



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

# Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie

---

INDU • NUMÉRO 097 • 1<sup>re</sup> SESSION • 42<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

Le jeudi 1<sup>er</sup> mars 2018

—  
**Président**

**M. Dan Ruimy**



## Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie

Le jeudi 1<sup>er</sup> mars 2018

• (1530)

[Traduction]

**Le président (M. Dan Ruimy (Pitt Meadows—Maple Ridge, Lib.)):** Soyez tous les bienvenus. Conformément au paragraphe 108 (2) du Règlement, nous étudions les performances des iPhone et de leurs piles, en ce qui concerne les intérêts des consommateurs canadiens.

Nous accueillons aujourd'hui deux groupes de témoins. De 15 h 30 à 16 h 30, la sous-commissaire déléguée du Bureau de la concurrence, Direction de l'analyse économique, Direction générale de la promotion de la concurrence, Mme Alexa Gendron-O'Donnell, et le président de Primate Labs, M. John Poole.

Ensuite, après une courte pause, nous accueillerons les représentants d'Apple Canada Inc., Mme Jacqueline Famulak, avocate régionale, Canada et Amérique latine, et Simon V. Potter, avocat, McCarthy Tétraut LLP.

Nous avons le document de M. Pool en PowerPoint et les mémoires reçus par iPhone. Si vous n'y voyez pas d'objection, je pense qu'il conviendrait que nous les publiions sur notre site Web. Nous avons besoin de votre consentement pour le faire.

Chers collègues, êtes-vous d'accord pour leur publication?

**Des députés:** D'accord.

**Le président:** Excellent.

Commençons.

Madame O'Donnell, vous disposez de 10 minutes.

**Mme Alexa Gendron-O'Donnell (sous-commissaire déléguée, Direction de l'analyse économique, Direction générale de la promotion de la concurrence, Bureau de la concurrence):** Merci, monsieur le président.

Comme on l'a dit, je suis Alexa Gendron-O'Donnell. Je suis sous-commissaire déléguée au Bureau de la concurrence. J'y dirige la Direction de l'analyse économique.

[Français]

Je suis heureuse de comparaître aujourd'hui devant le Comité au sujet de l'étude sur la performance des iPhone et de leurs piles.

Par souci de clarté, j'aimerais tout d'abord dire que je ne suis pas en mesure de formuler des commentaires sur les détails de cas potentiels d'application de la loi, puisque le Bureau est tenu par la loi d'effectuer son travail de manière confidentielle.

[Traduction]

Par conséquent, je ne peux malheureusement pas confirmer ni infirmer que nous enquêtons actuellement sur Apple à ce sujet ou sur tout autre sujet et je ne peux non plus me prononcer sur des situations hypothétiques. Je tiens cependant à donner quelques

renseignements contextuels sur le Bureau et ses mandats. Je présenterai ensuite quelques exemples récents de cas d'application de la loi dans l'économie numérique.

[Français]

Le Bureau de la concurrence, en tant qu'organisme indépendant d'application de la loi, veille à ce que les consommateurs et les entreprises canadiennes puissent prospérer dans un marché concurrentiel et innovateur qui offre des prix concurrentiels et un meilleur choix de produits.

Dirigé par le commissaire de la concurrence, le Bureau est responsable de l'administration et de l'application de la Loi sur la concurrence, ainsi que de trois lois canadiennes sur l'étiquetage.

[Traduction]

La Loi sur la concurrence donne au commissaire le pouvoir d'enquêter sur les comportements anticoncurrentiels. Elle contient des dispositions civiles et pénales et autorise également le commissaire à faire des démarches auprès des organismes de réglementation.

Du côté civil, le Bureau mène des enquêtes sur les allégations fausses ou trompeuses et d'autres pratiques commerciales trompeuses, les ententes entre concurrents de nature non criminelle et les comportements abusifs des entreprises dominantes, et il examine les fusions.

Du côté pénal, le Bureau enquête sur les entreprises qui, sciemment ou inconsciemment, font des allégations fausses ou trompeuses, du télémarketing trompeur et participent à des systèmes de vente pyramidale ainsi qu'à des ententes visant le truquage des soumissions, la fixation des prix, l'attribution des marchés et la limitation de la production.

En raison de la particularité de ses enquêtes, le Bureau se compose principalement d'une brochette d'avocats, d'agents du droit de la concurrence et d'économistes.

Comme bon nombre de marchés sont d'envergure mondiale, le Bureau coopère aussi régulièrement avec ses principaux homologues internationaux, notamment ceux des États-Unis et de l'Union européenne, et il a établi des partenariats avec d'autres organismes gouvernementaux de réglementation et d'application de la loi du Canada et de l'étranger.

Le Bureau compte deux directions générales qui mènent des enquêtes sur les activités anticoncurrentielles sur le marché et qui appliquent la loi: la Direction générale des fusions et des pratiques monopolistiques examine les projets de fusion et enquête sur les pratiques qui pourraient nuire à la concurrence; la Direction générale des cartels et des pratiques commerciales trompeuses combat les pratiques criminelles ou trompeuses qui nuisent aux consommateurs et entravent la concurrence sur les marchés.

• (1535)

[Français]

Les travaux internationaux, les travaux de promotion et l'analyse économique du Bureau sont appuyés par la Direction générale de la promotion de la concurrence, qui encourage activement les entreprises, les consommateurs, les organismes de réglementation, les gouvernements et les partenaires internationaux à adopter des positions, des politiques et des comportements favorisant la concurrence.

[Traduction]

Il convient de répéter en détail qu'en tant qu'organisme d'application de la loi, le Bureau mène ses activités, notamment ses enquêtes, en toute confidentialité. Tous les renseignements non publics qu'il recueille relativement à des dossiers liés à l'application de la loi, qu'ils soient transmis à titre volontaire ou obtenus en utilisant des pouvoirs officiels, demeurent donc confidentiels.

Si l'enquête peut publier des renseignements liés à l'enquête, le Bureau ne commente publiquement aucune enquête ni son existence tant que l'affaire n'a pas été révélée par l'enquête lui-même ou que certaines étapes n'ont pas été franchies, comme le dépôt d'une demande auprès du Tribunal de la concurrence ou l'annonce d'un règlement.

Même dans de telles circonstances, le Bureau est tenu par la loi de protéger la confidentialité de tout renseignement qui n'a pas été publié. Il veut ainsi protéger les renseignements confidentiels qui lui sont communiqués par ses sources, mais, aussi, éviter de ternir la réputation et l'intégrité de la défenderesse avant le jugement de l'affaire. En fin de compte, il protège ainsi l'intégrité de ses enquêtes. Cela étant dit, le Bureau peut tout même communiquer des renseignements confidentiels à d'autres organismes d'application de la loi, mais uniquement aux fins de son application et du contrôle de son application.

Nos mesures d'application de la loi visent à protéger les consommateurs canadiens par des effets dissuasifs spécifiques et généraux contre les comportements anticoncurrentiels du marché. Nous avons connu récemment un certain nombre de réussites dans l'économie numérique, et je voudrais vraiment en souligner quelques-uns.

La semaine dernière, le bureau a réglé un troisième cas dans le contexte de son enquête sur les pratiques de prix partiels dans l'industrie de la location d'autos, en concluant un consentement avec Enterprise Canada. Cette compagnie a convenu de verser 1 million de dollars, sanction infligée pour des publicités jugées fausses ou trompeuses par le Bureau. Ces publicités concernaient des prix et des rabais à la location dont les consommateurs ne pouvaient pas profiter en raison de frais supplémentaires obligatoires qu'on lui facturait immédiatement avant le paiement.

Suivant de peu des ententes conclues avec Avis, Budget, Hertz, et Dollar Thrifty, les sommes payées par ces compagnies dépassent jusqu'ici les 5 millions de dollars, tandis que 250 000 \$ de plus sont

allés éponger les coûts d'enquête du Bureau. Les compagnies fautives ont aussi promis de cesser ces pratiques.

En janvier 2017, Amazon a accepté de verser 1 million de dollars comme sanction administrative pécuniaire, plus 100 000 \$ pour le remboursement des frais d'enquête du Bureau, dans le cadre d'un consentement relatif à ses pratiques préoccupantes d'affichage des prix en ligne. Elles faisaient miroiter aux clients des économies supérieures à la réalité. Amazon a également modifié sa façon d'annoncer les prix de vente suggérés sur son site Web et elle a adopté des politiques et des procédures pour garantir que les consommateurs ne seront plus bernés par de fausses promesses d'économies.

Au début du mois, la Cour fédérale a confirmé les consentements conclus par le Bureau avec Apple et les grands éditeurs de livres numériques Hachette, Macmillan, et Simon & Schuster, au terme d'une enquête du Bureau ayant conclu qu'un accord anticoncurrentiel entre quatre éditeurs et Apple avait gonflé le prix des livres numériques sur le marché canadien. Cette décision permettra aux détaillants d'appliquer des rabais aux livres numériques et garantira l'entrée en vigueur d'un quatrième consentement avec l'éditeur HarperCollins.

En janvier dernier, le Bureau a intenté des poursuites contre Ticketmaster et sa société mère, Live Nation, afin qu'elles cessent la prétendue diffusion d'indications trompeuses auprès des consommateurs lorsqu'elles annoncent le prix de billets d'événements sportifs et de spectacles. Selon le commissaire, elles avaient fait croire aux consommateurs qu'ils pouvaient obtenir des billets à un certain prix alors que, dans les faits, les frais obligatoires imposés par les entreprises majoraient parfois le prix annoncé de 20 à 65 %. Le Bureau cherche notamment à mettre un terme aux pratiques trompeuses alléguées et à faire imposer une sanction administrative pécuniaire.

Sur le plan de la promotion de la concurrence, le Bureau s'y adonne activement dans l'économie numérique. D'ailleurs, un de nos projets les plus dignes de mention dans ce domaine est notre étude récente de marché sur les technologies financières, qui s'est penchée sur les entraves à leur croissance et à leur adoption au Canada et qui a formulé un certain nombre de recommandations pour aider les organismes de réglementation et les décideurs politiques à continuer de promouvoir l'innovation dans les technologies financières de trois domaines clés, soit la façon dont les consommateurs paient les biens et les services; obtiennent des prêts pour eux-mêmes ou leur entreprise; reçoivent des conseils de nature financière.

La version définitive de notre rapport recommande de moderniser les lois et la réglementation pour encourager l'entrée et l'adoption de nouvelles technologies, tout en préservant la confiance et la sécurité des consommateurs dans ce secteur en pleine effervescence. Nous sommes extrêmement ravis de constater que plusieurs de ces recommandations figurent dans le budget fédéral annoncé cette semaine.

Récemment, le Bureau a également publié un document de discussion sur la question des mégadonnées afin de donner des orientations sur l'application de la loi et de lancer la discussion sur la façon dont cette question d'actualité devrait influencer sur la politique de concurrence dans une économie de plus en plus axée sur les données. Nous avons conclu que les principes clés de l'application du droit de la concurrence demeurent valables dans les enquêtes sur les mégadonnées et que l'application du droit doit viser un juste équilibre entre la dissuasion des comportements vraiment anti-concurrentiels et l'application zélée de la loi, néfaste à l'innovation et à une concurrence dynamique.

Bien que ça n'ait aucun rapport avec l'économie numérique, je tenais à vous parler d'une dernière affaire, la participation du Bureau au règlement d'un recours collectif contre Volkswagen. S'il est approuvé par les tribunaux, le règlement se traduira par un dédommagement de jusqu'à 290,5 millions de dollars pour les consommateurs dans l'affaire des émissions des voitures Volkswagen, Audi et Porsche. Si on y ajoute le règlement associé aux véhicules diesel de 2 litres, l'enquête du Bureau a donné lieu à un dédommagement de 2,39 milliards de dollars pour les consommateurs canadiens. Volkswagen et Audi verseront également une sanction pécuniaire totale de 2,5 millions de dollars pour résoudre les préoccupations du Bureau au sujet des allégations commerciales fausses ou trompeuses sur le plan de l'environnement utilisées pour promouvoir certains véhicules dotés d'un moteur diesel de 3 litres.

• (1540)

[Français]

Pour respecter le temps qui m'est alloué, je terminerai ici mes remarques. Cependant, je ferai de mon mieux pour répondre à toutes vos questions, tout en reconnaissant que je ne peux donner aucun détail sur nos activités d'application de la loi qui ne sont pas déjà publiques.

Je remercie le Comité de m'avoir invitée à prendre la parole aujourd'hui.

[Traduction]

Merci. J'ai bien hâte de répondre à vos questions.

**Le président:** Merci beaucoup. Et moi, de vous en poser.

Entendons maintenant M. Poole, le représentant de Primate Labs.

Vous disposez de 10 minutes.

**M. John Poole (président, Primate Labs):** Monsieur le président, je profite de l'occasion pour remercier le Comité de son invitation à venir discuter du rendement et des piles de l'iPhone. Je me nomme John Poole. Je suis le fondateur et président de Prime Labs, une entreprise torontoise qui développe des logiciels.

Primate Labs développe Geekbench, une application de référence pour plusieurs plateformes disponible sur Android, iOS, et d'autres plateformes. Geekbench permet une mesure objective du rendement des appareils et des ordinateurs. Il lui attribue un pointage. Ces pointages sont étalonnés en fonction d'un système de référence et d'autres appareils sur lesquels on fait rouler Geekbench. Les pointages élevés correspondent à peu près linéairement à un rendement élevé, de sorte que si le pointage double, le rendement double aussi.

Geekbench emploie aussi le fureteur Geekbench, une base de données en ligne. Chaque fois que Geekbench roule, les résultats des mesures de référence sont téléchargés dans notre serveur. Nous recevons chaque mois de nos utilisateurs environ 400 000 à 1,1 million de résultats que nous sommes en mesure de publier, en

général, pour faire connaître le rendement de divers appareils aux consommateurs. Nous sommes aussi en mesure de rassembler ces résultats et statistiques pour publier des pointages globaux. En général, nous avons, dans le passé, publié le pointage moyen de chaque appareil, mais comme j'en parlerai plus tard, nous avons aussi commencé à analyser la répartition des pointages une fois que nous avons été mis au courant des problèmes de rendement de l'iPhone.

Voici les principales dates de la chaîne des événements qui nous ont amenés à cette analyse. Vers septembre 2017, nous avons commencé à recevoir des plaintes des utilisateurs de Geekbench, selon lesquelles leurs téléphones donnaient une impression de lenteur. Ces rapports ont aussi été étayés par la constatation d'une baisse des pointages par Geekbench. Normalement, quand nous avons constaté une baisse des pointages de Geekbench pour les appareils de nos utilisateurs, nous sommes en mesure de trouver une cause au phénomène. Dans ce cas particulier, ça nous a été impossible et nous avons été incapables aussi de reproduire les résultats à l'interne, dans nos propres tests de laboratoire.

