

**RAPPORT ANNUEL**  
DU COMMISSAIRE DE LA  
CONCURRENCE POUR L'EXERCICE  
SE TERMINANT LE  
31 MARS 2011

**Pour obtenir des renseignements sur les activités du Bureau de la concurrence, veuillez vous adresser au :**

Centre des renseignements  
Bureau de la concurrence  
50, rue Victoria  
Gatineau (Québec) K1A 0C9

Téléphone : 819-997-4282  
Numéro sans frais : 1-800-348-5358  
ATS (pour les malentendants) : 1-800-642-3844  
Télécopieur : 819-997-0324  
Site Web : [www.bureaudelaconcurrence.gc.ca](http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca)

Pour obtenir cette publication sous une autre forme, veuillez communiquer avec le Centre des renseignements du Bureau de la concurrence aux numéros indiqués ci-dessus.

Cette publication est également offerte sur Internet en version HTML à l'adresse suivante :  
[www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/fra/03505.html](http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/fra/03505.html)

### **Autorisation de reproduire**

À moins d'indication contraire, l'information contenue dans cette publication peut être reproduite, en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit, sans frais et sans autre permission du Bureau de la concurrence, pourvu qu'une diligence raisonnable soit exercée afin d'assurer l'exactitude de l'information reproduite, que le Bureau de la concurrence soit mentionné comme organisme source et que la reproduction ne soit présentée ni comme une version officielle ni comme une copie ayant été faite en collaboration avec le Bureau de la concurrence ou avec son consentement. Pour obtenir l'autorisation de reproduire l'information contenue dans cette publication à des fins commerciales, veuillez faire parvenir un courriel à [droitdauteur.copyright@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:droitdauteur.copyright@tpsgc-pwgsc.gc.ca).

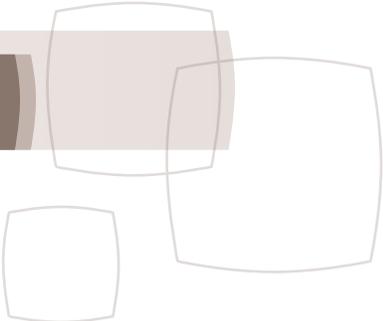
Dans cette publication, la forme masculine désigne tant les femmes que les hommes.

N° de catalogue lu50-2011F-PDF  
ISSN 1700-702X

2012-11-22

*Also available in English under the title Annual Report of the Commissioner of Competition for the Year Ending March 31, 2011.*

# LETTRE DE PRÉSENTATION



Gatineau (Québec)

L'honorable Christian Paradis, C.P., député  
Ministre de l'Industrie  
Ottawa (Ontario) K1A 0H5

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter, conformément à l'article 127 de la *Loi sur la concurrence*, le rapport concernant les procédures découlant de l'application de la *Loi sur la concurrence*, de la *Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation* (sauf en ce qui concerne les denrées alimentaires), de la *Loi sur l'étiquetage des textiles* et de la *Loi sur le poinçonnage des métaux précieux* pour l'exercice se terminant le 31 mars 2011.

**Melanie Aitken**

Commissaire de la concurrence

# TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE LA COMMISSAIRE.....	1
1. LE BUREAU DE LA CONCURRENCE.....	6
1.1 Structure organisationnelle .....	6
1.2 Fonctionnement du Bureau .....	7
1.3 Priorités pour 2010-2011 .....	7
2. MODERNISER LE DROIT DE LA CONCURRENCE AU CANADA .....	12
3. FAITS SAILLANTS DES DIRECTIONS GÉNÉRALES POUR 2010–2011 .....	16
3.1 Direction générale des affaires civiles .....	16
3.2 Direction générale des affaires criminelles.....	17
3.3 Direction générale des pratiques loyales des affaires.....	19
3.4 Direction générale des fusions .....	21
3.5 Direction générale de la conformité et des opérations .....	23
3.6 Direction générale des politiques économiques et de la mise en application .....	25
3.7 Direction générale des affaires législatives et internationales .....	25
3.8 Direction générale des affaires publiques .....	29
4. PUBLICATIONS ET CONSULTATIONS.....	34
5. INITIATIVES DE SENSIBILISATION .....	40
COMMENT COMMUNIQUER AVEC LE BUREAU DE LA CONCURRENCE .....	43
ANNEXE — STATISTIQUES DU BUREAU DE LA CONCURRENCE .....	46

## MESSAGE DE LA COMMISSAIRE



J'ai le plaisir de vous présenter le *Rapport annuel du Bureau de la concurrence pour l'exercice se terminant le 31 mars 2011*.

Au cours de la dernière année, nous avons géré avec succès la mise en œuvre d'importantes modifications apportées à la *Loi sur la concurrence* (la « *Loi* ») et, grâce à une approche d'application de la loi fondée sur des principes, nous avons vu l'aboutissement d'un certain nombre de cas hautement médiatisés.

Parmi ces cas figurent un cas d'abus de position dominante impliquant l'Association canadienne de l'immeuble, un cas de publicité trompeuse impliquant la marque de téléphonie cellulaire Chatr de Rogers et un autre cas de maintien des prix impliquant Visa et MasterCard. Ces trois cas mettent en évidence notre volonté d'intenter des actions en justice responsables lorsque nous sommes incapables d'en venir à un règlement consensuel qui puisse dissiper nos inquiétudes.

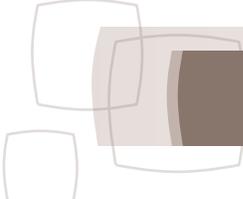
La lutte contre les cartels et le truquage d'offres demeure une des principales priorités du Bureau et, grâce aux modifications, nous sommes maintenant mieux en mesure de contester en justice ces types d'activités anticoncurrentielles. En 2010-2011, les enquêtes dans ce domaine ont donné lieu à l'imposition d'amendes s'élevant à 3 millions de dollars à des entreprises ayant fixé le prix de compresseurs de réfrigération, et à des accusations au criminel contre huit entreprises et cinq particuliers accusés de truquage d'offres relativement à des contrats de ventilation du secteur privé à Montréal, au Québec.

En janvier 2011, le Bureau a demandé au Tribunal de la concurrence (le « Tribunal ») d'ordonner la dissolution de la société issue de l'acquisition de Complete Environmental Inc. par CCS Corporation. Complete Environmental est propriétaire de la décharge sécuritaire Babkirk (en Colombie-Britannique) qui était visée par l'acquisition. Le Bureau a conclu qu'en achetant la décharge plutôt qu'en lui faisant concurrence, CCS empêcherait l'arrivée de concurrents dans ce marché. Ce dossier constitue notre première contestation d'une fusion depuis 2005 et témoigne de la volonté du Bureau de s'attaquer à des dossiers susceptibles d'intérêt, quelle que soit leur taille.

Le Bureau demeurera à l'affût des indications trompeuses. Dans la poursuite intentée par le Bureau contre Rogers Communications Inc., nous avons demandé à la Cour supérieure de justice de l'Ontario d'imposer, entre autres conditions, une sanction administrative pécuniaire (SAP) de 10 millions de dollars pour ce qui, selon nous, constituait des indications trompeuses au sujet de son service de téléphonie cellulaire et de messagerie texte à tarif réduit de marque Chatr.

Mis à part ses réalisations relativement aux dossiers, le Bureau a également publié une nouvelle mouture du *Guide sur la tarification et les normes de service relatives aux fusions et aux services connexes* pour consultation publique, a confirmé son approche d'application de la loi dans ses lignes directrices intitulées *Les indications « Produit du Canada »* et *« Fait au Canada »* et a annoncé son intention de



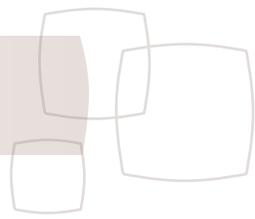


réviser son document *Fusions — Lignes directrices pour l'application de la loi*.

Le Bureau prévoit une autre année occupée et fort intéressante pour 2011-2012 alors qu'il continue à réaliser son mandat, qui lui a été confié par le Parlement et qui consiste à veiller à ce que les entreprises et les consommateurs canadiens prospèrent dans un marché concurrentiel et innovateur.

**Melanie Aitken**

Commissaire de la concurrence







## I. LE BUREAU DE LA CONCURRENCE

# I. LE BUREAU DE LA CONCURRENCE

*Le Bureau de la concurrence, en tant qu'organisme d'application de la loi indépendant, veille à ce que les entreprises et les consommateurs canadiens prospèrent dans un marché concurrentiel et innovateur.*

Dirigé par le commissaire de la concurrence, le Bureau a la responsabilité d'assurer et de contrôler l'application de la *Loi sur la concurrence* (la « *Loi* »), de la *Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation* (sauf en ce qui concerne les denrées alimentaires), de la *Loi sur l'étiquetage des textiles* et de la *Loi sur le poinçonnage des métaux précieux*.

Le présent rapport résume les activités du Bureau menées en vertu de ces lois au cours de l'exercice se terminant le 31 mars 2011. Il démontre comment les activités menées par le Bureau au cours de la dernière année ont pu profiter aux Canadiens. Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur les activités décrites dans le rapport, y compris sur les avis d'information, les communiqués de presse et les précis d'information, veuillez consulter le Centre des médias du Bureau à l'adresse [www.bureaudelaconcurrence.gc.ca](http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca). Pour obtenir des données statistiques, veuillez consulter l'annexe, à la fin du présent rapport.

## I.1 Structure organisationnelle

Le commissaire est le chef du Bureau de la concurrence. Ce dernier comprend huit directions générales.

