, nous demanderons la même chose à Bell.

C'est assez simple. Seriez-vous prêt à financer un organisme qui protège le consommateur?

**M. Tony Staffieri:** En ce qui concerne la législation sur la consommation, nous devons tous nous y conformer aujourd'hui, mais au bout du compte, ce qui donne le meilleur résultat pour les consommateurs, c'est l'environnement concurrentiel. Dans le secteur des télécommunications, nous avons, à l'échelle nationale, quatre concurrents actifs et bien financés dans chaque marché. Au sud de la frontière...

● (1645)

**M. Tony Van Bynen:** Toutefois, monsieur Staffieri, il y a quatre groupes qui dominent le marché. Nous n'avons pas cet élément de concurrence.

Étant donné que vous n'avez pas répondu à ma question, je suppose que Rogers n'appuierait pas une agence de cette nature au profit de ses clients.

Nous avons récemment reçu une lettre du CRTC, exprimant des préoccupations au sujet de la certitude des prix. Quelles mesures Rogers prend-il pour harmoniser ses pratiques avec les préoccupations du CRTC au sujet de la certitude des prix et de l'interdiction des augmentations de frais imprévues?

**M. Tony Staffieri:** Vous avez abordé quelques points. En ce qui concerne les services de base, qu'il s'agisse des services Internet ou des services sans fil, nous précisons très clairement quels sont les frais mensuels et lesquels pourraient faire l'objet de rajustements de prix.

Ce à quoi vous faites allusion, je crois, ce sont les services supplémentaires qui sont fournis et les frais connexes. Comme je l'ai dit, dans chacun de ces cas de frais supplémentaires, les consommateurs ont le choix. Je peux vous donner un certain nombre d'exemples où ils ne veulent pas payer de frais et où ils utilisent une application libre-service, par exemple. C'est aussi une solution de rechange.

**M. Tony Van Bynen:** Vous préparez-vous aux processus réglementaires ou aux mesures de protection que le CRTC pourrait mettre en place pour limiter les changements de prix dans le cadre de contrats, à la suite des consultations annoncées par cet organisme de réglementation?

**M. Tony Staffieri:** Je suis désolé...?

**M. Tony Van Bynen:** Rogers se prépare-t-il à d'éventuels processus réglementaires ou mesures de protection que le CRTC pourrait mettre en place pour limiter les changements de prix pendant les contrats, à la suite des consultations annoncées par l'organisme de réglementation?

Rogers a-t-il communiqué avec le CRTC pour offrir son point de vue ou proposer des mesures de rechange qui pourraient établir un équilibre entre la protection des clients et les besoins des entreprises?

**M. Tony Staffieri:** D'abord et avant tout, nous respectons toutes les lois qui ont une incidence sur nous et nos clients.

En ce qui concerne l'initiative dont vous parlez, nous avons répondu à toutes les demandes d'information ou questions que le CRTC nous a soumises.

**M. Tony Van Bynen:** Monsieur le président, mon temps est-il écoulé?

**Le président:** Oui, merci, monsieur Van Bynen.

Monsieur Patzer, vous avez la parole. Je vous en prie.

**M. Jeremy Patzer (Cypress Hills—Grasslands, PCC):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Je vous remercie, monsieur Staffieri, de comparaître enfin devant notre comité. Je vais vous adresser la plupart de mes questions.

Le gouvernement libéral a créé un marché des télécommunications plus petit et moins concurrentiel au Canada lorsqu'il a permis à Rogers de fusionner avec Shaw. Depuis, pouvez-vous dire au Comité combien de personnes qui travaillaient pour Rogers ne travaillent plus pour Rogers depuis la prise de contrôle en 2023?

**M. Tony Staffieri:** J'aimerais apporter quelques précisions.

La fusion de Rogers et de Shaw a accru la concurrence dans l'Ouest. C'était...

**M. Jeremy Patzer:** Monsieur, combien d'emplois ont été perdus? Combien de personnes qui travaillaient auparavant pour Rogers ne travaillent plus pour cette entreprise? Combien de personnes qui travaillaient pour Shaw ne travaillent plus pour Rogers depuis 2023?

**M. Tony Staffieri:** Je ne vous donnerai pas de chiffres précis, mais je peux vous dire que nous cherchons continuellement à réaliser des économies dans différents secteurs de l'entreprise, ainsi qu'à déployer ces ressources dans d'autres secteurs en croissance.

**M. Jeremy Patzer:** Monsieur Staffieri, une note de service a été distribuée au sein de l'entreprise. Le Globe and Mail en a fait état. On y disait que 1 200 employés ne travaillent plus pour Rogers après... Une note de service portant votre nom a été envoyée.

Y a-t-il d'autres initiatives de ce genre en cours? Y en a-t-il eu d'autres depuis le départ de ces 1 200 personnes?

**M. Tony Staffieri:** Comme je l'ai dit, il y a des secteurs de notre entreprise où nous investissons, et nous créons des possibilités d'emploi partout au pays, particulièrement en ce qui concerne nos investissements dans l'infrastructure. Dans l'ensemble, nous continuons d'augmenter nos investissements année après année. J'ai parlé d'investissements de 4 milliards de dollars l'année dernière, et nous allons continuer à les augmenter. Nous croyons dans le pays, dans notre entreprise et dans l'investissement dans l'infrastructure.

**M. Jeremy Patzer:** Combien d'emplois avez-vous créés dans l'Ouest canadien depuis la fusion avec Shaw? Combien d'emplois avez-vous créés? Donnez-nous simplement le nombre d'emplois, s'il vous plaît.

● (1650)

**M. Tony Staffieri:** Nous avons créé près de 2 000 emplois; 1 800, pour être plus précis. Cela comprend le rapatriement d'emplois de centres d'appels qui étaient occupés à l'étranger. Nous sommes la seule entreprise de télécommunications canadienne dont toutes les interactions de première ligne et tous les représentants sont ici au Canada.

**M. Jeremy Patzer:** Vous avez supprimé des emplois. Vous avez envoyé des notes de service à ce sujet. Vous avez déjà supprimé 1 200 autres emplois, et il semblerait que vous avez envoyé une autre note de service pour en éliminer d'autres dans le cadre d'un deuxième tour de suppressions. Vous me dites, d'une part, que vous créez des emplois et, d'autre part, vous mettez des gens à pied et vous offrez des indemnités forfaitaires à des employés dans toute l'entreprise. Que se passe-t-il au juste ici?

**M. Tony Staffieri:** Je ne sais pas du tout de quelle note de service vous parlez.

Comme je l'ai dit, nous nous efforçons de faire les bons investissements dans les bons secteurs de notre entreprise. Nous avons confiance dans nos perspectives de croissance et dans les possibilités que nous créons pour les Canadiens et pour nos employés.