Au début, nous avons supposé que la cause était une actualisation d'un logiciel — iOS 11 — qu'Apple a mis sur le marché vers cette époque. Chaque actualisation ralentissait un peu le fonctionnement du téléphone pendant un certain temps qui était employé à la mise au niveau de ses bases de données internes et au réarrangement des données pour les adapter au nouveau format du système d'exploitation. Habituellement, ces problèmes de rendement se résorbent d'eux-mêmes en un ou deux jours, pendant que l'appareil termine ses tâches d'arrière-plan. Jusqu'en décembre, nous avons supposé que c'était un problème de logiciel qui se résorberait assez rapidement pour la plupart des utilisateurs.

Cependant, en décembre 2017, nous sommes tombés par hasard sur un message d'intérêt public de Reddit intitulé « iPhone lent? Essayez de remplacer votre pile! » où on pouvait lire qu'Apple ralentissait les téléphones munis de piles à faible capacité et que les téléphones retrouvaient leur vitesse optimale après le remplacement des piles.

Nous avons alors révisé notre théorie. Nous sommes passés de l'hypothèse d'un problème de logiciel à celle d'un problème de matériel et nous avons commencé à fouiller dans les résultats que les utilisateurs avaient téléchargés vers notre service et à les analyser pour y déceler des indices permettant de cerner l'ampleur et la portée du ralentissement qu'ils éprouvaient. Ça nous a conduits à publier l'article intitulé « Rendement de l'iPhone et âge de la pile », dans lequel se trouvaient des graphiques d'estimation par noyau des pointages de Geekbench pour plusieurs versions d'iOS. Nous avons ventilé les résultats par téléphone et version du système d'exploitation. Encore une fois, nous nous sommes fondés sur les données comparatives des utilisateurs obtenues grâce au fureteur Geekbench. Nous avons employé 120 000 résultats pour les iPhone 6 et 7.

Voici un exemple des graphiques inclus dans notre article.

À gauche, nous avons les résultats pour un iPhone 6 employant iOS 10.2 et, à droite, d'un iPhone 6s et iOS 10.2.1. Vous pouvez le voir, à gauche, avec iOS 10.2, la répartition attendue de la plupart des appareils. Un pic important est centré sur le pointage moyen de l'appareil. À droite, cependant, nous observons un phénomène intéressant. Un pic important centré sur la moyenne, mais aussi plusieurs petits pics, à plusieurs niveaux inférieurs de rendement. Ce graphique nous a amenés à croire que le ralentissement subi par les utilisateurs touchait un nombre important d'appareils et que sa cause provenait d'iOS 10.2.1. Mais nos données ne nous permettaient pas de déterminer la nature exacte du changement et sa cause. Encore une fois, c'est plus ou moins la répétition de la description que je viens de faire.

En décembre 2017, Apple a fait quelques déclarations qui ont en quelque sorte confirmé nos résultats et expliqué la nature du phénomène. Apple a attribué le changement à une actualisation du logiciel et il a dit que, dans l'iPhone 6s, le rendement d'iOS 10.2.1 pouvait diminuer.

● (1545)

Ce nouveau logiciel a été lancé pour servir de solution temporaire au problème de matériel, la pile, en particulier. En effet, vers décembre 2016, les utilisateurs ont commencé à se plaindre d'arrêts soudains de leur iPhone. Quand le niveau de la pile arrivait à peu près à 30 %, comme l'indiquait le système d'exploitation, le téléphone cessait soudainement de fonctionner.

Mais, la cause réelle de cet arrêt était que lorsque le processeur fonctionne à pleine puissance, au rendement maximal, celui auquel on s'attendrait dans l'exécution d'une application de référence comme Geekbench ou toutes sortes d'autres qui sont exigeantes pour le téléphone, il consomme plus d'énergie. À mesure que la pile s'use, qu'elle prend de l'âge, comme toutes les piles lithium-ion, elle cesse de fournir au processeur la puissance nécessaire pour fonctionner à plein rendement. Le téléphone cesse alors, soudainement, de fonctionner.

La solution temporaire introduite par Apple dans iOS 10.2.1 était que lorsque ce dernier détectait la dégradation de la batterie, son incapacité de livrer la puissance nécessaire au processeur, l'ensemble du système réduisait la puissance, le rendement du processeur, pour qu'il cesse de trop en demander à la pile.

Une question qu'on m'a posée avant que je ne me présente devant vous a été: Le problème touche-t-il différemment les iPhone canadiens et américains? Encore une fois, à l'aide des graphiques des noyaux de densité que nous avions employés dans l'article originel, nous avons examiné les résultats donnés par l'iPhone 6s, à l'époque, avec le système d'exploitation le plus récent, iOS 11.2, et nous avons analysé environ 190 résultats canadiens et à peine moins de 1 600 résultats américains.

Le classement de ces résultats est un peu particulier, en ce sens que nous employons l'emplacement du téléphone, quand l'application de référence roulait, et non le pays où le téléphone avait été vendu. Il est tout à fait possible que cet ensemble de données ait compris quelques téléphones achetés aux États-Unis qui roulaient sur des applications de référence au Canada ou vice versa. Personnellement, je crois que ces téléphones sont très peu nombreux et qu'ils ne devraient pas exercer d'influence sur la majorité de l'ensemble de données.

Encore une fois, voici un autre graphique des noyaux de densité. À gauche, nous avons les téléphones canadiens et, à droite, les américains. Si on superpose les graphiques, on constate que leur forme est à peu près semblable, ce qui signifie que la distribution des

résultats est à peu près la même. Ça laisse entendre que les deux sortes de téléphones réagissent de la même façon ou, d'une façon plus générale, que les consommateurs canadiens et américains subissent les mêmes effets.

Merci.

● (1550)

**Le président:** Merci beaucoup.

Nous avons pris un peu de retard. Entamons tout de suite les questions. Commençons par Mme Ng. Vous disposez de cinq minutes.

**Mme Mary Ng (Markham—Thornhill, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Merci à vous deux d'être ici pour l'étude de cet important sujet.

Mme O'Donnell d'abord.

Vous nous avez cité un certain nombre d'exemples, mais êtes-vous en mesure de nous parler de mesures d'application de la loi qui pourraient avoir été prises ou que le bureau s'apprête à prendre concernant les téléphones intelligents.

**Mme Alexa Gendron-O'Donnell:** Comme je l'ai dit, à moins qu'une affaire ne soit déjà publique, nous ne pouvons malheureusement pas en parler. Je pense que nous songeons tous à notre travail sur les mégadonnées et à certaines des autres affaires que j'ai citées en exemple de l'intervention du bureau dans un contexte où nous voyons apparaître beaucoup de produits et de systèmes nouveaux dans l'économie numérique. Nous en faisons le constat, mais, malheureusement, je ne peux rien dire de précis sur rien.

**Mme Mary Ng:** D'accord.

Pouvez-vous nous parler de l'application de la Loi sur la concurrence? S'applique-t-elle aux entreprises étrangères?

**Mme Alexa Gendron-O'Donnell:** La Loi sur la concurrence s'applique certainement aux entreprises implantées au Canada. Elle comprend des dispositions, particulièrement à l'égard de pratiques commerciales trompeuses qui font que la personne trompée n'a pas besoin d'être au Canada, mais que dès que l'entreprise est implantée au Canada, elle doit se conformer au droit canadien, dont la Loi sur la concurrence fait partie.

**Mme Mary Ng:** M. Poole maintenant.

Si j'en crois votre exposé, l'impulsion, pour votre compagnie, d'étudier la question provenait à la fois des données et de l'expérience des consommateurs. D'autres facteurs y ont-ils aussi contribué?

**M. John Poole:** La plus grande partie de notre travail a été inspirée par des rapports de nos utilisateurs et des rapports trouvés dans les médias, particulièrement vers l'époque où le message de Reddit a été publié. C'est alors que l'intérêt pour cette question a vraiment explosé. C'en a donc surtout été la cause. Vous savez, nos clients se plaignaient de la baisse du rendement de leur téléphone, puis les utilisateurs ont constaté qu'on pouvait éprouver une baisse de rendement et que, en remplaçant la pile, bien sûr, le téléphone fonctionnait comme un neuf.

**Mme Mary Ng:** Changeons légèrement de sujet.

Pensez-vous que vos résultats prouvent ce que certains allèguent, qu'Apple pratique l'obsolescence planifiée de ses produits?

**M. John Poole:** Quand j'ai rédigé l'article, j'ai écrit que c'était très malheureux, parce que ce ralentissement des vieux téléphones ressemblait à de l'obsolescence programmée.

Dans ce cas, cependant, ça n'a rien à voir avec l'âge des téléphones; ça dépend de la capacité de la pile de fournir la puissance dont le téléphone a besoin. Apple affrontait un problème particulier, la cessation soudaine du fonctionnement de ses téléphones. Entre ce problème et le fonctionnement ralenti, il a choisi le second.

Concernant l'absence, peut-être, de transparence d'Apple sur cette question, je ne suis pas certain de la solution qu'il aurait dû choisir. L'absence de transparence était certainement décevante et pouvait sûrement provoquer des accusations d'obsolescence planifiée. Mais je ne suis certainement pas de cet avis.

• (1555)

**Mme Mary Ng:** Merci.

Madame O'Donnell, quel rôle joue le Bureau de la concurrence dans la protection des consommateurs?

**Mme Alexa Gendron-O'Donnell:** La loi que nous appliquons comporte des dispositions contre la commercialisation frauduleuse, ce que j'explique.

Des dispositions jouent sur le plan civil; d'autres, sur le plan pénal. Les premières s'attachent aux affirmations faites au public et fausses ou trompeuses sur un point important. Dans notre examen, nous nous attachons à l'impression générale que laisse l'affirmation, mais aussi à l'impression littérale. « Sur un point important » signifie pour nous la mesure dans laquelle l'affirmation a modifié le comportement du consommateur, par exemple sa décision d'acheter le produit.

Les dispositions pénales sont très semblables, mais, manifestement, il s'ajoute un élément d'intention criminelle. Le commerçant a-t-il agi délibérément ou inconsciemment? Dans ce sens, c'est un peu différent. Nous faisons appel à nos collègues du Service des poursuites pénales du Canada pour y voir plus clair. Si des dispositions, en soi, ne protègent pas le consommateur — c'est le mandat de nos homologues des provinces —, elles ont néanmoins pour rôle de le protéger contre la publicité fautive ou trompeuse. C'est à l'application de celles-là que nous veillons.

**Mme Mary Ng:** Très bien. Merci. Ça a été très utile.

**Le président:** Merci beaucoup.

[Français]

Monsieur Bernier, vous avez cinq minutes.

**L'hon. Maxime Bernier (Beauce, PCC):** Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins d'être ici aujourd'hui. Nous leur en sommes grandement reconnaissants.

[Traduction]

Ma première question s'adresse à M. Poole.

Avez-vous reçu de la rétroaction de vos pairs sur la qualité de vos recherches et de votre enquête?

**M. John Poole:** Nous n'avons pas reçu beaucoup de rétroaction directe sur nos recherches. En général, la rétroaction a été positive. La plupart des gens auxquels nous avons parlé, surtout ceux qui travaillent dans le milieu des statistiques, nous ont dit que les recherches semblaient rigoureuses.

**L'hon. Maxime Bernier:** Dans votre conclusion, vous disiez que les iPhone canadiens et américains présentaient les mêmes problèmes.

Je suis sûr que vous avez lu la réponse d'Apple. Que pensez-vous de la position adoptée par l'entreprise? Vous avez parlé d'un manque de transparence, mais ensuite, je crois que l'entreprise a présenté une proposition. À votre avis, sa position est-elle sincère ou l'entreprise a-t-elle agi ainsi délibérément pour faire grimper les ventes du nouveau téléphone?

**M. John Poole:** Je ne suis pas certain. À quelle proposition d'Apple faites-vous référence?

**L'hon. Maxime Bernier:** À la réponse fournie par l'entreprise après tout cela. La proposition qu'elle a envoyée au Comité.

**M. John Poole:** Je n'ai pas lu la proposition qu'Apple a envoyée au Comité.

**L'hon. Maxime Bernier:** D'accord, mais vous savez ce que les représentants d'Apple ont dit après les événements. À votre avis, l'entreprise a-t-elle agi de façon non intentionnelle ou de façon délibérée, afin de vendre de nouveaux téléphones?

**M. John Poole:** Je ne sais pas si l'entreprise a agi de façon délibérée pour vendre de nouveaux téléphones.

Je crois que la société aurait dû faire preuve d'une grande transparence dès le début, lorsqu'elle a réduit la performance du téléphone. Le fait qu'essentiellement tous les clients n'y comprennent rien, y compris moi-même... Je crois que je suis bien placé pour formuler des commentaires sur la performance des téléphones, mais ce résultat m'a énormément surpris lorsque je l'ai découvert en décembre. J'aurais aimé qu'Apple fasse preuve d'une grande transparence dès le début.

Malheureusement, je ne peux pas formuler de commentaires sur les motifs de l'entreprise ou sur la question de savoir si elle tentait de vendre plus de téléphones, d'éviter un rappel des téléphones existants, etc.

[Français]

**L'hon. Maxime Bernier:** D'accord, merci.

J'ai bien aimé votre présentation sur le Bureau de la concurrence. Vous avez dit que nous ne pouvions pas nous ingérer dans les affaires internes du Bureau, ce qui est très normal.

Cela étant dit, j'imagine que, par rapport à ce qui s'est passé, la préoccupation des consommateurs est assez présente. Le Bureau a-t-il reçu plusieurs plaintes concernant ce dossier précis?

**Mme Alexa Gendron-O'Donnell:** Malheureusement, le fait de savoir si nous avons reçu des plaintes et leur nombre sont également de l'information confidentielle.

Par contre, comme vous l'avez dit, notre bureau accepte les plaintes et n'importe qui peut nous appeler et nous informer de ce qui le préoccupe.

**L'hon. Maxime Bernier:** J'aurai essayé.

Je vous remercie.

[Traduction]

**M. Colin Carrie (Oshawa, PCC):** Monsieur Poole, à votre avis, la société Apple a-t-elle induit le consommateur en erreur au sujet de son produit d'une façon ou d'une autre?