La **Direction générale des affaires civiles** est chargée de déceler et de prévenir les pratiques commerciales contraignantes qui nuisent à la concurrence, comme l'abus de position dominante, le refus de vendre, l'exclusivité, les ventes liées et le maintien des prix. Son champ d'activité couvre aussi certains types d'accords ou d'arrangements anticoncurrentiels de nature non criminelle.

La **Direction générale des affaires criminelles** est chargée de déceler les ententes injustifiables, y compris les complots, les accords et les arrangements entre concurrents ou concurrents éventuels en vue de fixer les prix, d'attribuer les marchés, de limiter la production et de truquer les offres; il lui incombe également de faire enquête sur ce genre d'ententes et d'y faire obstacle. La Direction générale s'emploie également à sensibiliser les intervenants chargés des acquisitions pour leur permettre de détecter et de prévenir le truquage des offres et d'autres activités de cartel.

La **Direction générale des pratiques loyales des affaires** a la responsabilité de favoriser un marché concurrentiel en faisant obstacle aux pratiques commerciales trompeuses. La Direction générale est chargée d'assurer et de contrôler l'application des dispositions de la *Loi* sur les indications trompeuses et les pratiques commerciales déloyales. Elle assure également l'application de la *Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation* (sauf en ce qui concerne les denrées alimentaires), de la *Loi sur le poinçonnage des métaux précieux* et de la *Loi sur l'étiquetage des textiles*.

La **Direction générale des fusions** examine des transactions de fusion afin de déterminer si les fusions proposées auront vraisemblablement pour effet d'empêcher ou de diminuer sensiblement la concurrence sur le marché.

La **Direction générale de la conformité et des opérations** supervise les travaux des unités des éléments de preuve électroniques et de la conversion de la preuve. Elle gère le Centre des renseignements ainsi que les activités de planification, de gestion des

ressources, d'administration et d'informatique du Bureau. La Direction générale veille également à ce que les employés et les gestionnaires disposent du nécessaire pour mener à bien leurs travaux.

La **Direction générale des politiques économiques et de la mise en application** fournit à l'économiste en chef et à l'ensemble des secteurs du Bureau des conseils et de l'expertise en matière d'économie ainsi qu'un soutien dans la mise en application de la loi.

La **Direction générale des affaires législatives et internationales** favorise la mise en place de principes de concurrence équitables et efficaces par l'entremise de processus d'élaboration de lois, de règlements et de politiques. Par sa participation et son rôle de chef de file au sein de tribunes internationales sur la concurrence, la Direction générale appuie la création de liens solides avec des partenaires clés, renforce les priorités du Bureau en matière d'application de la loi et coordonne des efforts internationaux visant la compétitivité des marchés ainsi que l'application efficace des lois sur la concurrence.

La **Direction générale des affaires publiques** a la responsabilité des communications du Bureau. Elle veille à ce que les consommateurs, les entreprises et les parlementaires canadiens ainsi que la communauté internationale connaissent la contribution du Bureau à la concurrence sur le marché et à la croissance économique du Canada.

L'**unité des Services juridiques du Bureau de la concurrence du ministère de la Justice du Canada** a pour mandat de fournir des services juridiques à la commissaire et de la représenter dans toutes les affaires qui ne relèvent pas du Service des poursuites pénales du Canada (SPPC).

La **Section du droit de la concurrence du Service des poursuites pénales du Canada** a pour mandat d'intenter des poursuites criminelles au nom du procureur général du Canada et de conseiller le Bureau au sujet d'enquêtes criminelles.

## 1.2 Fonctionnement du Bureau

Le budget de fonctionnement du Bureau pour l'exercice 2010-2011 s'est élevé à 50,6 millions de dollars, dont 10,9 millions de dollars ont été générés grâce aux frais d'utilisation. La majeure partie du budget, à savoir 35,3 millions de dollars, a été affectée aux salaires de 440,5 employés à temps plein autorisés, soit 29 cadres, 10 économistes au sein de la Direction générale des politiques économiques et de la mise en application, 253 agents du droit de la concurrence et 148,5 employés fournissant un appui à la mise en application de la loi, des services d'informatique et d'administration et d'autres fonctions organisationnelles.

Il incombe au Bureau, sur le plan administratif, de percevoir les amendes imposées par les tribunaux ainsi que les SAP imposées par le Tribunal ou les tribunaux judiciaires. Au cours de l'exercice 2010-2011, des amendes s'élevant à 8,25 millions de dollars ainsi que des SAP s'élevant à 160 000 \$ ont été infligées. Les sommes perçues sont versées au Trésor.

À la fin de 2010-2011, dans un effort soutenu pour harmoniser les priorités avec les ressources, le Bureau avait réduit le nombre de ses employés à 420 par l'attrition. De ce nombre, 328 employés se trouvaient dans la région de la capitale nationale et 92, dans sept bureaux régionaux.

## 1.3 Priorités pour 2010-2011

Le Bureau s'est fixé les priorités suivantes pour 2010-2011<sup>1</sup> :

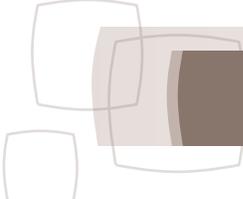
---

### Priorités du bureau de la concurrence

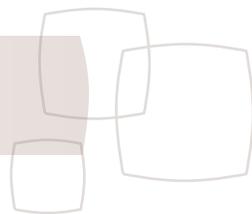
---

1. Continuer à concentrer ses efforts sur la mise en œuvre efficace des modifications apportées à la *Loi*, dont bon nombre sont entrées en vigueur le 12 mars 2009.
2. Clarifier certaines questions centrales pour l'application des dispositions sur l'abus de position dominante, la collaboration entre concurrents et le maintien des prix, afin d'accroître la transparence, la clarté et la prévisibilité au profit de tous les Canadiens.

<sup>1</sup> Rapport sur les plans et les priorités d'Industrie Canada pour 2010-2011.

- 
3. Continuer à axer ses efforts d'application de la loi sur le truquage des offres sur le marché intérieur, l'abus de position dominante et l'examen efficace des fusions.
  4. S'attaquer à la fraude par marketing de masse sur Internet, dans le cadre des efforts soutenus que le Bureau déploie pour que les Canadiens sachent comment mieux se protéger contre les allégations frauduleuses, mieux reconnaître les arnaques et éviter d'en être victimes.
  5. Continuer de plaider en faveur d'un plus grand respect des forces de la concurrence et travailler, au besoin, avec les administrations fédérale, provinciales et territoriales à la conception de stratégies visant à corriger les insuffisances du marché canadien dans le but de le renforcer.
- 

Les principales réalisations du Bureau relatives à ces priorités sont mises en évidence dans l'ensemble du présent rapport.







## 2. MODERNISER LE DROIT DE LA CONCURRENCE AU CANADA

## 2. MODERNISER LE DROIT DE LA CONCURRENCE AU CANADA

*Comme l'indiquait le Rapport annuel de 2009-2010, le gouvernement du Canada a présenté en janvier 2009 d'importantes modifications à la Loi qui avaient pour objet de la moderniser et de l'harmoniser avec les lois de la concurrence des principaux partenaires commerciaux du Canada.*

La plupart de ces modifications ont obtenu la sanction royale et sont entrées en vigueur le 12 mars 2009. Les autres modifications, concernant la réforme des dispositions sur le complot et de nouvelles dispositions sur la collaboration entre concurrents, ont pris effet le 12 mars 2010. L'entrée en vigueur de ces derniers articles de la *Loi* a été retardée d'un an afin de laisser suffisamment de temps aux entreprises pour s'y adapter.

Le Bureau a révisé un certain nombre de documents d'orientation, tant l'an dernier que cette année, pour veiller à ce que les entreprises et les consommateurs comprennent les nouvelles dispositions et l'approche du Bureau en matière d'application de la loi. En septembre 2010, le Bureau a publié deux bulletins mis à jour sur la conduite « réglementée » et sur les programmes de conformité des entreprises qui intègrent les changements découlant des modifications apportées à la *Loi*. En octobre et novembre 2010, au terme de vastes consultations auprès des intervenants, le Bureau a publié la mise à jour de plusieurs documents d'orientation concernant les fusions et a présenté le *Règlement sur les transactions devant faire l'objet d'un avis* modifié. Le Bureau a aussi publié le *Guide sur la tarification et les normes de service relatives aux avis écrits* et a apporté des précisions à ses lignes directrices intitulées *Les indications « Produit du Canada »* et « *Fait au Canada* ».

Ces documents sont décrits en détail au chapitre 4 du présent rapport.







### 3. FAITS SAILLANTS DES DIRECTIONS GÉNÉRALES POUR 2010-2011

## 3. FAITS SAILLANTS DES DIRECTIONS GÉNÉRALES POUR 2010-2011

*Grâce au travail inlassable de ses directions générales, le Bureau a donné suite à ses priorités et a connu de nombreuses réussites au cours de la dernière année.*

### 3.1 Direction générale des affaires civiles

La Direction générale des affaires civiles assure et contrôle l'application des dispositions de la *Loi* relatives à l'abus de position dominante, au refus de vendre et aux ventes liées, entre autres. Ces dispositions sont souvent appelées les dispositions civiles de la *Loi*.

Il y a abus de position dominante lorsqu'une entreprise dominante ou un groupe d'entreprises dominantes sur un marché se livre à une pratique d'agissements anticoncurrentiels ayant pour effet d'empêcher ou de diminuer sensiblement la concurrence.