**M. Jeremy Patzer:** Vous dites que le reportage du *Globe and Mail* au sujet d'une note de service que vous auriez envoyée — dans laquelle on indiquait que des secteurs où l'entreprise était sous-performante allaient subir des compressions et que 1 200 employés ne travaillaient plus pour Rogers à cause de cette initiative — est une fausse nouvelle?

**M. Tony Staffieri:** Je ne vais pas commenter le reportage du *Globe and Mail*.

Ce que je vous dis, c'est que nous continuons de chercher des secteurs dans lesquels investir. Notre bilan montre notre engagement en matière d'investissement et de croissance au pays.

**M. Jeremy Patzer:** Avez-vous mis à pied 1 200 personnes, oui ou non?

**M. Tony Staffieri:** Différents secteurs de notre organisation ont vécu et continueront de vivre différentes dynamiques. Certains sont en croissance et d'autres sont des secteurs où nous pouvons réaliser des gains d'efficience. Comme je l'ai dit, s'il y a un rôle particulier qui a fait double emploi en raison de la fusion avec Shaw, nous cherchons toujours à offrir des débouchés pour les personnes de talent dans d'autres secteurs de l'organisation.

**M. Jeremy Patzer:** Vous dites que ces gens-là ont vécu la situation différemment, je suppose.

Pensez-vous que la concurrence dans les services à large bande en milieu rural est solide au Canada?

**M. Tony Staffieri:** Eh bien, votre question comporte deux ou trois éléments.

En ce qui concerne les régions rurales, une chose qui nous préoccupe tous, c'est la connectivité pour tous les Canadiens et la couverture. Nous travaillons avec les différents ordres de gouvernement pour accroître la connectivité là où nous n'offrons pas de services actuellement en déployant la fibre optique et, surtout — grâce au réseau sans fil 5G que nous avons déployé avec succès — Internet 5G à domicile.

**M. Jeremy Patzer:** À ce sujet, brièvement, j'ai regardé en ligne. Rogers et Bell sont avec nous aujourd'hui. Vous offrez tous les deux exactement le même service au même prix.

S'il y avait un écosystème concurrentiel sain au Canada, ne pensez-vous pas qu'il y aurait une différence de prix et de prestation du service?

**M. Tony Staffieri:** Dans un environnement concurrentiel, on peut s'attendre à des variations de prix à différents moments, comme je l'ai dit. On peut s'attendre à ce que les entreprises examinent ce que font leurs concurrents. C'est ce qui permet aux consommateurs d'en avoir plus pour leur argent et qui continue de faire baisser les prix. Comme on l'a dit plus tôt au cours de la séance, cela a fait baisser les prix. Au cours de la dernière année seulement, les prix des services sans fil ont chuté de 10,8 %, selon Statistique Canada. Du côté des services filaires, ils ont baissé de 9 %. Ils ont baissé encore plus dans l'Ouest en raison de la concurrence accrue attribuable à la présence de Rogers dans cette région.

**M. Jeremy Patzer:** Combien de maisons ou de ménages avez-vous branchés à la large bande grâce au fonds de 1 milliard de dollars que vous avez supposément mis de côté pour investir dans la large bande en milieu rural?

**M. Tony Staffieri:** Je peux vous obtenir les derniers chiffres précis sur le nombre de ménages qui ont été branchés grâce à ce milliard de dollars dans l'Ouest dont vous parlez.

Cependant, il reste encore beaucoup à faire. Je pense que c'est davantage une question de maisons desservies que de maisons branchées, parce que nous voulons être dignes de la confiance de chaque maison que nous desservons. J'en ai parlé au sujet du 5G sans fil à domicile, d'Internet à domicile et, bientôt, de la couverture par satellite. Nous avons été des chefs de file et nous avons investi dans la technologie satellitaire pour offrir cette couverture aux Canadiens.

● (1655)

**Le président:** Merci.

Monsieur Gaheer, vous avez la parole.

**M. Iqwinder Gaheer:** Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins de leur participation d'aujourd'hui.

Ma question s'adresse à Rogers, mais je vais poser la même à Bell.

Comment Rogers répond-il aux plaintes des clients au sujet de l'augmentation des frais pendant les périodes d'engagement? Je sais, monsieur Staffieri, que vous avez parlé d'une fenêtre de 10 jours, pendant laquelle ils peuvent annuler un nouveau contrat. C'est peut-être indiqué dans les petits caractères que les clients ne lisent pas. Vous avez aussi dit que s'ils ne sont pas satisfaits, vous discutez avec eux individuellement. Offrez-vous des remboursements? Offre-t-on d'autres forfaits?

**M. Tony Staffieri:** Nous essayons surtout de satisfaire aux besoins des clients. Souvent, ils n'ont pas besoin du décodeur, et nous leur offrons l'application de télévision.

Monsieur Leech, vous pourriez peut-être parler de certaines des options que nous offrons aux clients.

**M. Bret Leech:** Vous avez raison. Nous répondons aux besoins réels des clients, et ces besoins varient d'une région à l'autre du pays. Par exemple, pour notre service supérieur, nos clients ont un enregistreur numérique personnel, ou ENP, illimité, alors que certains de nos concurrents plafonnent la durée de ce service à 60 jours ou à un certain nombre d'heures. En fait, nous offrons des options à ceux qui veulent ce genre d'expérience, ce qui est un type de besoin différent pour certains clients, et nous voulons nous assurer de pouvoir leur offrir ce choix.

**M. Iqwinder Gaheer:** Leur donnez-vous la possibilité d'annuler le contrat s'ils n'en sont pas satisfaits?

**M. Bret Leech:** Comme l'a dit plus tôt M. Staffieri, je crois, le premier décodeur, qui est en réalité une porte d'entrée vers un écosystème plus vaste de divertissement, est offert et inclus dans le cadre des solutions Ignite. Ensuite, ce que nous permettons aux clients de faire... parce que leurs besoins évoluent au fil du temps. Ceux qui veulent utiliser l'application dont M. Staffieri a parlé peuvent le faire. D'autres peuvent opter pour l'expérience supérieure. Nous améliorons constamment cette expérience supérieure. Par exemple, la vidéo sur demande offerte par l'entremise des services supérieurs a augmenté de 67 % au cours des dernières années. En effet, le nombre moyen d'heures par téléspectateur a augmenté de 9 %, ce qui démontre que de nombreux clients choisissent...

**M. Iqwinder Gaheer:** Je suis désolé, monsieur Leech et monsieur Staffieri, mais je vais devoir vous poser de nouveau cette question.