**M. John Poole:** C'est difficile à déterminer. Les affirmations de la société Apple au sujet de la performance ont tendance à coïncider avec le lancement des appareils. C'est à ce moment-là que la société insiste sur le fait que le nouveau téléphone est plus rapide que l'ancien et qu'elle nous donne des chiffres à l'appui.

La plupart des intervenants de l'industrie considèrent que les données présentées par les fabricants représentent un scénario optimal et optimiste. Un fabricant d'appareil trouvera le seuil qui présente une performance deux fois plus élevée, et il affirmera que l'appareil offre donc une performance deux fois plus élevée.

Il y a manifestement des facteurs qui ne sont pas sous le contrôle des fabricants d'appareils et qui peuvent avoir des répercussions sur la performance de ces téléphones. Par exemple, il y a les facteurs thermiques, c'est-à-dire que si votre téléphone se trouve dans un milieu où la température est plus élevée, il fonctionnera probablement plus lentement que s'il se trouve dans un milieu à température moins élevée, tout simplement en raison de la mécanique des circuits intégrés modernes.

Dans le cas particulier de la pile qui commence à ralentir l'appareil, je crois que les représentants d'Apple n'ont pas divulgué autant d'information qu'ils auraient pu sur l'état de la pile. Nous avons entendu des rapports d'utilisateurs dont le téléphone avait ralenti, et c'était avant le programme de mise à jour de la pile qu'Apple a annoncé à la fin décembre. Ces utilisateurs savaient que leur téléphone était lent. Ils pouvaient le confirmer à l'aide de Geekbench ou d'autres outils, et ils amenaient leur téléphone dans un magasin Apple en disant que la pile était lente et qu'ils voulaient une mise à jour, mais les représentants de l'entreprise leur disaient que la pile était en bon état. Il est évident que la société Apple n'a pas divulgué autant d'information qu'elle l'aurait pu.

En ce qui concerne plus précisément les déclarations trompeuses, je ne suis pas certain dans quelle mesure les déclarations d'Apple au sujet du iPhone 6s deux ans après son lancement sur le marché étaient trompeuses. On peut manifestement se demander si les clients s'attendent à une diminution de la performance au fil du temps. Je pense que le consommateur moyen ne s'y attend pas. Les consommateurs sont habitués à l'idée que la charge d'une pile diminue au fil du temps. Comme je l'ai mentionné plus tôt, la technologie des piles aux ions de lithium est bien établie, et tout le monde comprend que la capacité de la pile diminuera avec le temps. Je ne crois pas qu'une personne s'attende à ce que son téléphone soit soudainement plus lent en raison de la qualité ou de l'âge de la pile.

● (1600)

**Le président:** Merci.

La parole est maintenant à M. Masse. Vous avez cinq minutes.

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

J'aimerais remercier les témoins d'être ici aujourd'hui.

L'une des raisons pour lesquelles j'ai proposé d'entreprendre cette étude est de veiller à ce que les consommateurs canadiens reçoivent un traitement juste et équitable. C'est seulement mon opinion, mais je crois que le Bureau de la concurrence fait un excellent travail avec les ressources et les lois à sa disposition. Toutefois, ses interventions ne sont pas à la hauteur de celles des institutions qu'ont d'autres pays pour traiter les enjeux liés aux consommateurs, non seulement en ce qui concerne la concurrence, mais également la protection de la vie privée et la protection de la sécurité publique.

Ma première question est destinée à M. Poole.

Avez-vous déjà mené le même type d'analyse sur d'autres téléphones ou d'autres systèmes d'exploitation, et si oui, quels ont été les résultats? L'analyse que vous avez menée et le diagramme que vous avez fourni permettent aux gens de bien comprendre la situation. Faites-vous habituellement cela ou avez-vous conçu ce diagramme en raison des plaintes liées aux téléphones visés par votre analyse?

**M. John Poole:** Nous avons élaboré ces diagrammes en réponse à l'intérêt manifesté par la population à l'égard du problème de la pile du iPhone. Nous avons également produit ces diagrammes pour d'autres téléphones. Nous avons effectué un échantillonnage sélectif de téléphones mobiles Android populaires, d'ordinateurs portables et de tous les appareils qui utilisent essentiellement une pile pour fonctionner. Actuellement, ces problèmes ne touchent que les iPhone.

**M. Brian Masse:** Avez-vous ensuite mené des analyses sur d'autres nouveaux modèles de iPhone ou sur des téléphones précédents, ou seulement sur ce modèle particulier?

**M. John Poole:** Nous avons examiné les iPhone 6s, ainsi que les iPhone 7. Le iPhone 7 présente un problème semblable. Le problème de performance a commencé à apparaître avec iOS 11.2. Nous croyons qu'il est trop tôt pour que ce défaut se présente dans le iPhone 8 ou le iPhone 10.

**M. Brian Masse:** L'une de mes préoccupations, c'est de déterminer s'il s'agit d'un problème unique ou d'un problème récurrent. Nous avons vu des cas semblables à celui de Volkswagen et d'autres entreprises, et j'ai déjà travaillé au dossier de Toyota, dans lequel plusieurs déclarations de l'entreprise sur la protection des consommateurs et les problèmes liés à ses produits se sont révélées fausses.

Madame Gendron-O'Donnell, je sais que vous ne pouvez pas formuler de commentaires sur des cas précis, mais examinerez-vous la part de marché? Cela fait-il partie du processus? Lorsqu'une société lance un produit ou influence un produit qui diffère des produits qu'elle a commercialisés auparavant et que cela lui permet d'obtenir une nouvelle part de marché, mène-t-on une analyse globale pour vérifier si la part de marché de l'entreprise a augmenté et si les choses ont changé pour les consommateurs et d'autres concurrents?

**Mme Alexa Gendron-O'Donnell:** Encore une fois, sans être en mesure d'entrer dans les détails de ce cas précis, en général, l'analyse que nous menons dépend réellement de la partie de la loi que nous utilisons. Par exemple, dans le cas d'une question d'abus de position dominante, nous tentons certainement de déterminer si l'entreprise est dominante. Dans une affaire liée à des pratiques trompeuses, je crois que ce dont vous parlez entrerait en jeu si nous déterminions que des pénalités s'appliquent. Nous avons une liste de facteurs qui peuvent entrer en jeu lorsque nous déterminons, par exemple, la valeur d'une sanction administrative pécuniaire. L'un de ces facteurs pourrait être lié à la durée du comportement, et la mesure dans laquelle d'autres facteurs étaient présents, par exemple les profits réalisés dans le cadre de ce comportement. D'une certaine façon, ces types d'analyses feraient partie de nos enquêtes.

• (1605)

**M. Brian Masse:** Cela dit, pas dans ce cas précis, mais je suis d'avis que les 35 \$ offerts en indemnisation pour les piles est une somme minimale, dans le meilleur cas, surtout lorsqu'on tient compte des frais d'expédition. C'est mon opinion personnelle. Je ne crois pas que c'est suffisant pour les consommateurs. Toutefois, êtes-vous en mesure d'imposer un certain type de correction comme indemnisation pour un produit ou service, et peut-il être différent de ce qui est proposé dans d'autres pays?

La France, Israël, la Corée du Sud et les États-Unis mènent différentes enquêtes. Êtes-vous en mesure, dans le cadre de la loi, de communiquer avec leurs agences et leurs organismes gouvernementaux ou judiciaires, et de participer à une initiative de partage des renseignements?

**Mme Alexa Gendron-O'Donnell:** En général, nous coopérons grandement avec nos organismes homologues, comme je l'ai mentionné dans mon exposé. Encore une fois, je ne peux pas formuler de commentaires sur ce cas précis, mais nous avons signé plusieurs protocoles d'entente avec ces différents organismes, ce qui nous permet de communiquer avec eux, si c'est approprié, si nous appliquons la loi.

En ce qui concerne la façon d'y arriver, je crois que vous parlez de revenir à la notion de ce qui pourrait représenter un recours.

**M. Brian Masse:** Oui.

**Mme Alexa Gendron-O'Donnell:** Par exemple, lorsque nous négocions des accords sur le consentement, ces accords peuvent prendre diverses formes. J'aimerais donner comme exemple une affaire précédente dans laquelle la société Telus s'est engagée à restituer jusqu'à 7,34 millions de dollars aux consommateurs touchés. Le type de pénalité dépend de chaque cas et des faits établis dans le cadre de notre enquête.

**M. Brian Masse:** Merci.

Merci, monsieur le président.

**Le président:** La parole est maintenant à M. Baylis.

Vous avez cinq minutes.

**M. Frank Baylis (Pierrefonds—Dollard, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Monsieur Poole, j'aimerais mieux comprendre les détails techniques. Si je vous ai bien compris, lorsque la pile de mon téléphone indique qu'il reste 30 %, que se passera-t-il si je n'installe pas la mise à jour?

**M. John Poole:** Si vous n'installez pas cette mise à jour sur votre téléphone, lorsque votre téléphone indique une charge d'environ 30 %, si votre pile s'est dégradée au-delà d'un certain point, votre

téléphone pourrait s'éteindre inopinément. Par exemple, si vous ouvriez une application ou autre chose, le téléphone s'éteindrait immédiatement.

**M. Frank Baylis:** Ce problème existait-il sur les téléphones précédents? Il a commencé avec le iPhone 6. Est-ce exact?

**M. John Poole:** Je crois qu'il a commencé avec le iPhone 6. C'était un gros problème qui concernait le iPhone 6s et qui a attiré l'attention des médias en décembre 2016. Avant ce téléphone, je n'avais jamais entendu parler de ce problème à si grande échelle.

**M. Frank Baylis:** Si cela se produisait, j'avais habituellement un choix. Qu'aurais-je habituellement fait si je n'avais pas installé la mise à jour du logiciel?

**M. John Poole:** Si votre téléphone était susceptible de s'éteindre inopinément, vous ne pourriez pas faire grand-chose. Malheureusement, à l'époque, personne ne savait pourquoi ces téléphones s'éteignaient inopinément. On pouvait soupçonner que c'était à cause de la pile. On pouvait acheter une pile externe, c'est-à-dire un boîtier de pile pour son téléphone, afin qu'il dure plus longtemps. On pouvait l'amener dans un magasin Apple et faire remplacer la pile et assumer les frais. Ce sont les options auxquelles vous auriez eu accès.

**M. Frank Baylis:** Changer la pile ou supplanter la pile.

**M. John Poole:** Exactement.

**M. Frank Baylis:** Je n'étais pas obligé de le laisser fonctionner lentement. J'aurais pu avoir ce choix, si je savais que je pouvais changer la pile pour que le téléphone fonctionne normalement... Dans le cas qui nous occupe, je n'ai pas eu le choix, et on ne m'a pas informé de ce choix. Quelque chose s'est produit, n'est-ce pas?

**M. John Poole:** Exactement. Lorsque la société Apple a lancé iOS 10.2.1, ses instructions d'utilisation mentionnaient — je ne me souviens pas des mots exacts — une vague notion sur la gestion de la consommation d'énergie accompagnée d'une description. Je ne crois pas qu'on associait cela au problème de l'arrêt soudain du téléphone. On ne le mentionnait certainement pas.

**M. Frank Baylis:** Il y avait un certain code lié à la gestion de la consommation d'énergie.

**M. John Poole:** Exactement, et lorsque vous installez cette mise à jour, votre téléphone cessait de s'éteindre inopinément, mais il était possible qu'il fonctionne plus lentement qu'un nouveau téléphone.

**M. Frank Baylis:** Cela s'est produit. Ils ont offert cela. Les gens ont involontairement installé cette mise à jour sur leurs téléphones. Ensuite, en raison de votre expertise, cela a soudainement attiré votre attention. Est-ce ce qui s'est produit?

**M. John Poole:** C'est exact. Lorsque nos consommateurs se sont plaints du problème et que nous avons vu les publications sur le site Reddit qui indiquaient que le changement de pile pouvait améliorer la performance du téléphone, nous avons remplacé notre théorie selon laquelle il s'agissait d'un problème de logiciel par une théorie selon laquelle c'était un problème d'équipement technique. C'est à ce moment-là que nous avons mené notre analyse et que nous avons découvert à quel point le problème était grave et répandu.

**M. Frank Baylis:** Avez-vous déjà vu quelque chose de ce genre dans d'autres technologies que vous surveillez, c'est-à-dire qu'une entreprise change quelque chose sans avertir les gens et que ce changement a de graves répercussions sur la performance de l'appareil?

**M. John Poole:** Nous avons déjà observé dans le passé qu'une nouvelle mise à jour d'un logiciel peut entraîner une diminution de la performance. Habituellement, on considère qu'il s'agit d'un bogue informatique et on le répare. Il se peut qu'il s'agisse d'un oubli de l'entreprise, et ce problème est immédiatement réglé dans la mise à jour subséquente, ou quelque chose...

• (1610)

**M. Frank Baylis:** Mais ce n'était pas intentionnel?

**M. John Poole:** En général, ce n'est pas intentionnel. Il y a peut-être de légères diminutions — vous savez, de l'ordre de 5 ou de 10 % — attribuables à une nouvelle technologie ou à une nouvelle façon de faire les choses. Un très bon exemple concerne les corrections de Spectre et de Meltdown qui ont été utilisées récemment pour corriger des défauts de sécurité; ces corrections peuvent ralentir légèrement le fonctionnement de l'appareil.

**M. Frank Baylis:** Mais on n'a pas caché cela aux...?

**M. John Poole:** Cela a fait l'objet d'une grande publicité et les gens comprennent habituellement qu'il pourrait s'agir d'un effet secondaire de l'installation...

**M. Frank Baylis:** Mais on n'a pas caché cela aux consommateurs?

**M. John Poole:** Pas du tout.

**M. Frank Baylis:** Dans ce cas particulier, nous pouvons dire — eh bien, vous ne pouvez pas en parler.

Ma prochaine question s'adresse au témoin du Bureau de la concurrence.

Vous avez dit que vous aviez beaucoup travaillé dans le contexte de l'économie numérique. Dans vos notes, vous avez également mentionné — et j'ai trouvé cela intéressant — que vous travaillez beaucoup dans le domaine de la technologie financière. De nombreuses personnes utilisent maintenant leur iPhone pour effectuer des opérations bancaires. Vous avez dit que vous étiez très heureuse — vous avez utilisé les mots « extrêmement ravie » — du récent budget.

Quels éléments du récent budget aident le Bureau de la concurrence? Laquelle de vos recommandations au gouvernement s'est retrouvée dans le budget et vous a rendue heureuse?

**Mme Alexa Gendron-O'Donnell:** Je vais notamment vous fournir un lien vers notre rapport sur la technologie financière; vous pourrez y trouver plus de détails. Dans le budget, on parle d'envisager des choses comme un système bancaire ouvert et en général, on parle davantage de la technologie financière. C'est ce que je voulais dire.