Le Bureau encourage les entreprises à se conformer volontairement à la *Loi*. La conformité volontaire comprend un large éventail de solutions pour contrer les pratiques anticoncurrentielles, allant d'un règlement informel à l'enregistrement d'un consentement auprès du Tribunal ou à des procédures contentieuses.

Dans les cas d'infraction aux dispositions civiles de la *Loi*, la commissaire peut saisir le Tribunal d'une demande afin qu'il rende une ordonnance corrective. Le Tribunal peut ordonner une SAP s'il constate un abus de position dominante.

#### Principales réalisations

##### Association canadienne de l'immeuble



En février 2010, le Bureau a présenté au Tribunal une demande contestant des règles anticoncurrentielles imposées par l'Association canadienne

de l'immeuble (ACI) aux agents immobiliers qui affichent des propriétés au moyen du système Service inter-agences/Multiple Listing Service (SIA/MLS). À la suite de négociations, le Bureau a annoncé, en septembre 2010, qu'il était parvenu à une entente de principe qui réglait toutes ses préoccupations. L'entente, qui a été conclue au moyen d'un consentement enregistré auprès du Tribunal, a été ratifiée par l'ACI et est entrée en vigueur en octobre 2010.

Par suite du consentement, les Canadiens ont la possibilité de choisir les services qu'ils souhaitent obtenir de l'agent immobilier qui vend leur maison, et de ne payer que pour les services choisis. En même temps, le consentement fait en sorte que les agents immobiliers ont la marge de manœuvre nécessaire pour fournir aux clients des services innovateurs et un plus vaste éventail de prix.

##### Visa et MasterCard



En décembre 2010, le Bureau a annoncé le dépôt d'une demande auprès du Tribunal afin de contester les règles restrictives et anticoncurrentielles imposées par Visa et MasterCard aux commerçants qui acceptent leurs cartes de crédit. Dans les faits, ces règles éliminent la concurrence entre Visa et MasterCard pour ce qui est de l'acceptation de leurs cartes de crédit par les commerçants, ce qui entraîne des coûts accrus pour les entreprises et, au bout du compte, les consommateurs. Les commerçants payent une somme évaluée à 5 milliards de dollars annuellement en frais de carte de crédit cachés.

Ces contraintes anticoncurrentielles font augmenter les prix pour tous les consommateurs, qu'ils paient en espèces, par chèque, par carte de débit ou par carte de crédit, car les commerçants refilent une partie ou la totalité des frais élevés qu'ils sont tenus de payer en raison des règles anticoncurrentielles de Visa et de MasterCard.

Les règles que conteste le Bureau interdisent aux commerçants d'encourager les clients à envisager des options de paiement à moindre coût comme le comptant ou le débit, et de percevoir des frais supplémentaires pour un achat au moyen d'une carte à coût élevé. De plus, une fois qu'un commerçant accepte une des cartes de crédit de Visa ou de MasterCard, ce commerçant doit accepter toutes les cartes de crédit offertes par cette société, y compris celles qui imposent des coûts importants aux commerçants, comme les cartes privilégiées.

Visa et MasterCard exploitent les deux réseaux de cartes de crédit les plus importants du Canada. Ensemble, les deux sociétés ont traité plus de 90 % de toutes les opérations sur carte de crédit effectuées par les consommateurs canadiens en 2009, ce qui représentait des achats de plus de 240 milliards de dollars.

L'examen de la demande doit commencer en avril 2012.

#### LE SAVIEZ-VOUS?

Les commerçants canadiens qui acceptent les cartes de crédit Visa et MasterCard paient des frais de l'ordre de 1,5 à 3 % ou plus par achat, c'est-à-dire près du double de ce que paient leurs homologues d'Europe, de Nouvelle-Zélande et d'Australie, mais un tout petit peu moins que ceux des États-Unis.

### 3.2 Direction générale des affaires criminelles

La Direction générale des affaires criminelles du Bureau assure le contrôle et l'application des dispositions criminelles de la *Loi* sur les cartels et le truquage des offres. La lutte contre les cartels nationaux et internationaux ainsi que le truquage des offres à l'échelle nationale est demeurée une priorité importante pour le Bureau au chapitre de l'application de la loi en 2010-2011.

Le 12 mars 2010, deux dispositions modifiées de la *Loi* sont entrées en vigueur et instaurent une approche à deux volets (criminel et civil) concernant les ententes entre concurrents. L'interdiction de nature criminelle, l'article 45, qui est la disposition fondamentale sur les cartels de la *Loi*, s'applique aux accords entre concurrents réels ou potentiels visant à fixer des prix, à attribuer des marchés ou à réduire la production de produits, lorsque la limitation de la concurrence ne s'inscrit pas dans une coentreprise ou une collaboration légitime. Le nouvel article 45 a fait des « accords injustifiables » des infractions *a priori*, tandis que d'autres formes de collaborations entre concurrents, les coentreprises et les alliances stratégiques sont susceptibles d'examen en vertu d'une disposition civile, à savoir l'article 90.1, qui interdit de tels accords uniquement si ceux-ci auront vraisemblablement pour effet d'empêcher ou de diminuer sensiblement la concurrence.

Le truquage des offres, une infraction criminelle interdite par l'article 47 de la *Loi*, consiste en un accord où, en réponse à un appel d'offres ou de soumissions, des soumissionnaires s'entendent pour ne pas soumettre d'offre, pour retirer une offre ou pour soumettre des offres dont ils auront déterminé les modalités au préalable. Les peines qui peuvent être imposées dans les cas de truquage des offres sont une amende que le tribunal estime indiquée et un emprisonnement maximal de 14 ans, ou l'une de ces deux peines.

Le Bureau dispose d'une gamme d'outils qui lui permettent de mettre ces dispositions en application. Conformément aux programmes d'immunité et de clémence du Bureau, le directeur des poursuites pénales (DPP) peut accorder l'immunité ou la clémence aux parties qui dénoncent une infraction que le Bureau n'a pas encore décelée ou qui fournissent une preuve menant au dépôt d'accusations, à la condition que ces parties coopèrent avec le Bureau. Ces programmes incitent fortement les sociétés et les particuliers à se manifester et à collaborer aux enquêtes du Bureau.

## Principales réalisations

### Esence au détail



En juillet 2010, des accusations criminelles ont été déposées contre 25 personnes et trois entreprises pour la fixation du prix de l'essence à la pompe dans les villes de Victoriaville, de Thetford Mines, de Magog et de Sherbrooke, au Québec. Ces accusations font suite à une vaste enquête du Bureau qui a abouti à une première vague d'accusations en juin 2008. Au cours de l'enquête, les enquêteurs ont saisi plus de 100 000 dossiers, ont effectué 88 perquisitions et ont intercepté des milliers de conversations téléphoniques. En tout, 38 personnes et 14 entreprises ont été accusées dans cette affaire. À la fin de l'exercice 2010-2011, dix personnes et six entreprises avaient plaidé coupables et s'étaient vu imposer des amendes totales de plus de 2,7 millions de dollars. Parmi les dix personnes ayant plaidé coupables, six se sont vu imposer des peines d'emprisonnement, lesquelles totalisaient 54 mois.

### Ventilation

En décembre 2010, des accusations criminelles ont été portées contre huit entreprises et cinq personnes soupçonnées du truquage des offres afférentes à des contrats privés de ventilation pour des tours d'habitation de la région de Montréal.

Le Bureau a trouvé des preuves indiquant que plusieurs entreprises spécialisées dans les services de ventilation, de climatisation et de chauffage ont en secret coordonné leurs offres afin de déterminer à l'avance les gagnants des contrats, tout en empêchant des concurrents honnêtes de les obtenir. L'enquête du Bureau a permis de découvrir des preuves indiquant que des activités criminelles ont eu lieu dans cinq processus d'appel d'offres concurrentiels entre 2003 et 2005, pour des contrats d'une valeur approximative de 8 millions de dollars.

### Compresseurs

En octobre et novembre 2010, Embraco North America Inc. (Embraco) et Panasonic Corporation (Panasonic) se sont chacune vu infliger par la Cour fédérale une amende de 1,5 million de dollars après avoir plaidé coupables à des accusations criminelles

de fixation des prix de compresseurs de réfrigération hermétiques vendus à un fabricant de réfrigérateurs et de congélateurs au Canada.

L'enquête du Bureau a révélé que Panasonic et Embraco, de concert avec d'autres concurrents, ont comploté pour fixer le prix de compresseurs de réfrigération hermétiques vendus au Canada, et ailleurs, de janvier 2005 à décembre 2005. Avant de négocier leurs contrats d'approvisionnement annuels, Panasonic et Embraco ont échangé des renseignements concernant les prix et la capacité de production ainsi que d'autres renseignements commerciaux au sujet de leurs compresseurs de réfrigération hermétiques, et ont convenu d'augmenter le prix des compresseurs de réfrigération hermétiques. Les compresseurs étaient vendus à la W.C. Wood Corporation, située à Guelph, en Ontario, et étaient utilisés dans la fabrication de congélateurs horizontaux de différentes marques.

### Fret aérien



Dans le cadre d'une enquête du Bureau annoncée en octobre 2010 et qui est toujours en cours, Cargolux Airlines International S.A. (Cargolux) a plaidé coupable devant la Cour fédérale et s'est vu infliger une amende de 2,5 millions de dollars pour sa participation à un cartel de fret aérien ayant une incidence au Canada.