Leur offrez-vous l'option...? Disons que je suis au téléphone et que je suis en attente depuis un certain temps, et que vous me présentez les différentes options parmi lesquelles je peux choisir. Si je ne suis toujours pas satisfait... Le client, au bout du compte, a-t-il la possibilité d'annuler le contrat? Peut-il annuler le contrat, oui ou non?

**M. Bret Leech:** Comme nous l'avons dit, je crois que le premier décodeur est inclus, et que les autres décodeurs, si le client n'en a plus besoin, peuvent être retournés.

**M. Iqwinder Gaheer:** Monsieur Staffieri, ont-ils la possibilité d'annuler le contrat, oui ou non?

**M. Tony Staffieri:** Comme M. Leech l'a dit, en ce qui concerne le décodeur, s'il s'agit d'un service pour lequel il ne veut pas payer, le client a la possibilité de retourner le décodeur et de ne plus le payer.

**M. Iqwinder Gaheer:** Puis-je obtenir une réponse de Bell? Si un client n'est pas satisfait des augmentations de prix, est-il en mesure d'annuler le contrat, oui ou non?

**M. Mark Graham:** Nos clients peuvent toujours choisir des services au mois au début de leur entente avec nous, ou s'ils signent un contrat, ils peuvent l'annuler à tout moment. Dans le cas de nos contrats de services de télévision, dont nous parlons aujourd'hui, les clients peuvent nous rembourser une partie ou la totalité du crédit que nous leur avons accordé pour le coût de l'installation professionnelle. Si vous signez un contrat, nous renonçons au coût de l'installation professionnelle, puis vous pouvez résilier le contrat à tout moment et rembourser, dans la première année, le coût de l'installation, ou, la deuxième année, la moitié du coût de l'installation.

**M. Iqwinder Gaheer:** Qu'en est-il des frais contractuels pour les mois qui restent? Les clients doivent-ils payer une pénalité ou en sont-ils exemptés?

**M. Mark Graham:** Non, il n'y a pas de pénalité, et ils ne paient pas les frais restants.

**M. Iqwinder Gaheer:** Pour les deux, d'abord Rogers et ensuite Bell, prévoit-on réviser les modalités des contrats afin de limiter ou d'éliminer les augmentations de prix à mi-contrat? Si oui, quand les clients peuvent-ils s'attendre à ce genre de changements?

Monsieur Staffieri, vous pouvez commencer.

**M. Tony Staffieri:** Nous cherchons continuellement à adapter et à modifier la proposition de valeur pour le client et ce qui est inclus ou non dans le contrat. La clé, c'est de nous assurer que notre façon de faire est très claire et transparente. Comme je l'ai dit, pour ce qui est de la question à l'étude, nous précisons très clairement ce qui concerne la programmation télévisuelle, le contenu, l'expérience de visionnement et le décodeur qui est déjà inclus dans le forfait de base. M. Leech en a parlé.

Nous continuerons d'examiner les services supplémentaires. Notre service Ignite TV vient d'évoluer pour devenir Rogers Xfinity, ce qui apporte toute une série d'autres expériences de divertissement basées sur la plateforme Entertainment OS que nous offrons sous licence de Comcast. Vous pouvez vous attendre à ce que nous continuions à modifier la proposition de valeur en fonction de l'évolution de la technologie dans notre industrie.

● (1700)

**M. Iqwinder Gaheer:** Puis-je entendre la réponse de Bell?

**M. Mark Graham:** Comme je l'ai dit, je pense que nous faisons preuve d'une grande transparence auprès des clients au sujet de la nature de notre entente. Nous nous efforçons d'offrir aux clients des options, contractuelles ou non, afin qu'ils puissent en trouver une qui répond à leurs besoins sur le marché concurrentiel, et cela fonctionne pour nous aujourd'hui.

**M. Iqwinder Gaheer:** Écoutez, pour être honnête, je ne sais pas si j'ai entendu une réponse de l'un ou l'autre des groupes à ce sujet, mais ce que je veux dire, et ce que les Canadiens disent, c'est qu'ils ne sont pas contents de ces augmentations de prix à mi-contrat.

Lorsqu'ils signent un contrat, ils ne lisent pas les petits caractères. Souvent, lorsqu'ils reçoivent une mise à jour sur leur téléphone ou une mise à jour d'un contrat pour un service que vous fournissez... Tout le monde n'est pas avocat. Même les avocats ne passent pas en revue le contrat ligne par ligne, alors peu importe à quel point vous pensez être transparent avec le contrat, certaines personnes sont prises au dépourvu lorsqu'il y a une augmentation de prix à mi-contrat. De toute évidence, les Canadiens n'aiment pas ces augmentations de prix à mi-contrat, alors ils s'attendent à un changement, qu'il s'agisse d'un contrat à long terme ou d'un contrat mensuel.

Merci.

[*Français*]

**Le président:** Merci, monsieur Gaheer.

Monsieur Savard-Tremblay, vous avez la parole.

**M. Simon-Pierre Savard-Tremblay:** Merci.

Monsieur Graham, vous disiez que la tendance était à la baisse en ce qui concerne le prix des décodeurs numériques. Vous disiez que Bell ne l'avait pas haussé depuis cinq ans. Toutefois, au-delà des décodeurs numériques, pas plus tard qu'en février, vous avez augmenté les frais d'abonnement. Pouvez-vous nous donner des justifications à cet égard?

Pour faire une mise en contexte, je rappelle qu'en septembre 2023, le prix moyen pour un gigabit de données au Canada était de 5,37 $, alors que, dans d'autres pays occidentaux, par exemple en France et en Italie, il est respectivement de 0,20 $ et de 0,09 $.

Alors que le Canada est un des pays où les services de téléphonie sont les plus chers, pourquoi Bell Canada a-t-elle augmenté son prix d'abonnement en février 2024?

[*Traduction*]

**M. Mark Graham:** Je suis désolé. J'ai besoin d'une précision.

Parlez-vous du prix de notre service de télévision ou de notre service sans fil?

[*Français*]

**M. Simon-Pierre Savard-Tremblay:** Je vais vous poser la question à propos des deux.

[*Traduction*]

**M. Mark Graham:** Pour les deux services, comme je l'ai dit, nous visons à être aussi clairs et transparents que possible avec nos clients. Lorsqu'on regarde la tendance générale des prix, le montant payé par les clients diminue dans l'ensemble de nos services.

[*Français*]

**M. Simon-Pierre Savard-Tremblay:** Monsieur Graham, si vous voulez faire preuve de transparence, répondez à ma question.

Je vous demande pourquoi cela a augmenté en février dernier.