La technologie financière est un sujet très important pour nous, car c'est un domaine toujours en évolution. Nous sommes très heureux de voir que des gens s'intéressent...

**M. Frank Baylis:** C'est un domaine qui évolue très rapidement, et le Bureau de la concurrence avait formulé quelques suggestions au gouvernement pour l'aider à se tenir à jour, afin de veiller à ce qu'il n'y ait pas d'abus. Est-ce...?

**Mme Alexa Gendron-O'Donnell:** C'est exact. Il s'agit de suggestions générales. Nous voulons nous assurer que la réglementation fait en sorte que les gens sont suffisamment en confiance pour utiliser ce type de nouvelles technologies, mais qu'elle ne freine toutefois pas l'innovation. Au fond, le rapport porte sur l'atteinte de cet équilibre, et nos diverses suggestions concernent cet objectif. Encore une fois, je serai ravie de vous le fournir.

**M. Frank Baylis:** Pensez-vous que le budget permet d'atteindre cet équilibre?

**Mme Alexa Gendron-O'Donnell:** Nous croyons qu'il nous a lancés sur une voie prometteuse.

**M. Frank Baylis:** Merci.

**Le président:** Merci.

C'est maintenant au tour de M. Lloyd.

Vous disposez de cinq minutes.

**M. Dane Lloyd (Sturgeon River—Parkland, PCC):** Monsieur le président, je vais céder une partie de mon temps à mon collègue assis à ma droite.

Ma première question s'adresse à M. Poole.

Quelle est la différence de valeur entre le remplacement d'une pile et le remplacement d'un téléphone? Y a-t-il une différence importante en valeur pour Apple?

**M. John Poole:** À l'heure actuelle, pour Apple, surtout quand on sait que l'entreprise offre le programme de remplacement des piles à un prix fort réduit... Je ne peux malheureusement pas dire quelle est la différence de coûts entre une nouvelle pile et un nouveau téléphone. Apple fait beaucoup plus d'argent en vendant un nouveau téléphone à un consommateur qu'en lui vendant une nouvelle pile. Nous parlons peut-être de 100 \$ pour une nouvelle pile, avant la mise en place du programme, par rapport à 1 000 \$ pour un iPhone.

**M. Dane Lloyd:** C'est vraiment ce que je trouve intéressant, car en tant que profane qui n'a pas l'expérience d'une personne comme vous, je m'attends à ce que nos téléphones ralentissent au fil du temps. Lorsque cela se produit, je pense que bon nombre d'entre nous se disent qu'il est peut-être temps de se procurer un nouveau téléphone. Lorsqu'ils deviennent moins rapides et que c'est en raison de la pile, et non à cause du téléphone en tant que tel, je crois que bon nombre de personnes vont s'acheter un nouveau téléphone.

Diriez-vous que la situation a été grandement profitable à Apple, contrairement à ce qui se serait passé si l'entreprise avait été plus transparente et avait informé les gens au sujet des changements concernant la pile?

**M. John Poole:** Il est difficile de dire combien de personnes ont acheté un nouveau téléphone plutôt que d'en remplacer la pile en raison de cela. Soit dit en passant, un certain nombre de clients sont venus nous voir après que nous avons publié ces résultats, et c'est exactement ce qu'ils ont dit. Ils ont dit que leur téléphone était lent et qu'ils croyaient simplement qu'il était temps de se procurer une version plus récente. Ils ont dit qu'ils ont donc acheté un nouveau iPhone, mais qu'après coup, ils ont constaté qu'ils auraient pu remplacer la pile et que leur téléphone aurait été beaucoup plus rapide qu'auparavant.

Je connais plusieurs analystes qui ont dit que le programme de remplacement des piles d'Apple, la forte réduction qu'Apple a annoncée en décembre, pourrait avoir des conséquences sur le nombre d'unités iPhone qui seront vendues cette année.

**M. Dane Lloyd:** Diriez-vous que parce que les gens sont maintenant au courant du problème de pile, il y aura des répercussions négatives sur les ventes de nouveaux téléphones d'Apple?

**M. John Poole:** Je sais que c'est ce qu'estiment plusieurs analystes, et leur raisonnement me semble rationnel.

**M. Dane Lloyd:** Vous avez dit qu'il est malheureux qu'Apple ait manqué de transparence, mais vous ne pouviez pas vraiment dire si l'on pouvait parler d'obsolescence planifiée. Diriez-vous alors que ce manque de transparence a été essentiellement très profitable à Apple?

**M. John Poole:** C'est tout à fait possible. Des consommateurs se sont retrouvés avec un téléphone lent et ont décidé de passer à une version améliorée, et cela a pu raccourcir un cycle à cet égard. Le consommateur aurait peut-être conservé son téléphone pendant trois ou quatre ans, et le problème a possiblement fait en sorte qu'il a plutôt remplacé le téléphone après un an et demi.

• (1615)

**M. Dane Lloyd:** Merci.

Madame Gendron-O'Donnell, plus généralement, et si l'on compare nos systèmes de concurrence à ceux d'autres pays, je constate, d'après un certain nombre d'articles, que la France mène une enquête criminelle, et d'autres pays semblent prendre des mesures très sévères lorsque ces choses se produisent. À votre avis, y a-t-il une raison pour laquelle le Canada devrait s'engager dans cette voie?

**Mme Alexa Gendron-O'Donnell:** Comme je l'ai déjà mentionné, la loi canadienne contient à la fois des dispositions civiles et pénales. Concernant notamment les pratiques commerciales trompeuses et l'abus de position dominante, nous avons déjà des dispositions assez rigoureuses, même si elles ne sont pas identiques à celles de nos homologues. Évidemment, il revient au ministère et, en définitive, au Parlement d'apporter des modifications à la loi. Je dirais que les sanctions prévues sont assez rigoureuses.

**M. Dane Lloyd:** Je suis désolé. Je pense que je n'ai pas laissé de temps à mon collègue. Je m'en excuse, mais j'ai une dernière question.

Voici ma dernière question: Y a-t-il, au Canada, une loi interdisant l'obsolescence planifiée?

**Mme Alexa Gendron-O'Donnell:** Au Canada, les lois que nous appliquons ne précisent pas souvent des types de comportements. La formulation y est plus générale. Par exemple, on dira « contre les pratiques commerciales trompeuses, contre l'abus de position dominante ». Je crois en avoir fait une petite description un peu plus tôt, de sorte que vous ayez une idée de ce qui est couvert. L'idée, c'est que ces dispositions sont conçues pour englober les pratiques commerciales trompeuses en général, assurer que la publicité est honnête en général et analyser l'abus de position dominante en général. C'est en quelque sorte ce sur quoi ces dispositions reposent.

**M. Dane Lloyd:** À votre avis, serait-il utile pour le ministère que la formulation soit plus directe, qu'elle inclue « obsolescence planifiée », comme en France?

**Mme Alexa Gendron-O'Donnell:** Comme je l'ai déjà dit, ce n'est pas le Bureau de la concurrence qui élabore les politiques concernant les lois qu'il applique. C'est le ministère qui serait en mesure de vous répondre. Je ne suis pas bien placée pour donner mon point de vue là-dessus.

**M. Dane Lloyd:** D'accord.

Merci.

**Le président:** Merci beaucoup.

C'est maintenant au tour de M. Sheehan, qui dispose de cinq minutes.

**M. Terry Sheehan (Sault Ste. Marie, Lib.):** Monsieur le président, avant de poser des questions, j'aimerais obtenir une précision.

Nous avons reçu une lettre du CRTC qui vous est adressée et qui date du 26 février 2018. Le CRTC y indique le nombre de plaintes qu'il a reçu sur le fonctionnement du iPhone. Pouvons-nous diffuser l'information? S'agit-il d'information publique?

**Le président:** Oui. Puisque la lettre a été diffusée à tous les membres du Comité, je n'y vois aucune objection. En fait, nous pouvons aussi la publier sur notre site Web.

**M. Terry Sheehan:** D'accord.

C'est ce qui m'amène à poser ma première question, qui s'adresse à Alexa, du Bureau de la concurrence.

Le CRTC nous a envoyé cette lettre, dans laquelle il indique le nombre de plaintes qu'il a reçues, soit 20 plaintes. Je me demande si le Bureau de la concurrence est également en mesure de nous dire combien de plaintes relatives au iPhone il a reçues.

**Mme Alexa Gendron-O'Donnell:** Comme je l'ai déjà mentionné, nous gardons l'information confidentielle, ce qui inclut les plaintes. Puisque le Bureau de la concurrence est un organisme d'application de la loi, nous faisons notre travail en toute confidentialité. C'est précisé dans notre loi et notre procédure. Nous le faisons pour préserver l'intégrité de nos enquêtes jusqu'au moment où quelque chose peut être rendu public. Par ailleurs, une partie ou une tierce partie qui participent à notre processus peuvent rendre n'importe quoi public à tout moment, mais le Bureau préserve la confidentialité.

**M. Terry Sheehan:** Votre situation est alors différente de celle du CRTC en ce sens, car il nous donne l'information, mais pas vous...

**Mme Alexa Gendron-O'Donnell:** C'est exact. Je ne peux pas parler du CRTC, mais je peux dire que le Bureau de la concurrence est un organisme d'application de la loi. Nous effectuons notre travail en toute confidentialité.

**M. Terry Sheehan:** Très bien.

Monsieur Poole, j'ai écouté une entrevue que vous avez accordée à CNBC, en décembre. Vous avez fait des observations intéressantes. Vous avez dit qu'à votre avis, Apple aurait pu faire preuve d'une plus grande transparence quant aux changements apportés au logiciel, et que ne pas faire des mises à jour ultérieures n'est peut-être pas la meilleure idée. Vous avez également jugé que la communication n'était pas adéquate.

Pourriez-vous expliquer au Comité ce que vous vouliez dire en faisant ces deux observations?

**M. John Poole:** Voici ce que j'ai voulu dire quant à ma première observation sur la transparence ou le manque de transparence d'Apple. Lorsque nous avons appris cela, j'ai été déçu de constater que c'est un changement qu'Apple avait apporté sans avertir l'utilisateur, essentiellement. Je pense que lorsqu'elle a changé la performance, lorsqu'elle a changé de manière aussi fondamentale la façon dont le téléphone fonctionnait, elle aurait dû faire preuve de transparence envers l'utilisateur dès le départ.

De plus, si la pile se dégradait au point où cela nuisait à d'autres fonctions du téléphone, il aurait été bien que ce soit signalé en quelque sorte sur le téléphone. Certains utilisateurs ont dit qu'ils ont été touchés par le ralentissement. Ils ont regardé les paramètres pour voir si on leur conseillait de faire quelque chose pour leur téléphone ou leur pile, ce que fait Apple pour d'autres produits. Par exemple, ses ordinateurs portables indiqueront si la pile doit être remplacée. Il n'y a eu aucun avis à cet égard sur le iPhone.

Cela a été fait discrètement sans qu'on informe vraiment les consommateurs de ce qui se passait ou des mesures qu'ils pouvaient prendre pour atténuer ou corriger le problème.

Je ferais une autre observation pour ce qui est d'inciter les consommateurs à continuer de mettre leurs téléphones à jour. Lorsqu'Apple procède à des mises à jour logicielles pour les iPhone, ces mises à jour peuvent inclure de malheureux changements comme celui-ci qui peuvent nuire au fonctionnement du téléphone. Toutefois, elles peuvent inclure des mises à jour de sécurité importantes. Si un utilisateur refusait de mettre son téléphone à jour, il pourrait être vulnérable à divers problèmes de sécurité qui pourraient amener des tierces parties malfaisantes à mettre en danger son téléphone, ses renseignements personnels, ses renseignements bancaires et toutes sortes de renseignements que pourrait déjà contenir son téléphone.

Je pense que bien que la confiance des consommateurs envers Apple et les contenus de ses mises à jour a diminué, il est tout de même important qu'ils fassent les mises à jour pour des raisons de sécurité.

• (1620)

**M. Terry Sheehan:** Merci.

Je vais céder le temps qu'il me reste au député Longfield.

**M. Lloyd Longfield (Guelph, Lib.):** Merci. Je vais essayer de glisser deux questions.

Premièrement, madame Gendron-O'Donnell, lorsque vous collaborez avec d'autres pays, est-ce qu'un problème qui survient dans un pays peut mener au déclenchement d'une enquête au Canada?

**Mme Alexa Gendron-O'Donnell:** Nous commençons nos enquêtes de différentes façons, mais nos discussions avec nos homologues étrangers font certainement partie des moyens que nous employons pour déterminer si nous devons mener une enquête.

**M. Lloyd Longfield:** Merci, car avec les consommateurs canadiens et les producteurs américains, parfois les frontières disparaissent.

**Mme Alexa Gendron-O'Donnell:** Je crois que nous savons que les produits et les services se mondialisent de plus en plus, ce qui met en évidence qu'il est nécessaire que nous collaborions.

**M. Lloyd Longfield:** Très bien. Merci.

J'ai une brève question technique à poser à M. Poole.

Je suis un spécialiste de l'hydraulique et je traduis ceci en termes de pression et de débit. Lorsqu'on met le courant, lorsqu'on essaie de faire sortir trop de pression, on peut réduire le débit. Il semble que dans ce cas, on met en place une solution technique. Est-ce que votre organisme examine les solutions techniques ou examine-t-il seulement les plaintes? Disons qu'une pile est remplacée. On pourrait intégrer un plus gros moteur électrique et un système hydraulique, ou on pourrait réduire le débit pour faire plus avec la même puissance.

Examinez-vous les solutions techniques?

**M. John Poole:** Nous examinons certaines questions à l'occasion. En ce qui concerne les piles, nous les considérons généralement comme une boîte noire que nous ne connaissons pas parfaitement.

Notre spécialité, c'est le processeur, et généralement, nous ne nous prononçons pas sur la conception d'un téléphone, c'est-à-dire que nous ne disons pas que la pile d'un téléphone devrait être plus grosse ou plus petite, par exemple. Nous nous concentrons vraiment sur le processeur.

**M. Lloyd Longfield:** D'accord. Merci.

Merci, monsieur le président.

**Le président:** Merci beaucoup.

C'est M. Masse qui posera les dernières questions à ce groupe de témoins.

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

Madame Gendron-O'Donnell, je sais qu'en Australie un processus de médiation est en cours avec Apple concernant certaines de ses pratiques commerciales. Or, dans vos remarques, vous mentionnez que la Cour fédérale a récemment confirmé une enquête menée par le Bureau concernant Hachette, Macmillan, Simon & Schuster, de même qu'Apple.