Cargolux a avoué avoir pris part à un complot en vue de fixer le montant des suppléments applicables au carburant pour les services de fret aérien international partant du Canada entre avril 2002 et février 2006.

À ce jour, les amendes infligées dans le cadre de l'enquête du Bureau sur le fret aérien s'élèvent à un total de plus de 17 millions de dollars. En 2009, Société Air France, Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V. (KLM), Martinair Holland N.V., Qantas Airways Limited et British Airways PLC ont chacune plaidé coupables à des accusations relatives à la fixation des suppléments pour le transport aérien de marchandises sur certaines liaisons aériennes partant du Canada. L'enquête du Bureau concernant la conduite présumée d'autres transporteurs de fret aérien se poursuit.

### **R. c. Dowdall et al.**

En 2009, des accusations de truquage d'offres ont été portées en vertu de l'article 47 de la *Loi* contre sept entreprises et 14 personnes sur la foi d'allégations selon lesquelles les parties auraient conclu des ententes pour coordonner leurs soumissions dans le cadre d'un stratagème illégal en vue de diviser des contrats visant la prestation de services de technologie de l'information à différents ministères fédéraux. En date du 31 mars 2011, deux personnes avaient plaidé coupables dans cette affaire.

L'enquête préliminaire de cette affaire a débuté à la Cour supérieure de justice de l'Ontario, à Ottawa, en décembre 2010.

### **Programme de lutte contre le truquage des offres**

Le Bureau déploie beaucoup d'efforts en vue de déceler et d'empêcher le truquage des offres, tant dans le secteur privé que dans le secteur public. Il a recours à de nombreux moyens différents pour mieux faire connaître les répercussions du truquage des offres sur la population canadienne et pour enseigner aux agents d'approvisionnement comment déceler ce type d'activité illégale. En 2010-2011, le Bureau a présenté 33 exposés à 2 463 personnes. Ces exposés visaient à dissuader les soumissionnaires de se livrer au truquage des offres, en particulier dans le secteur public canadien.

#### **LE SAVIEZ-VOUS?**

En 2010-2011, il y a eu 15 demandeurs d'immunité et 18 demandeurs de clémence concernant des activités de cartel présumées. Le Programme d'immunité et le Programme de clémence du Bureau offrent un processus transparent et prévisible pour que le public sache à quoi s'attendre en matière d'immunité et de clémence. Ces programmes comptent parmi les outils les plus efficaces du Bureau pour lutter contre les cartels.

### **3.3 Direction générale des pratiques loyales des affaires**

La Direction générale des pratiques loyales des affaires du Bureau assure et contrôle l'application des dispositions civiles et criminelles de la *Loi* sur les indications fausses ou trompeuses et les pratiques commerciales déloyales, ainsi que les trois lois réglementaires visant à favoriser

l'utilisation d'indications justes et véridiques dans la commercialisation des produits de consommation, à savoir la *Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation* (sauf en ce qui concerne les denrées alimentaires), la *Loi sur le poinçonnage des métaux précieux* et la *Loi sur l'étiquetage des textiles*.

Le Bureau fait la promotion de l'éthique publicitaire sur les marchés en décourageant les pratiques commerciales trompeuses et en encourageant la communication de renseignements qui permettront aux consommateurs de faire des choix éclairés. En 2010-2011, le Bureau s'est attaqué à un nombre croissant d'indications de rendement trompeuses et frauduleuses touchant les Canadiens, surtout celles qui étaient diffusées sur Internet.

### **Principales réalisations**

#### **Rogers Communications Inc. et Chatr Wireless Inc.**

En novembre 2010, à la suite d'une enquête de deux mois, le Bureau a entamé des poursuites judiciaires contre Rogers Communications Inc. et Chatr Wireless Inc. devant la Cour supérieure de justice de l'Ontario, en vertu des dispositions sur la publicité trompeuse contenues dans la *Loi*. Dans sa campagne publicitaire pancanadienne, Rogers prétendait que les abonnés du service Chatr subiraient moins de déconnexions qu'avec les autres nouveaux opérateurs sans fil et qu'ils n'auraient plus à s'inquiéter des appels interrompus. Après son enquête, qui a comporté une analyse des données techniques, le Bureau a conclu que la différence entre les taux de déconnexions de Chatr et ceux des nouveaux joueurs n'était pas perceptible.

Le Bureau a demandé à la Cour d'ordonner à Rogers :

- de mettre immédiatement fin à sa campagne publicitaire et de s'abstenir de mener des campagnes semblables;
- de payer une SAP de 10 millions de dollars;
- de verser un dédommagement aux consommateurs concernés;
- de publier un avis correctif afin de renseigner le grand public sur la nature et les dispositions de l'ordonnance rendue à son encontre.

### **Matthew Hovila et Strategic Ecomm Inc.**

Matthew Hovila, d'Edmonton (Alberta), directeur de Strategic Ecomm Inc. et de MSH Investments Inc., a été arrêté en janvier 2011 relativement à une présumée escroquerie d'occasions d'emploi en ligne commise au moyen du site [www.oilcareer.com](http://www.oilcareer.com). L'escroquerie reposait sur des promesses d'emplois dans l'industrie pétrolière et gazière. M. Hovila a été accusé en octobre 2010 d'avoir donné des indications fausses ou trompeuses sur un point important, enfreint un consentement enregistré, possédé des biens criminellement obtenus et recyclé des produits de la criminalité.

M. Hovila et sa société, Strategic Ecomm Inc., avaient signé en 2006 un consentement relativement à ce même site Web et avaient payé une SAP de 100 000 \$. Ce consentement a été enregistré auprès du Tribunal en février 2006, ce qui lui donnait la même valeur et produisait les mêmes effets qu'une ordonnance judiciaire. Le Bureau a fait enquête concernant le comportement susmentionné à titre de violation du consentement de 2006. Ce dossier fait partie d'un plus vaste programme de surveillance du Bureau concernant le respect des ordonnances, notamment les consentements enregistrés.

### **Brent Marsall et Dynasty Spas**

En juillet 2010, le Bureau a présenté une demande au Tribunal contre deux détaillants de spas de l'Alberta et leurs administrateurs pour avoir présenté des indications trompeuses qui donnaient à tort l'impression que leurs cuves thermales, spas ou isolants remplissaient les critères du programme *Energy Star* alors que ce n'était pas le cas. L'affaire a été réglée à l'amiable en janvier 2011 au moyen d'un consentement exigeant que les parties cessent de donner des indications trompeuses, paient une SAP de 130 000 \$, publient des avis correctifs et élaborent et mettent en place un programme de conformité d'entreprise.

Le résultat dans cette affaire était important puisqu'il faisait suite à la publication, en 2008, de lignes directrices sur l'application de la loi intitulées *Déclarations environnementales : Guide pour l'industrie et les publicitaires* et entendait signifier fermement

aux entreprises et aux consommateurs que le Bureau n'hésiterait pas à prendre des mesures pour veiller à ce que les Canadiens reçoivent de l'information véridique et exacte. Depuis qu'il a annoncé en juin 2009 qu'il prendrait des mesures énergiques contre les indications d'économies d'énergie non fondées, le Bureau a conclu des consentements avec tous les détaillants canadiens de cuves thermales et de spas ayant donné des indications fausses ou trompeuses en lien avec le programme *Energy Star*.

### **Accusations de télémarketing trompeur dans une fraude liée à des annuaires d'entreprises**

En mars 2011, trois accusations ont été portées contre cinq entreprises et cinq personnes pour des infractions aux dispositions de la *Loi* concernant le télémarketing trompeur et les indications fausses ou trompeuses relativement à des annuaires d'entreprises trompeusement vendus à des petites et moyennes entreprises.

Le Centre opérationnel de lutte contre le télémarketing frauduleux (COLT)<sup>2</sup>, le Service de police de la Ville de Montréal, la Federal Trade Commission (FTC) des États-Unis et le United States Postal Inspection Service ont aidé le Bureau dans cette enquête.

### **Administrateurs d'Infotel accusés de télémarketing trompeur**

En avril 2010, des accusations ont été portées au criminel contre trois personnes de Montréal, au Québec, et six entreprises pour leur participation à des activités de télémarketing trompeur liées à une escroquerie d'annuaires d'entreprises.

Les accusations font suite à une enquête menée par le Bureau au sujet des activités criminelles de télémarketing trompeur auxquelles s'est livré un groupe de sociétés, appelé collectivement Infotel, dirigé par Gordon Frank, Theodore Frank et Sean Frank. Les accusés ont exploité des établissements de télémarketing situés à Toronto (Ontario), à St. John's (Terre-Neuve) et à Montréal (Québec). On estime que ces activités ont rapporté environ 60 millions de dollars entre 1999 et 2004. L'enquête du Bureau a révélé que les sociétés des frères Frank ont communiqué avec des

<sup>2</sup> Le partenariat COLT comprend la Gendarmerie royale du Canada, la Sûreté du Québec, l'Agence des services frontaliers du Canada, la Federal Trade Commission des États-Unis, le Federal Bureau of Investigation, le Department of Homeland Security des États-Unis et le United States Postal Inspection Service.

entreprises et des organismes sans but lucratif en se faisant faussement passer pour leurs fournisseurs d'annuaires d'entreprises habituels. Le Bureau a en outre déterminé que les télévendeurs d'Infotel ont négligé de divulguer des renseignements importants dans le cadre de leurs communications téléphoniques avec ces entreprises et organismes, notamment le véritable but des appels.