[*Traduction*]

**M. Mark Graham:** Les prix des forfaits varient selon les conditions du marché et le coût des intrants. La tendance générale montre clairement que les prix de tous nos services diminuent. Le montant réel que les clients paient pour tous nos services diminue.

[*Français*]

**M. Simon-Pierre Savard-Tremblay:** Je comprends que nous n'obtiendrons guère de réponse.

Monsieur Staffieri, avez-vous l'impression que la situation que nous décrivons depuis tout à l'heure, qui est aussi celle des clients, correspond à ce que les codes de protection du consommateur énoncent? Ceux-ci exigent que les fournisseurs de services communiquent clairement tous les frais supplémentaires prévus dans un contrat, et le CRTC rappelle que les dispositions contractuelles permettant d'apporter des changements importants aux frais d'équipement ne sont pas compatibles avec la clarté et la certitude des prix.

À la lumière de cet énoncé concernant les codes de protection du consommateur, je répète ma question. Avez-vous l'impression d'aller à l'encontre de ceux-ci?

[*Traduction*]

**M. Tony Staffieri:** Nous respectons toutes les lois et tous les règlements qui s'appliquent à notre industrie, ainsi qu'à nos engagements et à nos interactions avec les clients.

[*Français*]

**M. Simon-Pierre Savard-Tremblay:** Dans ce cas, monsieur Staffieri, pourquoi le CRTC vous a-t-il adressé une lettre à ce propos, le 30 octobre 2024?

● (1705)

[*Traduction*]

**M. Tony Staffieri:** Nous donnons suite à toutes les lettres que nous recevons. Comme je l'ai dit, ce n'est pas seulement notre intention, mais en fait, nous cherchons à nous conformer à tous les règlements et à toutes les règles législatives.

[*Français*]

**M. Simon-Pierre Savard-Tremblay:** Vous êtes-vous contenté de répondre au CRTC?

[*Traduction*]

**M. Tony Staffieri:** Je ne sais pas exactement de quelle lettre vous parlez. Nous avons beaucoup d'interaction et échangeons beaucoup de correspondance avec le CRTC, ainsi qu'avec d'autres organismes de réglementation. Si vous voulez bien nous fournir ces renseignements, notre réponse à la lettre dont vous parlez a probablement été rendue publique.

[*Français*]

**M. Simon-Pierre Savard-Tremblay:** Je vous parle d'une lettre du CRTC dans laquelle s'inquiète de vos pratiques, et vous me dites qu'il y en a plus d'une. Voilà qui est rassurant.

**Le président:** Merci, monsieur Savard-Tremblay.

Monsieur Masse, vous avez la parole.

[*Traduction*]

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

Je n'ai pas le chiffre exact, mais je sais que M. Patzer a indiqué le nombre d'employés que vous avez mis à pied.

Monsieur Staffieri, pouvez-vous confirmer que vous exigez que les gens signent des ententes de confidentialité avant d'obtenir une indemnité de départ?

**M. Tony Staffieri:** Nos modalités de fin d'emploi sont conformes à celles qui ont habituellement cours dans notre industrie. La non-divulgation de certains éléments qui appartiennent à Rogers en fait partie, si c'est ce à quoi vous faites allusion.

**M. Brian Masse:** Quel pourcentage des employés mis à pied doivent signer une entente de confidentialité?

**M. Tony Staffieri:** Un pourcentage très typique dans l'industrie et dans le contexte canadien...

**M. Brian Masse:** Ma question porte sur le vôtre. Quel est ce pourcentage chez vous...?

Avez-vous refusé une indemnité de départ à quelqu'un qui n'aurait pas signé l'entente de confidentialité? Que se passe-t-il alors?

**M. Tony Staffieri:** Comme je l'ai dit, pour toute fin d'emploi... Je pèse chacun de mes mots parce que chaque situation est différente et qu'il y a des exigences législatives différentes dans différentes administrations. Nous modifions ces modalités en fonction d'un certain nombre de facteurs pour ce à quoi doit ressembler une entente de fin d'emploi.

**M. Brian Masse:** Le problème, c'est que depuis que les libéraux ont approuvé la prise de contrôle de Shaw, des employés de Rogers et de Shaw ont été congédiés. Le gouvernement a sûrement des regrets à ce sujet. Ensuite, le fait d'obliger ces employés à signer des ententes de confidentialité... Nous aurions peut-être pu inclure une disposition à ce sujet dans les modalités.

Qu'avez-vous à leur dire? Un certain nombre d'anciens employés estiment avoir été forcés de signer une entente de confidentialité. Avez-vous quelque chose à leur dire? Certains d'entre eux étaient de loyaux employés de Rogers depuis plus d'une décennie.

**M. Tony Staffieri:** Comme je l'ai dit, chaque situation est différente. Nous avons travaillé avec les employés afin de trouver d'autres possibilités d'emploi pour eux. Dans les cas où ce n'est pas possible, notre politique et notre intention sont de nous assurer de travailler avec respect en tenant compte de la situation de chaque personne qui quitte l'entreprise.

[*Français*]

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Masse.

Monsieur Perkins, vous avez la parole.

[*Traduction*]

**M. Rick Perkins:** Merci, monsieur le président.

Monsieur Staffieri, je vais revenir à une question qui vous a été posée plus tôt.

Combien de vos clients ont été touchés par l'augmentation surprise de 7 $?

**M. Tony Staffieri:** Nous ne divulguons pas le nombre exact, mais je pense qu'il est important de souligner, comme je l'ai fait au début, que la majorité des clients n'ont pas été touchés. La majorité...

**M. Rick Perkins:** Ce n'est pas ce que je vous ai demandé. J'ai demandé le nombre de clients touchés.

Vous savez, le Parlement a le pouvoir de demander la production de documents. Nous le ferons peut-être, puisque vous tentez de cacher combien de personnes ont été touchées.

Vous étiez très fier de dire que lorsque la technologie d'une personne est mise à niveau... Envoyez-vous automatiquement un nouveau décodeur mis à jour aux gens ou continuez-vous à leur faire payer 7 $ de plus pour un ancien décodeur?

● (1710)

**M. Tony Staffieri:** L'un des avantages de la technologie d'aujourd'hui, c'est que nous pouvons télécharger des logiciels à distance et augmenter, de façon très rentable, la fonctionnalité du décodeur pour le client. Bien que le client ne voie pas toujours un changement dans le décodeur physique, il y a des mises à niveau et des améliorations...