Pourriez-vous nous donner quelques précisions? Je lis vos observations, et il semble qu'une entente a été conclue et que plus tard, elle a fait l'objet d'un appel devant les tribunaux, et qu'elle a été confirmée à nouveau. Pouvez-vous expliquer ce qui s'est passé? Il semble qu'on est parvenu à quelque chose, et que cela a été contesté. Cela me semble un peu différent ou inhabituel.

**Mme Alexa Gendron-O'Donnell:** C'est cela. Le Bureau de la concurrence a conclu une entente de consentement avec un certain nombre de parties. Dans le système judiciaire et au titre de la loi, une tierce partie qui est potentiellement touchée par une entente de consentement peut la contester, ce qui est arrivé dans ce cas. Tout est maintenant réglé, de sorte que les ententes de consentement les plus récentes que le Bureau a conclues restent valables. Des ententes de consentement ont été conclues avec toutes les parties que vous avez vues et elles sont valables à l'heure actuelle.

**M. Brian Masse:** Pouvez-vous confirmer qu'Apple était du nombre?

**Mme Alexa Gendron-O'Donnell:** Sur le site Web du Tribunal de la concurrence, il est possible de voir une entente de consentement qui a été conclue entre Apple et le Bureau de la concurrence. Tous ces renseignements s'y trouvent.

**M. Brian Masse:** D'accord.

Ma dernière question s'adresse à M. Poole. En ce qui concerne votre processus actuel, continuerez-vous à utiliser vos analyses non seulement pour les produits d'Apple, mais pour d'autres téléphones et appareils, pour ce qui est de la vitesse et des mises à jour? Est-ce que c'est quelque chose que vous faites de façon régulière et dans le cadre de vos analyses?

• (1625)

**M. John Poole:** Nous allons élargir l'analyse statistique, que nous faisons de façon régulière, pour y inclure ce type d'analyse pour iOS et les appareils Android. Nous allons également déterminer s'il est nécessaire d'inclure les ordinateurs personnels et les ordinateurs portatifs d'Apple.

**M. Brian Masse:** Merci beaucoup.

**Le président:** Je remercie beaucoup nos deux témoins d'avoir été présents aujourd'hui et de nous avoir fourni de l'information fort pertinente.

Nous allons suspendre la séance un moment pour nous préparer à la comparution du prochain groupe de témoins.

• (1625) \_\_\_\_\_ (Pause) \_\_\_\_\_

• (1630)

**Le président:** Je souhaite de nouveau la bienvenue à tout le monde.

Nous entamons la deuxième partie de notre séance. D'Apple Canada, nous accueillons aujourd'hui Jacqueline Famulak, qui est avocate régionale pour le Canada et l'Amérique latine, ainsi que Simon Potter, qui est conseil chez McCarthy Tétrault LLP.

Vous avez 10 minutes pour faire un exposé. Nous passerons ensuite aux questions.

**Mme Jacqueline Famulak (avocate régionale, Canada et l'Amérique latine, Apple Canada Inc.):** Bonjour. Mon nom est Jacqueline Famulak. Je suis responsable des affaires juridiques et gouvernementales à Apple Canada Inc, où je travaille depuis 30 ans.

Apple Canada Inc. est une entité de vente et de distribution. Nous avons 29 magasins de détail d'un bout à l'autre du Canada. La conception, la fabrication et le contrôle de qualité des appareils ont toujours été effectués par la société mère d'Apple Canada, soit Apple Inc., dont le siège se trouve en Californie.

Je suis ici pour aider le Comité permanent à comprendre les faits entourant les efforts déployés par Apple pour s'assurer que les utilisateurs des appareils Apple puissent profiter pleinement et aussi longtemps que possible, même dans un contexte d'évolution innovatrice rapide, des avantages de ces appareils.

Apple a récemment répondu à une série de questions posées par les présidents du comité du commerce, des sciences et des transports du Sénat des États-Unis, et du comité de l'énergie et du commerce de la Chambre des représentants des États-Unis. Les réponses détaillées fournies par Apple à ces questions sont jointes à la présente déclaration écrite. Je crois que vous les avez reçues.

Je suis ici pour répondre à vos questions, mais je tiens d'entrée de jeu à faire quelques remarques sur les mesures prises par Apple relativement aux batteries et à la performance des iPhone et à l'expérience qui peut avoir été vécue par le consommateur canadien compte tenu de ces mesures.

Premièrement, Apple ne ferait jamais intentionnellement quoi que ce soit pour réduire la durée de vie d'un produit Apple ni pour dégrader l'expérience de l'utilisateur dans le but de l'amener à se procurer un modèle plus récent. La philosophie et l'éthique d'entreprise d'Apple reposent entièrement sur l'objectif qui consiste à offrir des appareils de fine pointe que nos clients adoreront. L'utilisateur est toujours au cœur de nos préoccupations.

Deuxièmement, les mesures prises récemment par Apple en ce qui a trait à la performance des iPhone munis de batteries vieillissantes visaient spécifiquement à empêcher certains modèles plus anciens de s'éteindre de façon inattendue dans certaines circonstances, et nous l'avons mentionné publiquement. Laissez-moi expliquer.

Pour qu'un téléphone fonctionne correctement, les composantes électroniques doivent être en mesure d'obtenir instantanément de l'énergie de la batterie. Toutefois, à mesure que les batteries lithium-ion vieillissent, leur capacité de conserver une charge diminue et leur capacité de fournir de l'énergie à l'appareil diminue. Des températures très froides peuvent également nuire à la performance

d'une batterie. De plus, une batterie à faible charge peut également provoquer des changements dans le fonctionnement des appareils. Ces réalités sont des caractéristiques liées à la chimie des batteries, et elles sont propres à toutes les batteries lithium-ion utilisées dans tous les téléphones intelligents, pas seulement ceux d'Apple.

Si le besoin en alimentation n'est pas comblé, un iPhone est conçu pour s'éteindre automatiquement afin de protéger les composantes électroniques de l'appareil en cas de basse tension. Nous voulons éviter que nos clients subissent des interruptions d'usage de leurs iPhone, que ce soit lors d'un appel d'urgence, pendant la prise d'une photo, lors du partage d'une publication ou lorsqu'ils visionnent la fin d'un film.

Afin de répondre au problème d'arrêts inopinés, nous avons développé un logiciel de gestion dynamique de l'alimentation, qui ne s'active que lorsque l'iPhone risque de s'arrêter inopinément. Ce logiciel de gestion d'alimentation permet de garder les iPhone en marche alors qu'ils pourraient autrement s'éteindre, ce qui est possible en trouvant un équilibre entre le besoin d'énergie de l'appareil et l'énergie disponible. Le seul but de la mise à jour du logiciel dans le présent cas était d'aider les clients à continuer d'utiliser leurs vieux téléphones sans interruption, pas de les inciter à se procurer des appareils plus récents.

Troisièmement, Apple procède régulièrement à des mises à jour pour iPhone et ses autres appareils. Ces mises à jour comprennent notamment de nouvelles fonctionnalités, des corrections de bogues et la mise à jour de dispositifs de sécurité. Chaque fois que nous lançons une mise à jour, nous publions un fichier Lisez-moi qui inclut une description du contenu de la mise à jour afin que le consommateur soit en mesure de la passer en revue avant l'installation. Dans le cas d'iOS 10.2.1, nous avons indiqué dans le fichier Lisez-moi que la mise à jour « améliore également la gestion de l'alimentation pendant les pics de charge de travail pour éviter les arrêts inopinés de l'iPhone ».

Cela dit, notre intention était d'offrir à nos clients les meilleurs produits et la meilleure expérience possible. Nous prenons au sérieux les préoccupations de nos clients et avons pris plusieurs autres mesures en conséquence.

D'abord, Apple offre un remplacement de batterie hors garantie pour un montant de 35 \$ au lieu du prix original de 99 \$ à toute personne qui possède un modèle iPhone 6 ou un modèle plus récent, qu'elle ait vécu ou non des problèmes de performance. Cette offre débutait le 28 décembre 2017, et demeure disponible jusqu'à la fin de décembre 2018, de sorte que les clients ont amplement le temps d'en tirer avantage.

• (1635)

Apple fournit également de l'information supplémentaire à ses clients sur son site internet à propos des batteries et de la performance des iPhone, y compris des conseils pour maximiser la performance de la batterie.

De plus, iOS 11.3, qui est maintenant en version bêta publique, ajoutera de nouvelles fonctionnalités qui permettront aux clients d'avoir accès facilement à l'information relative à la santé de la batterie de leur iPhone. Le nouveau logiciel, qui sera disponible au printemps prochain, offrira une gestion de l'alimentation qui indiquera si une batterie doit être remplacée. La mise à jour permettra également aux clients de voir si la gestion de l'alimentation est activée, et ils pourront choisir de la désactiver.

Je suis maintenant prête à répondre à vos questions.

Merci.

**Le président:** Merci beaucoup.

À titre informatif, je signale que nous aurons besoin de cinq minutes à la fin pour discuter des travaux du Comité. Il serait donc formidable le temps de parole qui nous est alloué.

Nous allons commencer par M. Baylis.

Vous avez cinq minutes.

**M. Frank Baylis:** Merci, monsieur le président.

Madame Famulak, merci d'être ici. Si je comprends bien le problème des batteries au lithium-ion — et ce n'est pas grâce à Apple, mais grâce à M. Poole de Primate Labs qui nous a expliqué ce qu'il en est —, quand la charge de la batterie arrive à 30 %, l'appareil risque de s'éteindre instantanément, n'est-ce pas?

**Mme Jacqueline Famulak:** Oui. Différents facteurs peuvent mener à un arrêt inopiné. L'âge chimique de la batterie...

**M. Frank Baylis:** Oui, l'appareil s'éteindra, et Apple ne voulait pas que cela arrive, ce qui explique cette mise à jour, n'est-ce pas?

**Mme Jacqueline Famulak:** En effet. Au départ, nous avons trouvé un défaut de fabrication dans un groupe limité d'iPhone 6. Nous avons donc offert un programme de réparation. Pendant cette analyse, nous avons découvert que d'autres iPhone 6 avaient des problèmes d'arrêt.

**M. Frank Baylis:** Donc, les appareils s'éteignaient. Vous avez dit que vous vouliez juste... Apple ne ferait jamais quoi que ce soit pour nuire à l'expérience de ses clients, n'est-ce pas? C'est ce que vous avez dit. Cette mesure n'est prise que lorsque c'est nécessaire, n'est-ce pas? Vous avez également mentionné que vous ne feriez jamais quoi que ce soit pour dégrader l'expérience du consommateur. Vous avez ensuite déclaré que cela n'arrive que lorsque c'est nécessaire.

**Mme Jacqueline Famulak:** Oui. Le logiciel examine les variables. Il vérifie l'âge chimique de la batterie, la température ambiante et la charge pour ensuite adapter les niveaux d'énergie de manière à maximiser la performance.

**M. Frank Baylis:** Ce que nous savons — et il convient de dire que nous le savons uniquement grâce à Primate Labs, car Apple n'a pas rendu publics les détails techniques dont vous parlez... Nous savons que le problème survient lorsque la charge de la batterie est à 30 %. Nous savons également grâce au travail et aux études de Primate Labs, et c'est une estimation, qu'un ralentissement peut être observé entre 70 et 30 % de charge.

Pourquoi ralentiriez-vous le téléphone lorsque la batterie est encore chargée à 70 % si vous savez que le problème ne survient que lorsqu'il n'y a plus que 30 % de charge? Pourquoi dégrader l'expérience de l'utilisateur à partir de 70 %?

**Mme Jacqueline Famulak:** Nous ne cherchons pas à la dégrader. Nous essayons de prévenir l'arrêt inopiné de l'appareil.

**M. Frank Baylis:** Mais nous savons qu'il ne s'arrêtera pas, et nous ne le savons pas grâce à Apple, mais grâce à une entreprise canadienne qui a découvert le problème, et nous savons qu'il survient lorsque la charge est autour de 30 %.

Pourquoi ralentir le téléphone lorsque la batterie est chargée à plus de 30 %?

• (1640)

**Mme Jacqueline Famulak:** S'il y a d'autres facteurs présents, comme l'âge chimique de la batterie ou une température ambiante très froide... Le logiciel tient compte de ces trois choses et décide à quel moment intervenir.

**M. Frank Baylis:** Apple est-il prêt à rendre publique la formule utilisée? Êtes-vous prêts à la rendre publique pour expliquer pourquoi vous vous en servez et pour qu'on puisse vérifier la théorie que vous avancez?

**Mme Jacqueline Famulak:** Il faudrait que je consulte la société mère pour pouvoir rendre publique cette information.

**M. Frank Baylis:** Pourquoi ne pas la rendre publique? D'après ce que j'ai compris, Apple a procédé à tous ces changements et personne n'en a été informé. Est-il juste d'affirmer que vous n'avez informé personne lorsque vous avez apporté ces changements?

**Mme Jacqueline Famulak:** Nous avons mentionné que nous avions réglé le problème des arrêts inopinés. C'était l'objectif de l'offre iOS.

**M. Frank Baylis:** N'avez-vous pas jugé nécessaire de dire aux gens que vous alliez ralentir leur téléphone?

**Mme Jacqueline Famulak:** Nous avons jugé nécessaire de... Oui. Nous avons jugé que c'était très important pour nos clients, car ils nous disaient que l'arrêt inopiné était un énorme problème, et qu'il était préférable d'avoir un téléphone plus lent, mais avec lequel ils peuvent enregistrer des données utiles ou poursuivre le visionnement d'un film.

**M. Frank Baylis:** Je vais revenir à ma question.

Peut-être que personne ne vous a présenté de plainte, mais j'ai entendu les gens se plaindre, et je me plains de mon téléphone quand il est lent. Apple est peut-être surpris de l'apprendre, mais les gens n'aiment pas les téléphones lents.

Cela dit, s'il faut ralentir l'appareil à un moment donné, pourquoi le faire avant que ce soit nécessaire?

**Mme Jacqueline Famulak:** C'est ce qui arrive lorsque les autres facteurs sont présents.

**M. Frank Baylis:** Cela signifie que vous deviez le faire, mais que vous ne l'aviez pas fait.

**Mme Jacqueline Famulak:** L'alimentation est gérée de manière à préserver les composantes du téléphone.

**M. Frank Baylis:** Essayons à nouveau.

Pouvez-vous nous dire à quel moment l'autonomie de l'appareil commence à faiblir? Est-ce à 30 %, comme nous l'a dit M. Poole, ou est-ce faux? Est-ce à différents moments, pas seulement à 30 %? Est-ce plutôt à 40 ou à 50 %?