### Offres de remise au consommateur

Après la publication de ses lignes directrices intitulées *Offres de remise au consommateur* en septembre 2009, le Bureau a poursuivi ses efforts pour veiller à ce que les conditions, limites et exclusions importantes qui se rattachent aux rabais et autres types de promotions soient communiquées de manière claire et évidente aux consommateurs avant qu'ils ne prennent leur décision d'achat. À cette fin, le Bureau a annoncé en 2010 qu'après avoir mené ses enquêtes, Mexx Canada et sa société mère Liz Claiborne Canada Inc., Smart Set, une division de Reitmans (Canada) Limited, Zellers Inc. et Whirlpool Canada LP ont accepté de corriger leurs offres pour faire en sorte que les consommateurs puissent se faire rembourser différentes remises ou « cartes rabais » malgré les conditions restrictives des remises qui peuvent ne pas avoir été bien communiquées.

#### LE SAVIEZ-VOUS?

Les Canadiens passent énormément de temps en ligne, et la moitié de la population est active sur les réseaux sociaux. Le marketing et la publicité en ligne sont des pratiques courantes. En septembre 2010, le Bureau et les autres membres du Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs (RICPC) ont conjointement participé à une opération de ratissage sur Internet afin de dénoncer la publicité frauduleuse et trompeuse sur les sites de réseautage social. Le Bureau participe régulièrement à ces opérations de ratissage annuelles, résultat des efforts collectifs des organismes de protection des consommateurs à l'échelle mondiale qui luttent ensemble contre la cyberescroquerie afin de renforcer la confiance des consommateurs à l'égard du commerce électronique.

## 3.4 Direction générale des fusions

Au Canada, le Bureau de la concurrence examine les fusions en vertu de la *Loi* afin de vérifier qu'elles n'auront pas pour effet d'empêcher ou de diminuer sensiblement la concurrence. Lorsque le

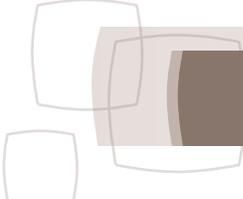
Bureau conclut qu'une fusion proposée pourrait vraisemblablement avoir cet effet, la commissaire peut demander aux parties en cause d'adopter des mesures correctives afin de régler certains problèmes liés à la concurrence. S'il n'est pas possible de régler ces problèmes par voie de négociation, la commissaire peut décider de présenter une demande au Tribunal afin que ce dernier empêche la transaction proposée ou en modifie les modalités. Lorsque l'examen d'une fusion fait intervenir plus d'une administration, le personnel du Bureau travaille de concert avec d'autres autorités responsables de la concurrence pour coordonner, dans la mesure du possible, les délais d'examen et les examens eux-mêmes, et il cherche à obtenir, lorsque cela est indiqué, des mesures correctives non contradictoires (et cohérentes, dans la mesure où cela est indiqué).

### Principales réalisations

#### CCS Corporation et Complete Environmental Inc.

En janvier 2011, le Bureau a demandé au Tribunal une ordonnance afin de dissoudre l'entreprise issue de l'acquisition par CCS Corporation (CCS) de Complete Environmental Inc. (COMPLETE), propriétaire de la décharge sécuritaire proposée Babkirk dans le Nord-Est de la Colombie-Britannique. Cette demande marque la première contestation d'une fusion intentée par le Bureau depuis 2005. Avant la conclusion de la transaction en janvier 2011, CCS et le Bureau avaient conclu un accord de préservation en vertu duquel CCS convenait de préserver et de maintenir les activités de COMPLETE, y compris tous les permis et certificats nécessaires à l'établissement et à l'exploitation de la décharge sécuritaire Babkirk, en attendant le règlement de la demande du Bureau au Tribunal.

Au terme d'un examen approfondi, le Bureau est arrivé à la conclusion que l'acquisition de la décharge sécuritaire proposée Babkirk par CCS aurait vraisemblablement pour effet d'empêcher sensiblement la concurrence en matière d'élimination des déchets dangereux produits dans les installations pétrolières et gazières du Nord-Est de la Colombie-Britannique. COMPLETE avait obtenu en février 2010 une approbation réglementaire pour convertir Babkirk en une décharge sécuritaire. CCS exploite présentement les deux seules décharges



sécuritaires fonctionnelles en Colombie-Britannique. Si on avait commencé l'exploitation de la décharge sécuritaire Babkirk, celle-ci aurait été la concurrente de CCS.

#### **IESI-BFC Ltd. et Waste Services, Inc.**

En novembre 2009, IESI-BFC Ltd. (BFI) et Waste Services, Inc. (WSI) ont annoncé leur intention de fusionner. Au terme d'un examen approfondi de la transaction proposée, le Bureau a conclu que la transaction aurait vraisemblablement pour effet d'empêcher ou de diminuer sensiblement la concurrence dans la prestation de services de collecte de déchets commerciaux dans un certain nombre de marchés au Canada.

Selon les termes d'un consentement déposé auprès du Tribunal en juin 2010, BFI et WSI devaient se départir de leurs actifs reliés à la collecte des déchets commerciaux, y compris les contrats avec les clients, les véhicules, les conteneurs et autres articles d'équipement se trouvant à Calgary et à Edmonton, en Alberta, ainsi qu'à Hamilton, à Ottawa et dans le comté de Simcoe, en Ontario. BFI et WSI devaient également se départir de la station de transfert de WSI située à Hamilton, en Ontario.

#### **Novartis AG et Alcon, Inc.**

En janvier 2010, Novartis AG (Novartis) a annoncé son intention d'acquérir le contrôle d'Alcon, Inc. (Alcon) en achetant le reste des actions d'Alcon appartenant à Nestlé S.A. Au terme d'un examen approfondi comportant une collaboration étroite avec la Federal Trade Commission (FTC) et la Direction de la concurrence de la Commission européenne, le Bureau a conclu que la transaction proposée aurait vraisemblablement pour effet de diminuer sensiblement la concurrence au Canada pour l'offre de certains produits ophtalmiques. En août 2010, le Bureau et Novartis ont conclu un consentement en vertu duquel Novartis a accepté de vendre à un tiers acheteur certains actifs et licences connexes liés à la vente au Canada de certains produits ophtalmiques.

#### **The Coca-Cola Company et Coca-Cola Enterprises Inc.**

En février 2010, The Coca-Cola Company (TCCC) a conclu une entente visant l'acquisition de Coca-Cola Enterprises Inc. (CCE). TCCC commercialise

des boissons gazeuses à l'échelle mondiale. En Amérique du Nord, ses activités d'embouteillage et de distribution étaient menées par CCE, qui fonctionnait indépendamment de TCCC, et qui embouteille également des boissons gazeuses pour le compte de certains tiers qui sont des concurrents de TCCC. Le Bureau a conclu que la transaction aurait pour effet de diminuer sensiblement la concurrence en permettant à TCCC d'avoir accès à des renseignements sensibles, pour des raisons commerciales ou de concurrence, de tiers qui obtiennent des services d'embouteillage de CCE.

En septembre 2010, la commissaire, TCCC et CCE ont conclu un consentement empêchant l'entité fusionnée d'avoir accès à des renseignements sensibles, pour des raisons commerciales ou de concurrence, de tiers en dehors du contexte de l'embouteillage à contrat. Tout au long de l'examen, le Bureau a travaillé en étroite collaboration avec la FTC.

#### **Teva Pharmaceutical Industries Ltd. et le Groupe Merckle/Ratiopharm**

En mars 2010, il a été annoncé que Teva Pharmaceutical Industries Ltd. (Teva) devait acquérir le contrôle de toutes les entités opérationnelles du Groupe Merckle/Ratiopharm, y compris Ratiopharm Canada Inc. (Ratiopharm).

Au terme d'un examen approfondi, le Bureau est arrivé à la conclusion que la transaction, telle qu'elle a été proposée, aurait vraisemblablement pour effet de diminuer sensiblement la concurrence dans la fourniture de deux produits pharmaceutiques génériques utilisés pour soulager la douleur. En juillet 2010, le Bureau et les parties à la transaction proposée ont conclu un consentement prévoyant le dessaisissement d'actifs et de licences connexes de Teva ou Ratiopharm liés à la vente et à l'offre de certaines formes dosifiées des deux produits au Canada. En novembre 2010, Teva a terminé le dessaisissement au profit de Sandoz Canada Inc., tel qu'il a été approuvé par le Bureau, conformément aux modalités du consentement.

Au cours de son examen, le Bureau a travaillé en étroite collaboration avec la Direction de la concurrence de la Commission européenne.

## Nufarm Limited et A.H. Marks Holding Limited

En novembre 2008, l'acquisition par Nufarm Limited (Nufarm) d'A.H. Marks Holding Limited (A.H. Marks) a été portée à l'attention du Bureau. Au terme d'un examen détaillé, le Bureau a conclu que la transaction aurait vraisemblablement pour effet d'empêcher ou de diminuer sensiblement la concurrence dans la fourniture d'acide (4-chloro-2-méthylphénoxy) acétique (MCPA) au Canada. Le MCPA est un ingrédient actif présent dans de nombreux herbicides contre les mauvaises herbes à feuilles larges conçus pour être utilisés dans les prairies et les cultures de céréales.

En juillet 2010, le Bureau est parvenu à une entente avec Nufarm pour régler les préoccupations concernant la concurrence. Le Bureau a déterminé que les engagements pris par Nufarm envers le Bureau et le consentement conclu entre Nufarm et la FTC réglaient adéquatement les préoccupations concernant la concurrence au Canada. Le règlement exigeait que Nufarm vende à un nouveau concurrent les droits et actifs d'A.H. Marks relatifs au MCPA et au sel de diméthylamine. De plus, Nufarm devait modifier les ententes avec The Dow Chemical Company et Aceto Corporation ayant trait au MCPA et à certains autres produits. Tout au long de l'enquête, le Bureau a travaillé en étroite collaboration avec la FTC pour parvenir à une ordonnance de règlement rétablissant la concurrence sur les marchés tant canadien qu'américain pour le MCPA.