**M. Rick Perkins:** En fait, vous ne pouvez pas mettre à niveau le disque dur. Vous ne pouvez faire aucune mise à niveau du matériel contenu dans le décodeur. Vous êtes parfaitement à l'aise de laisser la personne conserver un vieux décodeur, mais de lui faire payer des prix de plus en plus élevés pour ce décodeur, comme vous l'indiquez dans les petits caractères du contrat. Vous ne prenez pas les devants et vous ne leur demandez pas s'ils veulent changer de décodeur.

Je vais revenir aux connexions par liaison terrestre. Vous avez vendu les fibres optiques qui relient vos tours au système pour tous vos forfaits de téléphones cellulaires pour 7 milliards de dollars à des intérêts américains. Vous avez dit qu'il s'agissait de capitaux propres. Blackstone dit qu'elle va toucher 400 millions de dollars par année en revenus.

Pouvez-vous nous dire quelles garanties de prix vous avez données à Blackstone afin qu'elle puisse annoncer avec assurance des revenus annuels de 400 millions de dollars en provenance des clients canadiens de ce fonds de couverture américain?

**M. Tony Staffieri:** À ce jour, nous avons divulgué notre intention de conclure une transaction qui est, de façon très générale, décrite comme une coentreprise dans la vente d'une partie de nos connexions par liaison terrestre. Nous n'avons pas conclu...

**M. Rick Perkins:** Sept milliards de dollars...

**M. Tony Staffieri:** Un instant s'il vous plaît. Je terminerai en disant que nous n'avons pas conclu que...

**M. Rick Perkins:** ... ce n'est pas seulement « une partie ». Quelles garanties de prix leur avez-vous données? Ils ont dit qu'ils obtiendraient des revenus de 400 millions de dollars par année, alors vous devez leur avoir donné des garanties de prix minimum pour les en assurer.

**M. Tony Staffieri:** Nous n'avons pas conclu de transaction. Comme je l'ai dit, nous avons annoncé notre intention...

**M. Rick Perkins:** Vous n'avez pas l'intention de répondre à la question.

Je demande le consentement unanime du Comité pour demander à Rogers de produire l'entente qu'elle a conclue jusqu'à maintenant avec Blackstone, s'il vous plaît.

**Le président:** Pouvez-vous répéter cette demande, monsieur Perkins?

**M. Rick Perkins:** J'aimerais que le Comité demande à Rogers de déposer le document sur les détails de son entente avec Blackstone à ce jour.

**Le président:** Monsieur Perkins, le Comité peut le demander.

Une motion est-elle nécessaire? Je ne pense pas que ce soit nécessaire, mais le Comité peut le demander.

**M. Rick Perkins:** Nous nous attendons donc à obtenir un document de Rogers à ce sujet.

J'aimerais passer à la décision rendue par le CRTC il y a environ un an, selon laquelle, pour favoriser une plus grande concurrence au Canada, d'autres fournisseurs pourront utiliser la fibre optique des fournisseurs existants afin de pouvoir offrir de meilleurs prix. Depuis, Rogers a fait du lobbying 59 fois et Bell, 34 fois auprès du gouvernement fédéral pour tenter d'annuler cette décision afin de faire obstacle à la concurrence. Or, leur souhait a récemment été exaucé lorsque le ministre libéral a dit: « Oui, ça va. Le CRTC, nous vous envoyons une demande — une ordonnance — de reconsidérer votre décision de permettre à d'autres concurrents en Ontario et au Québec d'utiliser la fibre optique de Bell et de Rogers. »

Pourquoi dites-vous que vous préférez et appuyez la concurrence alors qu'en fait, vous faites du lobbying contre la décision qui favoriserait une plus grande concurrence, monsieur Staffieri?

**M. Tony Staffieri:** Une saine concurrence s'accompagne d'un investissement sain, et un investissement sain signifie que le participant est prêt à prendre des risques. C'est ce que nous faisons chez Rogers. Nous investissons notre capital et l'argent de nos actionnaires. Nous empruntons pour investir dans la connectivité. C'est la prémisse et c'est une pierre angulaire pour avoir les meilleurs réseaux au monde. Au Canada...

**M. Rick Perkins:** Des bénéfices d'exploitation de 50 % avant impôt, du côté de la câblodistribution, constituent une assez bonne marge bénéficiaire, alors je dirais que c'est une entreprise très rentable sur le spectre des ondes, qui est un actif canadien appartenant aux contribuables canadiens que vous êtes autorisés à louer. Lorsque le CRTC ordonne plus de concurrence et que vous faites du lobbying contre cette décision, c'est évidemment dans l'intérêt de votre entreprise, mais pas dans celui des consommateurs, parce qu'une concurrence accrue se traduit par des prix plus bas.

Je vous pose de nouveau la question: pourquoi faites-vous du lobbying contre la décision du CRTC de favoriser une concurrence accrue sur le réseau de fibre optique?

● (1715)

**M. Tony Staffieri:** Comme je l'ai dit, nous favorisons la concurrence au moyen du capital à risque et de l'investissement. Vous avez parlé du spectre. Nous investissons davantage dans le spectre que tout autre exploitant de télécommunications au pays. Nous avons soumissionné...

**M. Rick Perkins:** Rogers a pour règle de soumissionner pour tout le spectre, même si vous n'en avez pas besoin, pour bloquer les concurrents, n'est-ce pas? J'ai entendu d'anciens cadres me dire qu'à Rogers, votre politique est de soumissionner et d'acheter le tout, et d'en bloquer l'accès à la concurrence. N'est-ce pas le cas?

**M. Tony Staffieri:** Nous faisons très attention à ce dans quoi nous investissons, et nous investissons dans ce dont nous avons besoin pour offrir les meilleurs réseaux. En ce qui concerne les enchères...

**M. Rick Perkins:** Pourquoi ne pas utiliser tout le spectre?

**M. Tony Staffieri:** Nous déployons activement tout le spectre que nous achetons. Il est dans notre intérêt de le faire pour créer le meilleur environnement pour les consommateurs en ce qui concerne les réseaux sans fil.

**M. Rick Perkins:** Pour conclure, monsieur le président, j'ai demandé à Rogers — et je crois que le Comité est d'accord — de déposer auprès du Comité le document préliminaire qu'elle a signé avec Blackstone au sujet des connexions par liaison terrestre.

Merci, monsieur le président.

**Le président:** Merci, monsieur Perkins.

Allez-y, monsieur Sorbara.

**M. Francesco Sorbara (Vaughan—Woodbridge, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Bonjour à tous. Bienvenue aux représentants des différentes entreprises de télécommunications.

Premièrement, du côté de Rogers, depuis votre acquisition de Shaw, pouvez-vous décrire la structure des prix que vous offrez à vos clients? Les prix ont-ils augmenté ou diminué après votre acquisition de Shaw?