**Mme Jacqueline Famulak:** C'est à différents moments.

**M. Frank Baylis:** Cela arrive à différents moments. De quels moments parlons-nous?

**Mme Jacqueline Famulak:** Je n'ai pas cette information.

**M. Frank Baylis:** À quel moment devez-vous absolument... Quel est le pire des scénarios? Est-ce lorsque le téléphone doit être ralenti alors que sa charge est à 70 %?

**Mme Jacqueline Famulak:** Cela dépend de l'utilisateur et des autres facteurs présents.

Si la charge de votre téléphone est à 70 % et qu'il fait très froid, la gestion de l'alimentation pourrait détourner l'énergie et vous pourriez voir une différence dans la performance, mais cela pourrait changer à nouveau en même temps que la température de la pièce. La gestion de l'alimentation est conçue pour fonctionner ainsi.

**M. Frank Baylis:** Pourquoi ne puis-je pas le savoir? On s'en est aperçu. Pourquoi ne pouvez-vous pas tout simplement m'expliquer? qu'il y a un algorithme et qu'il fonctionnera de telle façon dans mon téléphone?

**Le président:** Soyez très brève, s'il vous plaît.

**Mme Jacqueline Famulak:** Nous avons fourni un fichier Lisez-moi et des pages de soutien sur notre site Web qui expliquent le fonctionnement de la gestion de l'alimentation et les conditions dans lesquelles elle fonctionne.

**M. Frank Baylis:** Merci, maître Famulak.

**Le président:** Merci beaucoup.

Nous allons passer à M. Lloyd.

Vous avez cinq minutes.

**M. Dane Lloyd:** Merci.

Merci d'être venus témoigner.

Vous avez indiqué que ces mesures étaient involontaires. Il est pourtant fort probable qu'Apple ait tiré des avantages financiers des gens qui ont acheté de nouveaux téléphones pour remplacer des appareils lents. Que faites-vous pour sensibiliser les gens au problème?

**Mme Jacqueline Famulak:** Nous avons continué de fournir de l'information, de faire des déclarations et de communiquer avec nos clients.

Je tiens à préciser que nous vendons toujours ces modèles de téléphone. Ce n'est pas comme si nous essayions d'encourager les gens à acheter un iPhone 8 ou 10, même s'ils ont différentes caractéristiques.

Dans notre communiqué, nous nous sommes directement adressés aux consommateurs qui obtenaient beaucoup de renseignements en provenance d'autres sources. Nous avons jugé nécessaire de communiquer directement avec les consommateurs pour leur expliquer la situation.

Je ne pense pas que nous ayons déjà...

**M. Dane Lloyd:** Informe-t-on les clients dans les boutiques lorsqu'ils achètent un téléphone? A-t-on mené des campagnes postales, des campagnes par courriel? Quelles sont les mesures prises?

**Mme Jacqueline Famulak:** Nos boutiques et tous nos fournisseurs de services sont au courant et ont toute l'information technique nécessaire pour remplacer les batteries.

**M. Dane Lloyd:** En tant que particulier qui possède un iPhone — et j'aime le mien —, je ne serais pas au courant du problème s'il n'en avait pas été question aux nouvelles. Je viens tout juste de passer 20 minutes sur le site Web d'Apple et je n'ai rien vu à ce sujet. Cela donne juste l'impression qu'Apple n'informe pas vraiment les gens.

Pouvez-vous expliquer pourquoi ce n'est pas diffusé à plus grande échelle?

**Mme Jacqueline Famulak:** C'est parce que les mises à jour du logiciel ont été conçues pour éviter les arrêts inopinés, et elles ont très bien fonctionné. C'est ce que le logiciel fait.

**M. Simon Potter (conseil, McCarthy Tétrault LLP, Apple Canada Inc.):** Si je puis me permettre, il y a plusieurs renseignements sur le site Web. Je serai heureux de vous les transmettre plus tard cet après-midi ou demain matin.

**M. Dane Lloyd:** Merci.

**Le président:** Auriez-vous l'obligeance de faire parvenir l'information au greffier?

**M. Simon Potter:** Bien sûr, monsieur le président. Nous allons passer par le greffier.

**Le président:** Merci.

**M. Dane Lloyd:** Je sais qu'il y a la campagne d'information sur la batterie, ainsi qu'un rabais, mais on dirait que très peu de personnes sont au courant. La réponse à l'offre sera-t-elle importante? Les gens remplacent-ils leur batterie? Combien de personnes l'ont fait? Dans quelle mesure les gens répondent-ils à l'offre?

• (1645)

**Mme Jacqueline Famulak:** D'après ce que j'ai compris, la réponse est très bonne et nos boutiques s'activent pour remplacer les batteries.

**M. Dane Lloyd:** Merci.

Combien de temps me reste-t-il?

**Le président:** Une minute et demie.

**M. Dane Lloyd:** Je vais céder la parole à mon collègue.

Merci.

**M. Colin Carrie:** Merci beaucoup, monsieur le président.

Vous avez lu ce que vous avez fait dans le cas de la mise à jour iOS 10.2.1. Vous avez mentionné qu'elle « améliore également la gestion de l'alimentation pendant les pics de charge de travail pour éviter les arrêts inopinés de l'iPhone ». C'est ce qui était indiqué avec la mise à jour, n'est-ce pas?

**Mme Jacqueline Famulak:** C'est ce qu'on voit avant l'installation du logiciel.

**M. Colin Carrie:** Oui. Vous savez quoi? J'ai moi aussi un iPhone, et je l'adore, mais quand je reçois vos mises à jour, je me contente de les installer. Je ne les lis pas, mais c'est ma faute.

Avez-vous indiqué ailleurs à l'utilisateur que la mise à jour d'iOS pouvait diminuer la performance de son iPhone?

**Mme Jacqueline Famulak:** Non. Les mots « gestion de l'alimentation » étaient censés expliquer que le logiciel allait gérer l'alimentation.

**M. Colin Carrie:** Vous avez présumé que les gens le comprendraient.

**Mme Jacqueline Famulak:** Je crois que les gens qui utilisent des piles — tous les appareils de nos jours fonctionnent avec des piles — sont habitués aux piles dégradées. Je crois que c'est une bonne nouvelle que quelqu'un dise qu'il a un logiciel capable de gérer le rendement de votre pile pour qu'elle dure plus longtemps.

**M. Colin Carrie:** Je ne crois pas que l'on puisse établir un rapport d'égalité entre les deux.

Les indications que vous avez fournies parlaient-elles des conséquences de ne pas installer la mise à jour?

**Mme Jacqueline Famulak:** Fort probablement l'arrêt imprévu, puisque la mise à jour du logiciel a été conçue pour empêcher cela.

**M. Colin Carrie:** M. Poole a dit également qu'une bonne partie de tout cela s'est faite en catimini et que bon nombre d'utilisateurs ont simplement installé la mise à jour par crainte de ne pas améliorer la sécurité de leur appareil, mais peut-être que certains auraient fait un choix différent. Selon vous, avez-vous fourni suffisamment d'explications?

**Mme Jacqueline Famulak:** Je crois que les mises à jour de logiciel sont précédées d'une note qui précise que la mise à jour vise à corriger une faille en matière de sécurité ou à corriger une faille dans un logiciel, par exemple, et que les utilisateurs devraient installer cette mise à jour. C'est ce que nous les encourageons à faire. Qu'ils aient lu ou non la note, le fait que la mise à jour empêche les arrêts imprévus est bénéfique pour les utilisateurs.

**Le président:** Merci beaucoup.

Monsieur Masse, vous avez la parole pour cinq minutes.

**M. Brian Masse:** Merci d'avoir accepté notre invitation.

J'aimerais savoir où vous effectuez vos essais pour le iPhone?

**Mme Jacqueline Famulak:** Les essais sont menés à notre siège social en Californie et probablement dans chacun des établissements producteurs où nous fabriquons nos piles.

**M. Brian Masse:** Est-ce également à ces endroits que vous effectuez vos essais à basse température? C'est une question sérieuse, car l'utilisation des iPhone dans les régions nordiques, par exemple, peut avoir un impact sur le rendement et vous l'avez déjà souligné. Tout le monde le sait. Est-ce que vous effectuez vos essais à basse température en Californie?

**Mme Jacqueline Famulak:** Nous utilisons probablement des salles climatisées. Nous avons de grandes installations d'essais pour mener des essais dans toutes les conditions.

**M. Brian Masse:** D'accord. Qui a décidé que l'arrêt de l'appareil se ferait lorsque la pile atteint 30 % de sa capacité? Là où M. Baylis voulait en venir, c'est que quelqu'un a décidé de fixer le seuil à 30 % pour activer le logiciel. Pourquoi ne pas avoir fixé le seuil à 20 ou à 40 %? Je crois que c'est là où il voulait en venir. Qui a pris cette décision?

**Mme Jacqueline Famulak:** M. Poole a parlé de 30 %, mais je ne suis pas convaincue que cela soit exact. J'ai parlé des autres facteurs qui entrent en ligne de compte dans la gestion du rendement de la pile ou pour pousser le logiciel à arrêter l'appareil.

**M. Brian Masse:** D'accord. Oublions le pourcentage. Qui a pris cette décision? Bien entendu, il a été décidé d'installer le logiciel sur les téléphones et, j'imagine, sur toutes les plateformes mondiales. Qui a pris cette décision?

**Mme Jacqueline Famulak:** De mettre à jour l'iOS pour l'arrêt imprévu?

**M. Brian Masse:** Oui, et aussi la décision de ne pas divulguer cette information au public. Qui, chez Apple, a pris cette décision? L'entreprise était au courant.

Vous avez un produit et un logiciel, lequel est conçu pour avoir une incidence sur le téléphone. Il y a donc un impact sur le téléphone, mais cette information n'a pas été divulguée au public. Qui, chez Apple, votre organisation, a décidé de ne pas divulguer cette information au public, y compris aux opérations canadiennes de l'entreprise? Qui est cette personne?

**Mme Jacqueline Famulak:** Personne n'a décidé de ne pas divulguer l'information. Nous avons publié une déclaration expliquant la mise à jour.

Si vous me le permettez, j'aimerais revenir en arrière. La mise à jour que nous avons créée visait à prévenir les arrêts imprévus, et cela a fonctionné. Un grand nombre de nos clients installent régulièrement ces mises à jour.

Par la suite, certains de nos clients nous ont fait part de leurs préoccupations au sujet de la lenteur de leur appareil. Nous avons examiné les données et remarqué que l'algorithme utilisé... Est-ce qu'il fait froid? Est-ce que la pile est vieille? Est-ce que la pile est épuisée? Nous avons examiné ce genre de choses. Aussi, comment le logiciel gère-t-il cette situation? Nous avons publié une déclaration le 28 décembre et l'avons fait parvenir directement à nos clients afin qu'ils puissent comprendre la situation et pour tenter de dissiper le mécontentement, car toute cette information soulevait des inquiétudes.

• (1650)

**M. Brian Masse:** J'ignore toujours qui a pris la décision. Cette information est importante pour moi et les consommateurs canadiens. Cette décision a-t-elle été prise en Californie?

**Mme Jacqueline Famulak:** Ce problème peut avoir un impact sur les téléphones un peu partout dans le monde.

**M. Brian Masse:** Pourquoi, selon vous, Apple a-t-elle été appelée à témoigner devant le département de justice américain et en Espagne, en France et en Corée du Sud? Il y a plusieurs... Qui a-t-il dans ce dossier qui pousse les autorités à vous inviter à témoigner? Selon vous, Apple a-t-elle mal agi et dans quelle mesure?

**Mme Jacqueline Famulak:** Je ne crois pas qu'Apple ait mal agi.

**M. Brian Masse:** D'accord. Donc, de façon générale, ce sont les autres pays, y compris le Canada, et les consommateurs qui ont tort, et non Apple.

**Mme Jacqueline Famulak:** Nous continuons de faire notre possible pour communiquer directement avec les consommateurs afin de connaître leur expérience. Je ne saurais vous dire quelles sont les allégations soulevées par les autres pays ou quel est le sujet de leur enquête.

**M. Brian Masse:** Concernant le remboursement de 35 \$, je remarque que dans toutes vos communications médiatiques, vous dites que la pile coûte 99 \$, mais que vous offrez de la remplacer pour 35 \$. Comment en êtes-vous arrivés à ce prix? Qui a pris cette décision? À l'origine, la pile coûte 99 \$, plus les frais d'expédition. Pourquoi ne pas tout simplement remplacer la pile? De toute façon, vous en avez modifié le rendement....

**Mme Jacqueline Famulak:** Il est important de préciser qu'il s'agit d'un programme de remplacement au coût de 35 \$. Il ne s'agit pas de remboursement de 35 \$.

**M. Brian Masse:** D'accord.

**Mme Jacqueline Famulak:** N'importe quel consommateur peut se présenter chez un détaillant ou un fournisseur de services autorisé au Canada et acheter la pile de remplacement au coût de 35 \$.

**M. Brian Masse:** Ceux qui vivent dans le nord de l'Ontario, par exemple, doivent faire expédier leur pile. Pourquoi Apple ne couvrirait-elle pas les frais d'expédition?

**Mme Jacqueline Famulak:** Nous avons des fournisseurs de services. Si je ne m'abuse, nous en avons plus de 1 300 au Canada.

**M. Brian Masse:** Concernant les décisions qui ont été prises, le coût initial de 99 \$ a été baissé à 35 \$. Je crois tout simplement que l'entreprise devrait remplacer les piles, mais c'est mon opinion personnelle. Où cette décision a-t-elle été prise? Cela m'intrigue. Je crois que les consommateurs canadiens aimeraient le savoir.

Ces décisions ont-elles été prises en Californie? Dans ce cas, d'accord, mais nous aimerions le savoir.

**Mme Jacqueline Famulak:** Cette décision s'applique dans tous les pays et le prix est fixé en dollars canadiens. Si je ne m'abuse, aux États-Unis, le coût est de 29 \$US. Donc, au Canada, c'est 35 \$CA et cette décision s'applique dans tous les pays.

**M. Brian Masse:** D'accord.

Pour la suite des choses, les consommateurs canadiens profiteront-ils du principe de réciprocité si Apple décide de changer ses politiques de remboursement ou d'indemnisation lorsqu'une décision sera rendue dans les affaires en instance aux États-Unis, en Espagne, en France et en Corée du Sud? Les Canadiens auront-ils droit au même traitement, et ce, immédiatement, pendant que ces autres pays mènent leurs enquêtes distinctes au sujet d'Apple?