### LE SAVIEZ-VOUS?

Rien que dans les affaires Waste, Novartis, CCS et Teva, les mesures correctives donneront lieu à des économies annuelles estimatives de 31 millions de dollars pour les Canadiens.

## 3.5 Direction générale de la conformité et des opérations

La Direction générale de la conformité et des opérations contribue à la réussite du Bureau en veillant à ce que les directions générales disposent des outils dont elles ont besoin pour effectuer leur travail et qu'elles respectent les politiques et procédures approuvées. La Direction générale compte trois divisions.

## Principales réalisations

### Renforcement des capacités

Cette division est responsable du perfectionnement à long terme des employés du Bureau, y compris de l'élaboration et de la mise en œuvre de programmes de formation, de recrutement et de maintien à l'emploi. Elle facilite également la gestion de l'information au sein de l'organisme.

Le Bureau dispose d'un programme de rotation triennal bien établi qui donne aux employés la possibilité de changer de poste au sein de l'organisme, de renouveler leurs compétences et de relever de nouveaux défis. Le programme fait l'équilibre entre le besoin des employés en matière de perfectionnement professionnel et de satisfaction au travail, le besoin des directions générales d'avoir un certain amalgame de compétences et de capacités et le besoin du Bureau de disposer d'un effectif polyvalent, souple, équilibré et stable. En 2010, 29 employés ont participé au programme.

Pour maintenir un effectif compétent, instruit et hautement qualifié, le Bureau a mené sa campagne annuelle de recrutement dans les universités en septembre et octobre 2010.

En mars 2011, le champion de l'équité en matière d'emploi et de la diversité pour le Bureau a créé le Groupe de travail sur l'équité en emploi et la diversité du Bureau. Ce groupe se compose de 18 employés du Bureau qui favorisent la sensibilisation aux questions d'équité en emploi et de diversité au moyen de discussions et de l'échange d'idées.

### Services de gestion

Les travaux du Bureau sont importants pour les entreprises, les consommateurs et l'ensemble de l'économie. Toutefois, pour avoir la plus grande incidence sur les Canadiens, le Bureau doit veiller à disposer de suffisamment de ressources, et à ce que ces ressources soient affectées aux domaines qui auront la plus grande incidence sur les Canadiens. En 2010-2011, le Bureau a participé à l'examen stratégique pangouvernemental. Cet exercice lui a donné l'occasion d'envisager la rationalisation de ses programmes et services, y compris les services internes. Au cours de cette période de restrictions financières, des économies ont été réalisées dans les domaines des fournitures de bureau,

des télécommunications et des publications. Les processus de TI ont été analysés dans le but de réduire les frais et d'accroître la productivité. Le Bureau a en outre mis à niveau son système d'exploitation afin de rehausser son niveau de sécurité en matière de TI.

### Services de mise en application

L'Unité des éléments de preuve électroniques (UEPE) du Bureau a continué à établir et accroître son expertise et à élaborer des lignes directrices concernant la collecte d'éléments de preuve électroniques par le Bureau. L'UEPE a continué à travailler à une démarche axée sur le renseignement aux fins de la saisie et de l'analyse d'éléments de preuve électroniques. Des recommandations de formation appropriées ont été fournies aux équipes chargées des cas du Bureau pour accroître l'efficacité des enquêtes du Bureau. En mars 2011, le Bureau a lancé un projet pilote pour améliorer son efficacité quant à l'analyse et au traitement de grands volumes d'éléments de preuve électroniques au cours d'une enquête criminelle, en utilisant des logiciels d'administration de la preuve électronique et d'analyse de l'enquête visuelle. La possibilité d'une plus vaste mise en œuvre fait présentement l'objet d'une évaluation qui sera terminée au cours du prochain exercice.

Le Centre des renseignements joue un rôle essentiel en ce qui concerne les activités de sensibilisation du public et d'application de la loi du Bureau, à titre de principal point d'accès pour quiconque désire soumettre des demandes de renseignements et des plaintes concernant les quatre lois appliquées par le Bureau. Des agents d'information renseignent les clients, principalement par téléphone, et enregistrent les plaintes sur divers sujets.

En 2010-2011, le Centre des renseignements du Bureau a enregistré 17 994 demandes de renseignements par téléphone, par télécopieur, par la poste et par Internet, soit une légère augmentation par rapport aux 17 827 demandes de 2009-2010.

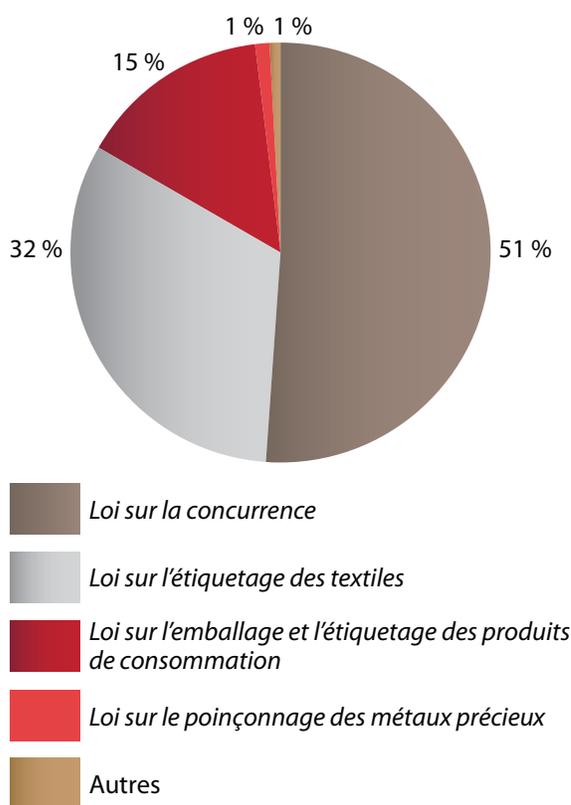
Demandes présentées au Bureau de la concurrence	
Nombre total de demandes présentées au Bureau	17 994
Plaintes	5 272
Demandes de renseignements	6 710
Demandes non pertinentes <sup>3</sup>	6 012

Les tableaux et le graphique ci-dessous résument les principaux types de plaintes et de demandes de renseignements reçus par le Centre des renseignements du Bureau en 2010-2011.

Les 5 principales plaintes par produit ou service	
1. Inscriptions à un annuaire d'entreprises	748
2. Concours, tirages au sort et loteries	365
3. Produits électroniques et numériques	323
4. Articles de maison et de bureau	297
5. Services contractuels personnels ou de ménage	231

Demandes de renseignements	
<i>Loi sur la concurrence</i>	3 436
<i>Loi sur l'étiquetage des textiles</i>	2 170
<i>Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation</i> (sauf en ce qui concerne les denrées alimentaires)	978
<i>Loi sur le poinçonnage des métaux précieux</i>	77
Autres	49

<sup>3</sup> Les demandes non pertinentes comprennent celles qui ne sont pas liées au mandat du Bureau ou qui ont été transmises au Bureau par erreur.



### 3.6 Direction générale des politiques économiques et de la mise en application

La Direction générale des politiques économiques et de la mise en application fournit des conseils d'ordre économique et du soutien à l'appui des dossiers d'application de la loi du Bureau. En 2010-2011, les économistes de la Direction générale ont contribué à de nombreux dossiers tels Novartis-Alcon, Teva-Ratiopharm, Rogers Chatr, Air Cargo et CCS Corporation/Complete Environmental Inc.

La Direction générale a donné plusieurs cours d'économie au personnel du Bureau, y compris l'introduction aux principes fondamentaux et concepts de l'économie qui s'appliquent aux travaux d'application de la loi du Bureau, ainsi que des concepts et des théories économiques plus poussés.

La Direction générale a continué à fournir son programme annuel de conférenciers invités, où des experts des politiques en matière de concurrence et des érudits en sciences économiques donnent des exposés au personnel du Bureau concernant leurs recherches les plus récentes. Ce programme vise

à créer et maintenir les liens entre le Bureau et les experts du domaine, ainsi qu'à informer le personnel du Bureau sur l'évolution récente de l'économie et des politiques en ce qui a trait à la concurrence. La Direction générale a organisé la visite de 12 conférenciers en 2010-2011.

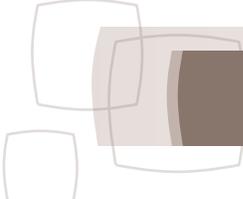
### 3.7 Direction générale des affaires législatives et internationales

La Direction générale des affaires législatives et internationales gère la participation du Bureau à un large éventail d'activités en vue de promouvoir la concurrence tant au Canada qu'à l'échelle internationale. La Direction générale élabore et appuie les initiatives législatives et réglementaires du gouvernement, fournit un soutien stratégique relativement aux activités d'application de la loi du Bureau et prépare les représentants du Bureau en vue de leur comparution devant des instances de réglementation et d'autres organismes fédéraux et provinciaux. À l'échelle internationale, la Direction générale appuie le gouvernement quant à la négociation et à la mise en œuvre des dispositions relatives à la concurrence incluses dans des accords de libre-échange et élabore et met en œuvre des accords de coopération bilatéraux avec des organismes antitrust de pays étrangers. La Direction générale gère en outre le rôle de premier plan du Bureau au sein du Réseau international de la concurrence, du Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs et de l'Organisation de coopération et de développement économiques.