**M. Tony Staffieri:** De façon générale, je peux vous dire, et j'en suis fier, qu'en raison de la concurrence accrue dans l'Ouest, les prix ont baissé, particulièrement pour les produits groupés. Pour les clients de Shaw Mobile, nous nous sommes engagés à geler ces prix et ils demeurent au même niveau sur le marché aujourd'hui.

Monsieur Leech, vous pourriez peut-être nous parler de la dynamique concurrentielle des prix dans l'Ouest.

**M. Bret Leech:** Comme vous l'avez dit, monsieur Staffieri, nous fonctionnons dans un environnement très concurrentiel. Depuis la fusion avec Shaw, si je me fie aux chiffres de Statistique Canada, nous avons constaté une diminution des prix pour nos clients.

**M. Francesco Sorbara:** Je remplace un collègue.

Nous vivons dans un pays où il y a des oligopoles, surtout sur les marchés protégés dans lesquels évoluent les entreprises de télécommunications.

Si je peux me permettre une analogie... Prenez le secteur de l'alimentation. Pendant longtemps, beaucoup de participants dans ce secteur ont dit qu'il n'existait pas de baux indiquant où les épiceries peuvent s'installer. Tout d'un coup, nous avons présenté un projet de loi — je crois que c'était le projet de loi C-56 — et voilà que des participants disent qu'il a peut-être effectivement existé des baux pour empêcher des concurrents d'entrer sur le marché. Il existe maintenant un code de conduite volontaire dans le secteur de l'alimentation qui, je l'espère, deviendra un code de conduite légal, parce qu'il existe une trop grande concentration des entreprises.

Pardonnez-moi si je ne... L'autre analogie, c'est que vous êtes comme le lapin Energizer parce que vous êtes comme une surprise qui n'en finit plus, mais de façon très négative, pour vos clients. C'est à regret que nous devons vous le dire. Les Canadiens sont frustrés de voir leurs factures augmenter. Je comprends que cela se produise dans certains secteurs. Nous avons constaté des réductions dans certains services, comme le sans-fil, et ainsi de suite. Les réductions ont-elles été effectuées assez rapidement? Je dirais que non. Existe-t-il un marché protégé? Je dirais que oui. Je pourrais probablement examiner tous vos états financiers, vos profits et pertes et vos états de trésorerie et voir des milliards de dollars de rachats d'actions, de rachats de dividendes et ainsi de suite.

Franchement, j'adore la concurrence et la création de richesse, mais je déteste le capitalisme sauvage et la concentration de copinage sur les marchés. Ce copinage ne repose pas sur les allégeances ou l'alignement politique. Nous devons vraiment nous pencher sur ce problème dans notre pays et sur ce que nous allons faire pour le régler. Les Canadiens travaillent fort pour gagner leur vie et ils veulent en avoir pour leur argent. Nous sommes ici pour représenter nos concitoyens et les Canadiens. Nous ne sommes pas ici pour représenter les intérêts de qui que ce soit d'autre. Nous sommes ici pour promouvoir la concurrence et nous débarrasser du copinage... et surtout pour favoriser la concurrence sur des marchés concurrentiels.

Aujourd'hui, j'ai appris qu'une de vos entités vend vos actifs à l'un des fonds d'investissement de New York. Je vais y jeter un coup d'œil lorsque j'aurai terminé et j'en apprendrai davantage à ce sujet. Je ne vous cacherai pas que cela crée certaines inquiétudes.

En ce qui concerne le sans-fil, dans quelle mesure notre marché est-il concurrentiel ou non par rapport à d'autres pays? Quand on voyage à l'étranger, les prix semblent beaucoup moins élevés qu'ici.

Je vais d'abord demander à Bell, puis à Rogers.

● (1720)

**M. Mark Graham:** Le marché canadien est très concurrentiel. Il est plus concurrentiel que dans la plupart de nos pays pairs. Comme nous l'avons dit, depuis janvier 2020, les prix des services sans fil ont chuté de 45 %, tandis que l'inflation globale s'est chiffrée à 18 %. Si on compare les prix des services sans fil, ils ont augmenté de 2 % aux États-Unis et de 29 % au Royaume-Uni au cours de la même période.

Si vous regardez certains forfaits en particulier, vous pouvez régulièrement obtenir un forfait de 100 gigaoctets de données chez Bell pour 60 $. Aux États-Unis, un forfait de 75 gigaoctets de données chez AT&T vous coûtera 100 dollars canadiens. Je pense que les prix sont plus concurrentiels ici, au Canada.

**M. Francesco Sorbara:** Je reçois les communiqués de Statistique Canada, et j'ai vu des signes de baisse des prix. Nous avions dit qu'une baisse de 25 % des prix se produirait sur une certaine période. Si c'est le cas, c'est parfait.

Je crois qu'il faut aller plus loin. Je pense que les contrats que les Canadiens signent — si tant est qu'ils devaient même exister — devraient pouvoir être annulés ou grandement simplifiés. Comme l'a dit M. Masse, beaucoup de Canadiens n'ont pas le temps de passer des heures au téléphone. Ce ne sont pas des avocats. Ils n'ont pas les diplômes d'études supérieures ou quoi que ce soit d'autre pour négocier afin d'essayer d'obtenir le meilleur prix. Ce sont des Canadiens qui travaillent très fort et qui sont occupés à amener leurs enfants au hockey ou au soccer et qui essaient de payer leurs factures et ainsi de suite.

J'espère vraiment que vous le comprenez, parce que les Canadiens sont à court de patience à l'égard de certains secteurs de l'économie, surtout ceux qui sont considérés comme étant protégés, pour diverses raisons, contre la concurrence étrangère, bénéficient probablement de marges bénéficiaires avant intérêts, impôts et amortissements d'environ 45 % pour la plupart de leurs activités et génèrent une tonne de flux de trésorerie.

Merci.

[*Français*]

**Le président:** Merci, monsieur Sorbara.

Madame Rempel Garner, vous avez la parole.

[*Traduction*]

**L'hon. Michelle Rempel Garner:** Merci.

Chers collègues, je ne sais pas ce que vous en pensez, mais j'en ai assez entendu aujourd'hui. En fait, je pense qu'il y a une grande unité au sein du Comité, ce qui est encourageant.

Je pense à Cathy Cooper, dont la mésaventure est à l'origine de toute cette affaire. Je pense au genre de justice que nous pouvons lui rendre aujourd'hui pendant que ces personnes sont assises devant nous.