**M. Simon Potter:** Merci beaucoup, monsieur Masse. Votre question me permet d'intervenir en tant qu'avocat.

Sauf votre respect, je ne crois pas qu'il soit approprié de demander à une société de décider à l'avance ce qu'elle fera à la suite d'un résultat ou d'un règlement inconnu dans un pays inconnu et de simplement attendre de voir...

**M. Brian Masse:** Sauf votre respect, vous êtes invité ici à titre de témoin. Il reviendra au président du Comité de décider ce qui est approprié ou non...

**M. Simon Potter:** Je suis d'accord, et...

**M. Brian Masse:** Je crois qu'il est tout à fait juste de demander si les Canadiens recevront ou non un traitement réciproque. J'aurais cru qu'il s'agirait d'une politique d'Apple.

Semble-t-il qu'il y ait un problème avec les 35 \$ et que cette somme soit fixée en fonction du prix américain, comme vous l'avez souligné. J'aimerais toutefois m'assurer que le consommateur canadien pourra jouir du même traitement.

Si Apple décide de modifier sa décision et d'éliminer les 35 \$, est-ce que les consommateurs canadiens, par exemple, recevront le même traitement? Cela m'apparaît comme une décision stratégique de la part d'Apple.

**Le président:** Monsieur Masse, vous avez largement dépassé votre temps d'intervention.

Nous ne pouvons pas obliger le témoin à répondre. Il a déjà répondu. Vous pourrez revenir sur le sujet lors de votre prochaine intervention, mais, pour le moment, nous devons passer au prochain intervenant.

Monsieur Erskine-Smith, vous avez la parole pour cinq minutes.

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

Merci aux témoins d'avoir accepté notre invitation.

Apple a réussi à réduire le nombre d'arrêts imprévus, mais elle a réduit le temps de démarrage et diminué le rendement. Étrangement, vous dites aujourd'hui qu'Apple n'a rien fait de mal, mais, le problème, c'est la divulgation de l'information et Apple s'est excusée de ne pas avoir divulgué l'information relative à la diminution du rendement.

Cette non-divulgation était-elle intentionnelle ou accidentelle?

**Mme Jacqueline Famulak:** À notre avis, il n'y a eu aucun problème de communication. Ce que nous avons dit à l'origine, c'est que...

● (1655)

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** Pourquoi votre entreprise s'est-elle excusée?

**Mme Jacqueline Famulak:** Nous nous sommes excusés, car nos consommateurs ne recevaient pas l'information directement de nous. Nos consommateurs s'attendent à ce que Apple leur communique directement les informations. Beaucoup d'informations circulaient dans les médias et nous voulions mettre les choses au clair. Donc, nous nous sommes excusés auprès de nos clients de ne pas avoir communiqué avec eux plus tôt...

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** Vous êtes d'avis que vous avez communiqué à vos consommateurs l'information concernant la diminution du rendement.

**Mme Jacqueline Famulak:** Non. Nous nous sommes excusés de ne pas avoir communiqué directement avec eux.

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** Pour la non-divulgation, d'accord.

Cette non-divulgation sur la diminution du rendement était-elle intentionnelle ou accidentelle?

**Mme Jacqueline Famulak:** Nous n'avons pas omis de divulguer quoi que ce soit. Il n'y avait rien à omettre.

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** La non-divulgation à vos consommateurs de l'information relative à la diminution du rendement du téléphone, la raison pour laquelle vous avez été invitée à comparaître, était-elle intentionnelle ou accidentelle?

**Mme Jacqueline Famulak:** Ce n'était pas intentionnel.

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** D'accord. Donc, si ce n'était pas intentionnel, j'aimerais obtenir une copie de toute correspondance interne envoyée ou avis ou opinion émis à Apple Canada ou à sa société mère américaine à savoir si l'information relative à la diminution du rendement associée à la mise à jour aurait dû être communiquée aux consommateurs.

**M. Simon Potter:** Est-ce que vous demandez à recevoir une copie de tous les avis juridiques émis à Apple?

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** Si vous croyez que cette information relève du secret professionnel, d'accord, mais ce n'est certainement pas le cas de la correspondance interne. Donc, toute correspondance interne envoyée ou avis ou opinion émis, qui ne relève pas du secret professionnel, à Apple Canada ou à sa société mère américaine à savoir si l'information relative à la diminution du rendement associée à la mise à jour aurait dû être divulguée aux consommateurs.

**M. Simon Potter:** Je n'effectuerai pas cette recherche. Si le Comité souhaite formuler une ordonnance à cet égard, nous étudierons la question, mais, comme vous le savez, Apple fait l'objet de plusieurs recours collectifs aux États-Unis...

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** Vous témoignez devant un comité de la Chambre des communes qui dispose d'un pouvoir d'assignation. Vous risquez d'être accusé d'outrage à la Chambre pour ne pas avoir répondu à nos questions.

**M. Simon Potter:** Pardonnez-moi, mais Mme Famulak n'est pas ici parce qu'elle a été assignée à comparaître...

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** Non, nous... d'accord.

Je vais passer à autre chose.

**M. Simon Potter:** ... et si vous signifiez une citation à comparaître, la situation serait différente...

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** Un instant, s'il vous plaît.

**M. Simon Potter:** ... et ce que je dis... Monsieur le président, sauf votre respect...

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** Un instant s'il vous plaît, monsieur Potter.

**M. Simon Potter:** ... c'est qu'il existe beaucoup de contentieux.

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** D'accord, donc c'est un refus de...

**Le président:** Excusez-moi. Merci.

Les témoins sont ici sur une base volontaire. Ils n'ont pas été cités à comparaître.

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** Je comprends cela.

**Le président:** Laissez M. Potter terminer sa réponse. Les témoins sont libres de répondre comme ils le veulent.

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** Donc, la réponse, c'est un refus.

Parmi les options pour informer les consommateurs du problème, encourager le remplacement de la pile, faciliter le remplacement de la pile, pourquoi ne pas donner aux consommateurs le choix et faciliter le remplacement de la pile? Votre téléphone dispose d'un mode aviation et d'un mode pile faible.

Pourquoi a-t-on jugé que cette solution était la meilleure sans divulguer l'information aux consommateurs concernant la diminution du rendement?

**Mme Jacqueline Famulak:** Pour prévenir les arrêts imprévus.

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** D'accord.

Pour le mois de décembre 2018, vous allez réduire le prix des piles. Quel est le coût estimé de cette opération pour Apple?

**Mme Jacqueline Famulak:** En fait, tout dépend du nombre de personnes qui profitent du programme de remplacement, mais je peux...

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** La société n'a-t-elle pas fait de prévisions de coût?

**Mme Jacqueline Famulak:** Nous ne ferons pas de profit, si c'est ce que vous voulez savoir.

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** D'accord. Donc, il y a un coût rattaché à cette offre du mois de décembre 2018. Apple n'a pas fait de prévision de coût.

**Mme Jacqueline Famulak:** Je n'ai pas cette information.

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** Cette information pourrait-elle être fournie au Comité?

**Mme Jacqueline Famulak:** Je ne suis pas convaincue que nous voudrions divulguer cette information.

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** D'accord.

Apple est-elle disposée à indemniser entièrement les consommateurs qui se procurent inutilement un nouveau téléphone en raison de la non-divulgaration de l'information?

**Mme Jacqueline Famulak:** Les raisons qui poussent chaque consommateur à se procurer un nouveau modèle de téléphone sont personnelles. Il serait donc très difficile de dire qu'un consommateur a décidé de se procurer un nouveau téléphone parce que la pile était faible. Toutes les piles se dégradent au fil du temps. Il vient donc un moment où...

**M. Nathaniel Erskine-Smith:** Mais nous ne parlons pas des piles. Nous parlons de la baisse du rendement du téléphone. Si les consommateurs ignorent pourquoi le rendement de leur téléphone a baissé, que c'est en raison d'une mise à jour qu'ils ont installée, et

qu'ils s'achètent un nouveau téléphone en raison de la non-divulgaration de l'information, seront-ils indemnisés?

**M. Simon Potter:** Si vous me le permettez, monsieur le président, cette question, ou une variation de celle-ci, a été posée dans quatre recours collectifs au Canada et dans plus de 50 recours collectifs aux États-Unis. Une décision sera rendue à savoir s'il y a eu non-divulgaration de l'information et qui sera admissible à une indemnité parmi les signataires de chaque recours. Il serait peut-être préférable d'attendre que ces recours soient réglés.

**Le président:** Merci beaucoup.

Monsieur Carrie, vous avez la parole.

**M. Colin Carrie:** Merci beaucoup, monsieur le président.

Encore une fois, merci aux témoins d'avoir accepté notre invitation.

Les Canadiens sont de grands amateurs de vos produits. Ils les aiment beaucoup. Je crois que chez nous, nous avons huit de vos appareils. Une des choses qu'a dites M. Poole, et que j'ignorais, a attiré mon attention. Pendant que cette question devenait d'actualité, des consommateurs de produits Apple se sont rendus dans des magasins Apple afin de faire évaluer leurs appareils. On leur a dit qu'il n'y avait pas vraiment de problème qui... Ma citation n'est pas exacte.

J'imagine qu'il s'agissait d'une nouvelle expérience pour Apple. La société a-t-elle apporté des changements à ses opérations internes de façon à ce que le public soit informé plus rapidement et à ce qu'elle puisse trouver plus rapidement des solutions, si jamais une telle situation devait se reproduire?

• (1700)

**Mme Jacqueline Famulak:** Pour ce qui est d'élaborer un programme de remplacement?

**M. Colin Carrie:** Je parle de l'avenir, si vous avez un problème de la sorte dans l'avenir, si vos intervenants qui travaillent en première ligne voient des problèmes, si les gens qui affichent sur Internet — car les gens prennent maintenant conscience des problèmes très rapidement. Avez-vous modernisé et amélioré vos communications internes de manière à ce que si un problème de la sorte survient dans l'avenir, les consommateurs ne seront pas aussi chatouilleux à propos du produit?

**Mme Jacqueline Famulak:** Je pense que nous avons notamment pris conscience que nous avons communiqué autant que nous avons pu le faire à propos du problème d'interruption imprévu, des mesures que nous avons prises et de la façon dont les gens devraient mettre à jour leur logiciel. Le 28 décembre, nous nous sommes dit ceci: « Nous devons discuter directement avec nos clients, le plus tôt possible, et ne pas laisser les rumeurs avoir une incidence sur eux. »

Oui, nous avons appris une leçon. Il faut toujours écouter les clients et intervenir rapidement lorsqu'ils ont des préoccupations.

**M. Colin Carrie:** La société Apple était-elle au courant du nombre de consommateurs qui avaient l'impression que l'entreprise prenait part à ce plan qui a été soulevé dans la question, à cette obsolescence planifiée?

**Mme Jacqueline Famulak:** Absolument pas.

**M. Colin Carrie:** Je suis seulement curieux de savoir pourquoi un propriétaire d'un iPhone, sachant que le simple fait de remplacer la pile pourrait rétablir la performance de son appareil, choisirait-il de remplacer son iPhone?

**Mme Jacqueline Famulak:** Nos plus récents appareils offrent de meilleures fonctions, et il y a tellement... Même depuis le peu de temps qui s'est écoulé depuis la mise sur le marché du iPhone 6, il y a eu des changements dans la façon dont les gens utilisent leur iPhone. Donc, ils peuvent opter pour les fonctions plus modernes et à jour qu'offrent les nouveaux appareils plutôt que de simplement remplacer la pile.

**M. Colin Carrie:** D'accord. Il semble que le délai d'attente pour que les piles puissent être remplacées est de huit semaines pour quelqu'un qui a un téléphone plus vieux. Je sais que je suis dépendant de mon iPhone, et un délai d'attente de huit semaines pourrait être...

**Mme Jacqueline Famulak:** Nous travaillons aussi rapidement que possible.

**M. Colin Carrie:** C'est bien, merci.

**Le président:** Nous allons maintenant passer à M. Sheehan.

Nous avez cinq minutes.

**M. Terry Sheehan:** Merci, monsieur le président, et merci à nos intervenants.

J'ai quelques questions.

Nous essayons de déterminer le nombre de plaintes. De toute évidence, vous devez recenser le nombre de plaintes concernant le iPhone 6. Pouvez-vous dire au Comité le nombre de plaintes que vous avez reçues?

**Mme Jacqueline Famulak:** Nous avons reçu des plaintes à propos de l'interruption imprévue et nous assurons un suivi à cet égard. Nous avons envoyé nos ingénieurs pour régler le problème.

Nous avons différentes catégories dans lesquelles nous considérons les problèmes des consommateurs, mais je n'ai pas les données précises pour le Canada.

**M. Terry Sheehan:** Diriez-vous que c'est la majorité des téléphones ou un petit nombre de téléphones?

**Mme Jacqueline Famulak:** Je dirais que c'est un très petit nombre de téléphones.

**M. Terry Sheehan:** En discutant avec mes électeurs à Sault Ste. Marie qui ont des iPhones et ont toujours eu des iPhones — iPhone 4, iPhone 5 —, ils se demandent pourquoi il y a eu un problème avec le iPhone 6.

**Mme Jacqueline Famulak:** Les iPhone 4 et 5 n'ont pas été touchés parce qu'ils n'avaient pas les fonctions de performance qui commençaient à sortir. Comme je l'ai décrit, chaque fois, le téléphone est meilleur, offre plus de fonctions, a des composantes améliorées, et les iPhones 4 et 5 n'ont pas été touchés. Ils sont de plus petite taille aussi. Les problèmes ont débuté avec le iPhone 6.

**M. Terry Sheehan:** Utilise-t-on la même pile dans les iPhones 4 et 5 que dans le iPhone 6?

**Mme Jacqueline Famulak:** Je crois que c'est une pile différente. Je peux confirmer cela avec vous, si vous le voulez, mais je pense que c'est en grande partie attribuable au nombre de fonctions et à la taille des iPhones 4 et 5.

**M. Terry Sheehan:** Oui, il serait important de savoir si la même pile est utilisée dans les iPhones 4 et 5 que dans le iPhone 6, et si ce sont des problèmes de performance ou si c'est une pile différente, et pourquoi.

**Mme Jacqueline Famulak:** Je ne suis pas ingénieure, mais je pense que même si c'était la même pile, le rendement de ces appareils était inférieur à celui des nouveaux appareils.