#### Principales réalisations au pays

##### Adoption de la loi antipourriel (projet de loi C-28)

Le 15 décembre 2010, le Parlement a adopté une nouvelle loi antipourriel qui comprenait des modifications à la Loi. Le but de la loi est de bloquer l'envoi de pourriels, sous leurs formes les plus dangereuses et trompeuses, pour ainsi protéger les Canadiens et les entreprises du pays. Le projet de loi C-28 a été parrainé par Industrie Canada, avec la participation du Bureau et d'autres organismes fédéraux, dont le Commissariat à la protection de la vie privée et le Conseil de la radiodiffusion et des



télécommunications canadiennes. La loi n'est pas encore entrée en vigueur.

Parmi les modifications prévues à la *Loi* figurent les suivantes :

- Nouvelles dispositions civiles et criminelles traitant de certaines pratiques trompeuses en ligne, y compris les indications fausses ou trompeuses dans les en-têtes (c.-à-d. dans les lignes d'objet et les noms d'expéditeurs de courriels), dans le contenu d'une communication ou dans les localisateurs comme les adresses Web et URL;
- Nouveau pouvoir d'accorder des injonctions au civil permettant d'empêcher toute personne de fournir un produit (p. ex. un service Internet) à une autre personne;
- Modifications des dispositions relatives aux injonctions en matière civile et pénale s'appliquant actuellement aux pratiques commerciales frauduleuses afin de simplifier l'utilisation de ces outils par le Bureau;
- Modifications, neutres quant aux technologies visées, ayant pour effet d'élargir l'application de certaines définitions et dispositions actuelles et d'englober les technologies émergentes;
- Dispositions d'entraide en matière d'enquêtes qui permettront au Bureau de recueillir des preuves pour le compte de ses homologues étrangers.

### **Mémoire présenté dans le cadre de l'Examen de la Politique révisée sur les investissements étrangers dans l'édition et la distribution du livre**

En septembre 2010, le Bureau a présenté un mémoire dans le cadre de l'*Examen de la Politique révisée sur les investissements étrangers dans l'édition et la distribution du livre* de Patrimoine canadien. Le mémoire du Bureau traitait des restrictions à l'investissement étranger et à la propriété étrangère dans le contexte de la concurrence, et soulignait l'importance de prendre en considération les principes de la concurrence dans l'examen des restrictions à l'investissement dans les marchés canadiens. Le Bureau a recommandé que, dans la mesure possible, et étant donné les objectifs du gouvernement du Canada en matière de politique culturelle, les restrictions à l'investissement étranger et à la propriété étrangère dans l'industrie du livre, et

particulièrement dans le secteur de la vente de livres au détail, soient assouplies ou éliminées pour élargir les possibilités d'accès aux marchés de capitaux, améliorer les conditions d'entrée de nouveaux concurrents et inciter les entreprises déjà en place à investir et à innover au bénéfice des entreprises et des consommateurs canadiens.

### **Comparutions devant les comités parlementaires**

Des représentants d'Industrie Canada et du Bureau ont comparu devant des comités parlementaires à quatre reprises entre le 1<sup>er</sup> avril 2010 et le 31 mars 2011.

Le 20 juillet 2010, des représentants du Bureau ont témoigné devant le Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie de la Chambre des communes dans le cadre de l'étude de la fermeture imminente de la raffinerie Shell, à Montréal (Québec). Ils ont confirmé que le dossier n'entrait pas dans le mandat du Bureau, mais que le Bureau pourrait entreprendre un examen en cas de vente (mais pas en cas de fermeture) conformément aux dispositions de la *Loi* relatives aux fusions.

Le 9 décembre 2010, des représentants du Bureau ont comparu devant ce comité dans le cadre de l'étude du projet de loi C-452, *Loi modifiant la Loi sur la concurrence* (enquête sur un secteur de l'industrie). Les représentants du Bureau ont souligné que le projet de loi C-10, adopté en 2009, modifiait la disposition anticartellaire de la *Loi* afin de permettre la création d'un régime criminel d'application plus efficace pour les concurrents participant à la fixation des prix, à la répartition des marchés ou à la limitation de la production. Ils ont aussi précisé que ces modifications étaient entrées en vigueur après le dépôt du projet de loi C-452. Finalement, ils ont confirmé que la commissaire détenait le pouvoir d'entreprendre une enquête sans avoir reçu de plainte et que, de fait, environ 30 % des enquêtes officielles menées par le Bureau à ce moment-là avaient été entreprises sans qu'une plainte ait été reçue.

Le 7 décembre 2010, des représentants du Bureau ont témoigné devant le Comité sénatorial permanent des transports et des communications dans le cadre de l'étude des nouveaux enjeux dans le secteur canadien du transport aérien. Ils ont fait un exposé

sur le processus d'examen des fusions, les enjeux relatifs à la fixation de prix inéquitable, la collusion et l'enquête sur des entreprises de fret aérien.

Le 9 février 2011, des représentants du Bureau ont témoigné devant le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce dans le cadre de l'examen du projet de loi S-201, *Loi modifiant la Loi sur le Bureau du surintendant des institutions financières* (cartes de crédit et de débit). Le projet de loi S-201 élargirait le mandat du surintendant des institutions financières pour lui permettre de surveiller la situation et de faire des recommandations concernant l'utilisation des cartes de débit et des cartes de crédit au Canada. Les représentants ont rappelé le mandat du Bureau et parlé de son annonce récente selon laquelle il allait contester les règles anticoncurrentielles de Visa et de MasterCard.

Aucune demande de renseignements supplémentaires n'a été faite au Bureau après ces comparutions devant les comités parlementaires en 2010-2011.

### **Principales réalisations à l'échelle internationale**

Des représentants du Bureau participent activement aux travaux de diverses organisations internationales afin de favoriser une plus grande coopération entre les autorités internationales dans le domaine de la concurrence. Ces activités sont essentielles à l'application de la loi, puisque la coordination entre les organismes mène à de meilleurs résultats à cet égard. En 2010-2011, le Bureau a participé aux travaux des organisations internationales suivantes :

#### **Réseau international de la concurrence**

Le Réseau international de la concurrence (RIC) prône l'adoption de normes et de procédures supérieures en matière de politique de la concurrence partout dans le monde, énonce des propositions de convergence, au niveau de la forme et du fond, et travaille à faciliter une coopération internationale efficace au profit des organismes membres, des consommateurs et des économies à l'échelle mondiale. Depuis la création du RIC en 2001, le Bureau a joué un rôle clé dans l'évolution de l'organisme en assumant le rôle de secrétaire du RIC et en participant aux travaux du Comité directeur de même qu'à ceux des groupes de travail responsables de l'efficacité des organismes, des fusions, des cartels et des pratiques unilatérales. En outre, le

Bureau copréside le sous-groupe sur les techniques de mise en application de la loi du Groupe de travail sur les cartels ainsi que le Groupe de travail sur le cadre opérationnel. Au cours de l'exercice, le Bureau a continué de jouer un rôle central dans l'administration du RIC grâce à son rôle de secrétaire et à sa participation active au projet de la deuxième décennie du RIC. Le Bureau a aussi pris part à la 9<sup>e</sup> conférence annuelle tenue à Istanbul, en Turquie, en avril 2010, au cours de laquelle la commissaire a participé à titre d'experte lors de la séance plénière sur les études de marché du Groupe de travail sur la défense des intérêts, et où d'autres représentants du Bureau ont participé à des séances en petits groupes sur la détection proactive des cartels et la planification de la deuxième décennie du RIC.

#### **Groupe de travail sur le cadre opérationnel**

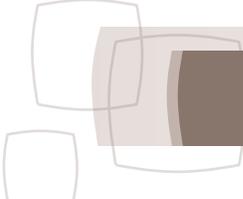
Le Bureau copréside le Groupe de travail sur le cadre opérationnel. En 2010-2011, le Groupe de travail a apporté au cadre opérationnel du RIC un certain nombre de modifications qui intégraient les commentaires reçus des membres du RIC dans le cadre de l'initiative de la deuxième décennie. Ces modifications sont axées sur la promotion de la diversité, de l'inclusivité et de la transparence au sein du cadre de gouvernance du RIC, tout en assurant la continuité avec les pratiques actuelles.

#### **Groupe de travail sur les cartels**

Le Bureau a continué de coprésider le sous-groupe sur les techniques de mise en application de la loi du Groupe de travail sur les cartels. Ce sous-groupe vise à accroître l'efficacité de la lutte contre les cartels en privilégiant et en mettant en commun certaines techniques d'enquête et en favorisant la sensibilisation et l'échange de renseignements dans le cadre de son atelier annuel sur les cartels.

#### **Groupe de travail sur les fusions**

Le Bureau a pris part à un questionnaire du Groupe de travail sur les fusions qui a fourni une évaluation exhaustive de ses documents de travail existants et des besoins de ses membres. En novembre 2012, le Bureau a participé activement à un atelier portant sur les techniques d'enquête, les avis de fusion et les



questions relatives aux procédures et questions de fond de l'analyse des fusions.

### **Groupe de travail sur les pratiques unilatérales**

Le Bureau a participé activement à la rédaction d'un chapitre du cahier de travail du Groupe de travail sur les pratiques unilatérales intitulé *Assessing Dominance/Substantial Market Power* (Évaluation de la position dominante/puissance commerciale substantielle).