Chers collègues, à la suite des témoignages d'aujourd'hui, et compte tenu de la question à l'étude, je propose:

> Que le Comité fasse rapport à la Chambre de sa déception à l'égard de Rogers Communications Inc. pour ne pas avoir divulgué de façon proactive les coûts réels de ses produits et services aux consommateurs, et qu'il souligne les effets néfastes, pour les consommateurs canadiens, de la concurrence insuffisante dans le secteur des télécommunications.

Nous nous assurerons d'envoyer immédiatement cette motion à la greffière dans les deux langues officielles.

Chers collègues, j'ai essayé de présenter une motion dénuée de toute intention partisane et qui ne fait que présenter les faits. Nous avons entendu près de deux heures de témoignages après avoir passé plusieurs heures à essayer de faire venir ici M. Staffieri. J'imagine que ce que nous avons entendu aujourd'hui ressemble beaucoup à ce que les clients de Rogers et de Bell entendent au téléphone, lorsqu'ils essaient de discuter de leurs contrats.

Je remercie les nombreux employés qui travaillent dans ces entreprises, mais si nous n'exprimons pas notre mécontentement en tant que parlementaires, les dirigeants de ces entreprises continueront de penser que le Parlement n'a pas d'importance et ils continueront de bafouer notre autorité. Il est important que notre comité fasse savoir clairement à nos collègues que nous sommes mécontents. Espérons que ce signal de mécontentement incitera ces personnes à agir, si le mécontentement de leurs clients est resté sans effet jusqu'ici. J'espère aussi que nous pourrons apporter un peu de réconfort à Mme Cooper. Quelle histoire ce fut pour elle.

J'espère que vous appuierez cette motion et je serai heureuse de répondre à vos questions.

**Le président:** Merci.

Nous sommes saisis d'une motion. La greffière l'a fait circuler dans les deux langues officielles.

La parole est maintenant à M. Turnbull.

**M. Ryan Turnbull:** Merci, monsieur le président.

Je suis généralement d'accord avec le contenu de la motion. Nous pouvons certainement condamner les fautifs ou exprimer notre mécontentement, compte tenu des conclusions de nos travaux.

J'aimerais toutefois proposer un amendement, qui consiste à supprimer la partie concernant le rapport à la Chambre. Ce comité peut facilement écrire une lettre et exprimer son point de vue sans avoir à faire rapport à la Chambre. Ce rapport donnerait aux conservateurs un peu de répit dans leurs efforts d'obstruction, qui durent depuis 37 ou 38 jours. Ils ont utilisé les rapports des comités à des fins partisanes pour se donner un peu de répit et continuer de faire perdre son temps à la Chambre. Je ne pense pas que nous devrions leur accorder cette possibilité.

J'ai l'intime conviction que je peux appuyer la proposition de Mme Rempel Garner, mais sans faire rapport à la Chambre. Je modifierais humblement la motion qu'elle a proposée pour supprimer la partie où il est question de faire rapport à la Chambre, et je serais heureux d'en débattre davantage.

Merci.

● (1725)

**Le président:** Vous avez tous entendu l'amendement proposé par M. Turnbull.

Y a-t-il des commentaires?

Allez-y, monsieur Perkins.

**M. Rick Perkins:** Très rapidement, je m'y oppose. Je pense que c'est une façon de noyer le poisson.

Il faut porter la question à l'attention de la Chambre.

**Le président:** Y a-t-il d'autres commentaires?

Sinon, je vais mettre la question aux voix.

[*Français*]

Ce sur quoi nous votons est-il clair pour tout le monde?

Nous votons tout simplement un amendement qui vise à retirer les mots « faire rapport à la Chambre ».

[*Traduction*]

**M. Ryan Turnbull:** Est-ce que d'autres députés veulent en parler?

Avez-vous demandé le vote?

**Le président:** Au sujet de votre amendement, monsieur Turnbull, j'ai demandé le vote.

Je n'ai vu aucun intervenant.

(L'amendement est rejeté par 6 voix contre 5. [*Voir le Procès-verbal*])

**Le président:** L'amendement est rejeté, ce qui nous ramène à la motion proposée à l'origine par Mme Rempel Garner.

Y a-t-il des intervenants?

Allez-y, monsieur Masse.

**M. Brian Masse:** Je remercie l'auteure de la motion. Je pense que nous devrions en parler dans le cadre de nos délibérations ici.

Nous, du Parlement, établissons les modalités de l'utilisation du spectre par le public. Nous contrôlons également certains aspects de l'industrie en ce qui concerne la façon dont la concurrence s'exerce ou ne s'exerce pas et la façon dont l'industrie traite ses clients.

Je pense que ce qui m'a vraiment troublé à certains égards dans les témoignages d'aujourd'hui, c'est qu'on ne semble pas avoir compris qu'il n'est pas acceptable de traiter les Canadiens différemment s'ils ont signé un contrat pour le même produit. Ils ont le même contrat, en tous points pareil, du début à la fin du contrat. Nous laissons en place un système où certains sont désavantagés. Ceux qui sont désavantagés sont probablement les mêmes personnes dont nous devons souvent surveiller les intérêts en tant que société. Encore une fois, ils sont traités comme des citoyens de seconde zone, même par ces entreprises.

Je pense que c'est la raison pour laquelle j'aimerais que d'autres mesures soient prises à l'avenir, parce que nous avons un rôle et une responsabilité à l'égard de la façon de faire. J'espère que le ministre écoute et suit ce qui se dit ici. Le CRTC s'est prononcé très discrètement.

En conclusion, je pense qu'il est important que nous établissions une sorte de norme pour dire que le comportement de cette industrie n'est pas acceptable. Dans l'univers de Rogers, certains clients en subventionnent d'autres parce qu'ils paient plus cher pour la même chose. C'est parce que certains ont un ami ou un proche dans l'entreprise. S'ils ont quelqu'un qui peut les aider et s'ils ont tout leur temps pour négocier, ils peuvent profiter de frais réduits. Nous devons protéger les plus vulnérables.

**Le président:** Merci, monsieur Masse.

Monsieur Turnbull, vous avez la parole.

**M. Ryan Turnbull:** Merci, monsieur le président.

Je suis d'accord avec M. Masse sur certains points. Pour être honnête, je constate que les témoins d'aujourd'hui n'ont pas toujours répondu complètement à nos questions, ce qui est un peu inquiétant.

Je sais que le CRTC a rédigé une lettre, que j'ai devant moi. Il y a évidemment... Je ne vais pas appeler cela une « enquête ». Je crois qu'ils ont parlé d'un processus de consultation en cours. Je pense qu'il devrait s'agir davantage d'une enquête sur les types de plaintes des consommateurs.

Je pense que mon collègue du Comité, M. Tony Van Bynen, avait raison quand il a dit qu'il n'y a pas vraiment d'agence de protection du consommateur dans ce domaine. C'est une autre mesure que nous pourrions envisager.