**M. Terry Sheehan:** Les iPhones 7 et 8 ont-ils les mêmes problèmes que le iPhone 6?

• (1705)

**Mme Jacqueline Famulak:** Là encore, les nouveaux téléphones, le 8 et le 10, offrent beaucoup plus de fonctions, et ils sont conçus différemment. Ils ont différentes piles et différentes composantes, si bien qu'ils n'ont pas le problème.

**M. Terry Sheehan:** Il y a différentes piles qui sont installées dans les téléphones à différents moments.

**Mme Jacqueline Famulak:** Oui.

**M. Terry Sheehan:** D'accord.

Nous devons discuter avec des ingénieurs pour qu'ils nous expliquent.

Dans le message que vous avez communiqué à vos clients, vous avez parlé de votre garantie. Le député Carrie a mentionné le délai d'attente, et les gens se plaignent du remplacement de ces piles. Ils se plaignent, car ils ne savaient pas que c'était un problème, comme certains de mes collègues de ce côté-ci de la table l'ont souligné, et ils ont acheté un nouveau téléphone. Ils croyaient que le téléphone en était à la fin de sa vie utile et qu'ils ne fonctionnaient pas bien, alors ils sont allés en acheter un autre avec leur propre argent. C'était un problème.

Que ce soit intentionnel ou non, on peut présumer que les profits ont grimpé en flèche. Les ventes ont augmenté durant cette période. Pouvez-vous vérifier si les ventes ont augmenté pour...

**Mme Jacqueline Famulak:** ... les appareils les plus récents? C'est une question intéressante, mais nos ventes sont toujours en hausse durant le mois de décembre, car c'est le temps des Fêtes.

**M. Terry Sheehan:** Année après année, mais la hausse était-elle plus marquée cette année?

**Mme Jacqueline Famulak:** Nous avons mis sur le marché de nouveaux appareils cette année, les iPhone 8 et 10, juste avant Noël, alors nous ne sommes pas certains.

**M. Terry Sheehan:** J'imagine que c'est un renseignement que nous pourrions probablement obtenir puisque c'est une entreprise publique. Nous pourrions probablement voir les chiffres par nous-mêmes si nous le voulions.

**Mme Jacqueline Famulak:** Apple Canada n'est pas une entreprise publique. C'est une entreprise privée.

**M. Terry Sheehan:** On ne peut donc pas obtenir cette information?

**Mme Jacqueline Famulak:** Il faudrait examiner les chiffres globaux d'Apple Inc.

**M. Terry Sheehan:** Nous allons assumer que les ventes ont augmenté.

**M. Brian Masse:** Apple a signalé que le dernier trimestre de 2018 a été le plus fructueux trimestre de son histoire, avec des revenus de 88 milliards de dollars. Cela représente des profits de 20 milliards de dollars, ce qui est un record pour Apple.

**M. Terry Sheehan:** Merci, Brian.

Pour poursuivre dans cet ordre d'idées de remplacer la pile ou d'acheter un nouveau téléphone, il y avait une autre solution qui a été affichée sur votre site Web. Vous alliez émettre une mise à jour logicielle iOS avec de nouvelles fonctions qui permettent à l'utilisateur d'avoir plus de renseignements sur l'état de la pile du iPhone. Est-ce que cette fonction existe maintenant?

**Mme Jacqueline Famulak:** Je l'ai mentionné. C'est la version iOS 11.3. C'est du domaine public maintenant. Elle sera déployée au printemps. L'utilisateur aura des renseignements sur la pile de son appareil.

Nous fournissons beaucoup de renseignements sur nos pages de soutien, sur notre site Web, mais avec la version 11.3, vous pourrez connaître l'état de la pile et la performance de votre téléphone. Si vous souhaitez que ces fonctions soient en marche, la fonction de gestion de la performance s'allumera ou vous recevrez un avis lorsqu'il est temps de remplacer la pile de votre téléphone.

**M. Terry Sheehan:** D'accord, c'est pour contourner bon nombre des problèmes qui se posent.

Je pense que mon temps de parole tire à sa fin, monsieur le président.

**Le président:** Oui, votre temps de parole est écoulé.

Nous allons maintenant entendre M. Longfield.

Vous avez cinq minutes.

**M. Lloyd Longfield:** Merci, monsieur le président.

Je vous suis vraiment reconnaissants d'être venus. Il est difficile d'essayer de répondre à toutes ces questions. C'était comme à la période des questions, alors je vous remercie de l'excellent travail que vous faites.

Je veux aborder l'aspect technique. J'ai commencé à en discuter à ma dernière intervention, mais j'ai manqué de temps.

Lorsque vous avez beaucoup de puissance disponible, vous obtenez des résultats, et selon le nombre d'applications, les vitesses seront différentes, d'après ce que j'en comprends, et plus vous améliorerez le produit, plus la puissance du produit devra être grande.

Comme je l'ai mentionné, j'ai été concepteur d'appareils dans mon ancienne vie, et les gens ajoutaient des fonctions à mes appareils et me téléphonaient parce qu'il y avait des interruptions, des problèmes de disjoncteur, etc. Vous avez décrit le ralentissement du système pour offrir plus de fonctions. Vous pouvez avoir plus de fonctions, mais vous devez sacrifier quelque chose. Je sympathise avec les concepteurs. Vous avez maintenant une solution qui n'était pas disponible auparavant, alors vous pouvez aviser les consommateurs lorsque les conditions changent ou les exposer à un risque où ils peuvent choisir une interruption ou un ralentissement du système. Les concepteurs semblent étudier en arrière-plan les contraintes physiques en tenant compte de tout ce que vous essayez de faire, du nombre d'applications que vous essayez d'offrir et de la température.

Est-ce que je résume bien l'aspect technique du système?

**Mme Jacqueline Famulak:** Oui. C'est ce qu'on m'a expliqué — je ne suis pas ingénieure. Les ingénieurs ont conçu une table de consultation qui se penche sur différents points. Elle examine le niveau d'utilisation de l'appareil par l'utilisateur. Est-ce qu'il regarde un programme ou joue-t-il à des jeux? Ils étudient aussi la température ambiante.

J'ai mentionné les températures froides, mais le iPhone s'éteindra aussi lorsqu'il est très chaud. C'est une mesure de sécurité qui a toujours existé. Il détecte la température ambiante. Il détecte l'âge chimique de la pile, car les piles vieillissent. Il relève aussi l'état de charge de la pile. Il gère la charge de façon dynamique et transfère l'énergie ailleurs pour compenser pour autre chose. S'il y a un changement, alors il s'adapte.

Il convient également de noter que cela n'arrive pas à tout le monde, tout le temps.

●(1710)

**M. Lloyd Longfield:** J'ai l'impression que c'est un problème technique.

Il y avait un article aujourd'hui. Un produit d'un concurrent — pas un produit d'Apple — est devenu trop chaud dans un avion et a brûlé l'utilisateur. Les fonctions physiques semblent être le problème, et vous travaillez à trouver des solutions techniques.

Dans le passé, j'avais tendance à porter le blâme pour les gens qui voulaient accroître la puissance d'un appareil plus qu'elle ne pouvait le faire, et je devais fournir des explications. Il y a des limites à ce qu'on peut demander de dame Nature, surtout lorsque les pertes commencent à s'intensifier en raison de l'âge du produit.

En mettant à l'essai les unités pour ce qui est de la plage de température, avez-vous relevé une température minimale? Je sais qu'en Europe, on exposait les produits à des températures légèrement plus élevées qu'au Canada et nous avons dû accepter des températures plus basses.

Quand vous êtes en Californie, y a-t-il une norme générale relative à la température, lorsque vous passez de -20 à 40 degrés, par exemple?

**Mme Jacqueline Famulak:** Je pourrais probablement essayer de vous fournir des réponses plus exhaustives à cette question, mais ce que je peux vous dire, c'est que les mises à l'essai... Nous avons les mêmes appareils partout dans le monde et nous avons des normes à respecter, différentes normes dans différents pays. Nous nous assurons de nous conformer à toutes les normes...

**M. Lloyd Longfield:** D'accord.

**Mme Jacqueline Famulak:** ... donc, nous devons effectuer des essais très rigoureux pour toutes sortes de situations afin de nous assurer de respecter toutes les normes requises.

**M. Lloyd Longfield:** Oui.

Les comparaisons techniques pour la commercialisation ne sont probablement pas des renseignements que vous rendriez publics normalement, notamment le nombre de fonctions additionnelles que vous avez sur votre téléphone par rapport à d'autres téléphones, car...

**Mme Jacqueline Famulak:** ... l'expérience de l'utilisateur est tellement différente.

**M. Lloyd Longfield:** C'est exact.

Je tenais à le signaler. Je pense que je sympathise peut-être davantage avec certains de mes collègues en raison des travaux que je mène pour optimiser le plus possible le rendement d'un appareil et, à un moment donné, on ne peut plus accroître la puissance de l'appareil sans changer quelque chose.

**Mme Jacqueline Famulak:** Je pense que vous conviendrez aussi que vous préféreriez garder les appareils hydrauliques que vous connaissez bien plutôt que de procéder à des interruptions inopinées.

**M. Lloyd Longfield:** Absolument. Le pire échec est un échec inattendu. Il vaut mieux prédire les défaillances éventuelles pouvant survenir, même sur un téléphone.

**Mme Jacqueline Famulak:** Je suis d'accord.

**M. Lloyd Longfield:** Merci, monsieur le président.

**Le président:** Merci beaucoup.

Pour les deux dernières minutes, nous allons entendre M. Masse.

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

Je peux peut-être clarifier ce que j'essaie de dire. La société Apple a-t-elle une politique mondiale relative à l'indemnisation des consommateurs? Nous avons une série de poursuites civiles, puis des enquêtes gouvernementales sont menées. Votre modèle d'indemnisation des consommateurs est-il une politique universelle pour tous les utilisateurs d'Apple, ou est-il différent d'un État à l'autre?

**Mme Jacqueline Famulak:** Pouvez-vous clarifier ce que vous entendez par indemnisation?

**M. Brian Masse:** Le remplacement de la pile, par exemple... Ce que je veux savoir, c'est si les consommateurs canadiens ont la garantie conformément aux politiques d'Apple de recevoir le même traitement que les consommateurs américains, français ou israéliens, par exemple. Avons-nous automatiquement cette garantie? Est-ce la politique d'Apple, ou revient-il à chaque État de décider des politiques qu'il met en place et de la façon dont il traite ses consommateurs?

**Mme Jacqueline Famulak:** Nos consommateurs dans le monde entier sont la raison pour laquelle nous existons, alors nous devons écouter ce qu'ils ont à dire. Je ne peux pas imaginer que nous favoriserions les consommateurs d'un pays par rapport à un autre.

**M. Brian Masse:** D'accord, mais vous ne savez pas si c'est la politique ou non. Je pense que je vous pose une question simple.

**Mme Jacqueline Famulak:** Nous avons comme philosophie d'écouter nos consommateurs.

**M. Brian Masse:** Il y a une différence entre une philosophie et une politique. J'imagine que c'est notre philosophie, alors j'imagine que c'est la même chose — et c'est ce que j'en conclus —, à savoir que les consommateurs canadiens recevront le même traitement que n'importe quel autre consommateur dans le monde.

**Mme Jacqueline Famulak:** C'est le cas à l'heure actuelle.

**M. Brian Masse:** Bien, c'est ce que je...

**Le président:** Désolé, je veux seulement vous interrompre un instant.

Je sais que vous n'avez pas la réponse, mais pourriez-vous assurer un suivi et nous faire parvenir la réponse, si vous en avez une? Je ne sais pas s'il y a une réponse.

**M. Simon Potter:** Certainement, monsieur le président, nous vérifierons s'il y a une meilleure réponse que celle que Mme Famulak a déjà donnée, à savoir que les Canadiens ont reçu exactement le même traitement que tous les autres consommateurs

jusqu'à présent, et si une politique pourrait rendre ce traitement imprévisible à l'avenir.

• (1715)

**M. Brian Masse:** Merci. C'est ce que nous voulons savoir, si c'est la politique.

Je sais que mon temps est limité, monsieur le président.

J'ai une autre question. Les parts du marché d'Apple au Canada ont chuté de 73 % en 2010 à 51 % en 2017, par exemple. Cette baisse a évidemment une incidence sur vos activités, mais est-ce un cas isolé? Y a-t-il eu des changements inconnus qui ont été apportés au logiciel pour améliorer la performance dans les applications précédentes, ou y a-t-il eu par la suite d'autres ralentissements ou changements délibérés dont les consommateurs n'ont pas eu connaissance? Est-ce un cas isolé?

**Mme Jacqueline Famulak:** Ce que nous avons communiqué à nos consommateurs cadre avec nos communications habituelles que nous envoyons à nos consommateurs au sujet des mises à jour logicielles et au fichier Lisez-moi. Comme je l'ai déjà décrit, ce pourrait être différent chaque fois. Il y a toujours des fonctions qui seront réexaminées et mises à jour. Demandez-vous si c'est un cas isolé ou une interruption imprévue? Nous espérons certainement que le problème de l'interruption imprévue est maintenant réglé.

**M. Brian Masse:** En ce qui concerne le rendement des logiciels cependant, y a-t-il d'autres mises à jour que l'on envisage d'effectuer dont les consommateurs ignorent?

**Mme Jacqueline Famulak:** C'est le logiciel à l'heure actuelle, et comme je l'ai décrit, la version 11.3 sera déployée et offrira des fonctions améliorées.

**M. Brian Masse:** Bien, d'accord.

Merci beaucoup du temps que vous nous avez accordé aujourd'hui.

**Le président:** Merci beaucoup.

Je n'interviens pas normalement en posant des questions ou en formulant des observations. Je vais toutefois le faire cette fois-ci. J'ai eu le même problème avec mon iPhone, et c'est la première fois que j'entends... Mon téléphone s'éteignait lorsqu'il avait 30 % de charge et je l'ai apporté à un magasin Apple et on ne m'a rien dit à ce sujet. J'adore Apple. C'est un excellent produit pour moi. J'ai été déçu car je me rappelle entrer dans le magasin Apple et être très frustré par l'absence de réponses qu'on me donnait car je n'avais pas un vieux téléphone. Il était relativement nouveau. Reprenez-le tel quel. C'était très frustrant pour moi.

Cela dit, je remercie nos invités d'être venus aujourd'hui. J'espère que la discussion ne vous a pas trop mis mal à l'aise, mais nous avons beaucoup appris aujourd'hui. Nous allons suspendre nos travaux pour deux minutes et poursuivrons à huis clos.

[La séance se poursuit à huis clos.]





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

---

### PERMISSION DU PRÉSIDENT

---

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

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

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

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

---

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

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

---

### SPEAKER'S PERMISSION

---

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

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

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

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

---

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