Je remarque que le CRTC a aussi parlé de « codes de protection des consommateurs ». Il s'agit d'outils conçus pour rééquilibrer la relation entre les clients et leurs fournisseurs de services et pour habiliter, en particulier, les clients dans ces relations. Je ne sais pas s'il faut les modifier, mais il semble que c'est ce que le CRTC a indiqué à la fin de sa lettre.

Je ne sais pas ce que nous pourrions faire pour approfondir cette possibilité, mais je sais que mes commettants veulent certainement que les acteurs dominants de cette industrie soient tenus de rendre compte des augmentations qu'ils leur ont imposées en cours de contrat. Il semble qu'il y ait trop d'augmentations ou de changements qui arrivent par surprise. C'est très inquiétant, parce que je pense que c'est ce que les Canadiens trouvent vraiment injuste dans les pratiques de certaines des grandes entreprises qui dominent ce marché.

Encore une fois, je suis d'accord avec mon collègue, M. Sorbara, lorsqu'il dit qu'il n'est pas vraiment opposé à ce que les entreprises tirent leur épingle du jeu. Je ne m'y oppose pas non plus. Cependant, lorsque c'est aux dépens des Canadiens, lorsque ces derniers ont l'impression de ne pas être traités équitablement, c'est à ce moment que nous devons intervenir et aider à protéger ces consommateurs. C'est vraiment une occasion pour nous d'examiner ce problème de plus près et de nous assurer d'exprimer nos points de vue.

Comme je l'ai dit, je ne crois pas qu'un rapport à la Chambre soit nécessaire. Nous avons déjà voté sur l'amendement que je propose, alors je n'en parlerai pas plus longuement. Cependant, dans le cas qui nous occupe, le temps de la Chambre est limité, et nous savons que les conservateurs font de l'obstruction à leur propre motion à la Chambre des communes depuis 37 ou 38 jours. Quelqu'un peut me corriger si je me trompe. Les conservateurs demandent à un comité de faire rapport d'une question à la Chambre afin d'obtenir un peu de répit dans leurs efforts d'obstruction.

Ils font de l'obstruction pour empêcher que leur propre motion soit renvoyée au Comité de la procédure et des affaires de la Chambre. Je siège à ce comité, et nous attendons avec diligence que la motion de la Chambre nous soit renvoyée afin que nous puissions étudier la prétendue question de privilège. Nous serions heureux de faire ce travail en comité, mais les conservateurs, bien sûr, empêchent leur propre motion d'être renvoyée au Comité de la procédure et des affaires de la Chambre.

En soi, il s'agit d'une tactique procédurale que les conservateurs utilisent pour se donner un répit afin de ne pas avoir à continuer de faire de l'obstruction sur leur propre motion qu'ils ne veulent pas accepter. C'est une tactique d'obstruction.

Nous pourrions très facilement exprimer notre point de vue dans ce comité, et je pense que nous l'avons tous très bien fait. En fait, j'ai été très heureux de la façon dont le Comité a procédé aujourd'hui. Nous avons montré en grande partie une belle unité, afin de protéger les consommateurs canadiens contre ce que nous percevons comme des pratiques qui ne sont pas optimales pour protéger les intérêts de ces consommateurs.

Je pense vraiment que nous pouvons envisager des options pour les codes de protection des consommateurs ou pour une sorte d'agence de protection des consommateurs. Nous pouvons formuler des recommandations à la suite de cette étude.

● (1730)

Je pense que nous ne devrions pas permettre aux conservateurs de continuer à faire de l'obstruction à la Chambre et de retarder ensuite leur propre obstruction, ce qui n'est qu'une autre tactique d'obstruction.

**M. Rick Perkins:** La seule obstruction systématique, c'est votre refus de respecter les ordres de la Chambre.

**Le président:** J'ai sur ma liste M. Battiste...

**M. Ryan Turnbull:** M. Perkins soulève un bon point. Je le remercie de l'avoir dit.

**Le président:** Je suis désolé, monsieur Battiste. Je pensais que c'était terminé, mais ce n'est pas tout à fait le cas.

**M. Ryan Turnbull:** Je n'avais pas encore tout à fait terminé.

M. Perkins dit que nous n'avons pas respecté l'ordre de la Chambre, ce qui est faux. Certainement, la question...

● (1735)

**M. Jeremy Patzer:** J'invoque le Règlement.

**Le président:** Donnez-moi une seconde, chers collègues.

Nous avons commencé un peu en retard. Nous sommes à la fin des deux heures prévues pour la réunion...

**M. Rick Perkins:** Nous pouvons demander plus de ressources.

**Le président:** Oui, mais je n'ai pas d'autres ressources confirmées pour l'instant.

De plus, je tiens à souligner que jeudi, nous n'aurons pas un groupe complet de témoins, et nous pourrions prendre une partie du temps prévu pour les travaux du Comité pour examiner cette motion. Je crois comprendre que la majorité des membres du Comité s'entendent pour envoyer un message clair.

**M. Ryan Turnbull:** [*Inaudible*]

**Le président:** Monsieur Turnbull, s'il vous plaît...

Je pense que cela a été fait aujourd'hui et à la dernière réunion, mais je vois et je sens qu'il y a un désir d'en faire plus. J'espère que les parties pourront...

**M. Rick Perkins:** J'invoque le Règlement.

**Le président:** Monsieur Perkins, allez-y.

**M. Rick Perkins:** Je pense que ce serait plutôt inutile, étant donné que le secrétaire parlementaire du ministre de l'Industrie vient de dire, alors que son micro est fermé, qu'il va faire de l'obstruction systématique à ce sujet jeudi, parce qu'il a tellement peur d'en parler et de faire rapport à la Chambre. Il essaie de camoufler ses intentions derrière l'idée selon laquelle...

**Le président:** Monsieur Perkins, ce n'est pas un rappel au Règlement.

J'espère que les partis trouveront un terrain d'entente avant jeudi et que nous pourrons examiner cette question très rapidement, parce que tout le monde s'entend pour dire qu'il faut un message fort de la part des membres du Comité et des parlementaires en général.

**M. Rick Perkins:** J'invoque le Règlement. Avons-nous entendu la réponse à ma demande de...

**Le président:** Je n'ai pas eu de réponse.

Nous sommes arrivés à la fin des deux heures prévues, monsieur Perkins, alors je vais devoir lever la séance.

Merci à nos témoins.

Merci, chers collègues.

La séance est levée.

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

## PERMISSION DU PRÉSIDENT

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

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

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

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

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

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

## SPEAKER'S PERMISSION

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

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

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

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

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