### **Organisation de coopération et de développement économiques — Comité de la concurrence**

Le Comité de la concurrence (CC) de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) se compose de représentants d'organismes d'élaboration des politiques et d'application des lois antitrust de pays membres de l'OCDE. Le CC examine les développements à l'échelle nationale et internationale en ce qui concerne les lois et politiques en matière de concurrence, fait la promotion de la coopération entre pays membres, fait connaître les points de vue sur des questions relatives aux lois et politiques en matière de concurrence soulevées dans d'autres forums internationaux et fait des recommandations au Conseil de l'OCDE sur des sujets qui relèvent de la compétence du CC. Au cours de l'exercice, la commissaire est demeurée un membre actif du Bureau, l'organe de direction du CC. En 2010-2011, le Bureau a contribué aux travaux du CC et de ses groupes de travail en présentant des observations et des mémoires sur les sujets suivants : questions relatives aux marchés publics et au truquage des offres, questions relatives à l'équité des procédures d'application civiles et administratives, échanges d'information entre les concurrents, défense fondée sur une conduite réglementée, preuves économiques dans l'analyse des fusions et prises de contrôle grimpantes.

### **Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs**

Le Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs (RICPC) se compose d'autorités chargées de protéger les consommateurs d'une quarantaine de pays, dont le but est de protéger les intérêts économiques des consommateurs à l'échelle planétaire, d'échanger de l'information sur

les activités transfrontalières susceptibles de nuire au bien-être des consommateurs et de favoriser la coopération mondiale entre les organismes d'application de la loi. En 2010-2011, le Bureau a continué à jouer un rôle de leadership dans le RICPC. Il a assumé le rôle de secrétaire et a été membre du Groupe consultatif et d'un certain nombre de groupes de travail du RICPC. Il a pris une part active à la réunion semestrielle et atelier sur les pratiques exemplaires du RICPC tenue à Washington, D.C., en mai 2010. La commissaire et d'autres représentants du Bureau ont participé à différentes séances sur des sujets tels la coopération avec les associations de consommateurs et le secteur des affaires, le commerce électronique et les fraudes médicales.

La deuxième Conférence et atelier sur les pratiques exemplaires du RICPC a eu lieu en novembre 2010, à Noordwijk, aux Pays-Bas. Des représentants du Bureau ont participé à des présentations et des séances sur les sujets suivants : l'utilisation efficace de l'intelligence collective du RICPC, les points importants de l'intelligence, l'intelligence et les expériences transfrontalières, les déclarations environnementales et la planification de la relève.

### **Organisation de coopération et de développement économiques — Comité de la politique à l'égard des consommateurs**

Le Comité de la politique à l'égard des consommateurs (CPC) de l'OCDE étudie les questions liées aux lois et aux politiques nationales et internationales sur la consommation, y compris la sécurité des consommateurs et la mise en place d'un marché mondial pour les consommateurs, et contribue à poursuivre le développement et le renforcement de la coopération entre pays membres au chapitre de l'élaboration des politiques et de l'application de la loi. En 2010-2011, le Bureau a participé aux travaux du CPC en présentant des observations et des exposés concernant plusieurs projets du CPC, y compris des présentations sur les lignes directrices *Déclarations environnementales : guide pour l'industrie et les publicitaires* du Canada et les lignes directrices *Indications « Produit du Canada »* et *« Fait au Canada »* du Bureau.

### **Coopération internationale**

Le Bureau élabore et met en œuvre des accords de coopération bilatéraux avec des organismes antitrust

de pays étrangers afin, entre autres, de faciliter les échanges d'informations sur l'application des lois sur la concurrence et la coordination des activités d'application des lois au niveau mondial. En 2010-2011, le Bureau a coopéré avec les administrations suivantes dans des dossiers d'application des lois à l'échelle internationale : Australie, Brésil, Chili, Union européenne, France, Suisse, Japon, Mexique, Nouvelle-Zélande, Afrique du Sud, Royaume-Uni et États-Unis.

Le Bureau fournit une aide technique à des administrations étrangères pour appuyer la mise en place de lois, de pratiques et de mesures de coopération justes et efficaces en matière de concurrence. En 2010-2011, le Bureau a entrepris des activités d'assistance technique et de renforcement des capacités avec la Chine, le Mexique, la Tanzanie et le Royaume-Uni et a participé à des échanges de personnel avec la Corée et la FTC.

### Accords de libre-échange

Le Bureau, en partenariat avec Industrie Canada et le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, élabore des dispositions sur les politiques de la concurrence dans le cadre d'accords de libre-échange (ALE) régionaux et bilatéraux, et d'accords sur la promotion et la protection des investissements étrangers, et assume le rôle de négociateur principal dans des dossiers de concurrence pour le compte du gouvernement du Canada.

Au cours de l'exercice, le Bureau a pris part à des négociations avec le Costa Rica, le Honduras, l'Union européenne, le Maroc, l'Ukraine, la Communauté des Caraïbes (CARICOM), l'Inde, la Corée du Sud, le Japon et la Thaïlande.

## 3.8 Direction générale des affaires publiques

Une part importante du travail de la Direction générale des affaires publiques consiste à faire connaître le mandat du Bureau aux Canadiens. Le Bureau utilise divers moyens pour attirer l'attention sur les efforts qu'il déploie aux fins de la mise en application de la loi ainsi que sur ses autres activités en vue de sensibiliser les consommateurs et de prévenir toute activité

anticoncurrentielle. Au cours de la dernière année, le Bureau a communiqué les résultats de ses travaux des différentes façons décrites ci-dessous.

### Annonces

Au cours de l'exercice 2010-2011, le Bureau a diffusé 60 annonces décrivant les avantages que procurent ses activités à l'économie et à la population canadienne. Les annonces incluent les communiqués de presse, les avis d'information et des articles dans le résumé des nouvelles du Bureau de la concurrence, *Le BC en bref*.

Dans le but d'accroître davantage ses communications et sa transparence envers les intervenants, le Bureau a publié deux énoncés de position qui décrivent brièvement l'analyse faite par le Bureau relativement à certaines fusions et a résumé ses principales conclusions afin d'assurer la transparence auprès de la collectivité antitrust et des intervenants de l'industrie.

### Relations avec les médias

Le Bureau a répondu aux demandes de renseignements de journalistes du pays et de l'étranger, ce qui a donné lieu à la production d'environ 4 400 reportages dans les médias sur des enjeux liés au Bureau, que ce soit dans les journaux, à la radio, à la télévision ou sur Internet. D'après les analyses des médias effectuées par le Bureau, 97 % de la couverture était favorable ou neutre à l'égard du Bureau.

---

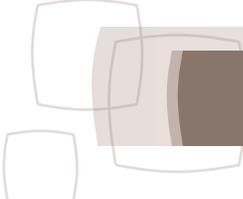
#### Dossiers très médiatisés en 2010-2011

---

1. Dossier de l'Association canadienne de l'immeuble et du Service inter-agences/Multiple Listing Service
  2. Visa et MasterCard
  3. Service Chatr de Rogers
  4. Prix de l'essence et fixation du prix de l'essence dans des marchés au Québec
  5. BHP et Potash Corporation
- 

### Site Web du Bureau de la concurrence

Le site Web du Bureau de la concurrence ([www.bureaudelaconcurrence.gc.ca](http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca)) fournit une multitude de renseignements utiles à un public vaste et diversifié, allant des consommateurs aux entreprises, en



passant par les avocats et les journalistes. Le site a reçu au total 689 922 visites en 2010-2011.

Le site comporte également un système automatisé de diffusion de courriels qui envoie aux abonnés de l'information à jour, ainsi qu'un fil de nouvelles Real Simple Syndication (RSS) offrant aux abonnés un accès aux annonces du Bureau à mesure qu'elles sont diffusées.

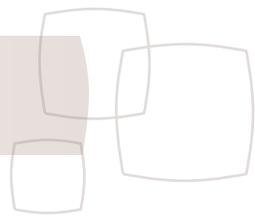
---

Cinq principales annonces pour 2010-2011  
selon les visites sur le site Web du Bureau

---

<b>Annonces</b>	<b>Visites</b>
1. Le Bureau de la concurrence conclut une entente de principe dans le dossier de l'immobilier : <a href="http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/fra/03293.html">http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/fra/03293.html</a>	4 066
2. Le Bureau de la concurrence conteste les règles anticoncurrentielles de Visa et Mastercard <a href="http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/fra/03325.html">http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/fra/03325.html</a>	3 971
3. Le Bureau de la concurrence confirme la démarche d'application de la loi énoncée dans les nouvelles lignes directrices sur les indications « Fait au Canada » et « Produit du Canada » <a href="http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/fra/03230.html">http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/fra/03230.html</a>	3 959
4. Les administrateurs d'Infotel accusés de télémarketing trompeur <a href="http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/fra/03222.html">http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/fra/03222.html</a>	3 335
5. Le Bureau de la concurrence intervient contre Rogers relativement à de la publicité trompeuse <a href="http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/fra/03316.html">http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/fra/03316.html</a>	3 218

---







## 4. PUBLICATIONS ET CONSULTATIONS

## 4. PUBLICATIONS ET CONSULTATIONS

*Le Bureau publie des lignes directrices pour l'application de la loi afin de donner des conseils quant à sa démarche en matière d'application de la loi dans divers aspects de la concurrence.*

Les lignes directrices pour l'application de la loi exposent la politique d'application de la loi du Bureau en ce qui concerne diverses dispositions de la *Loi sur la concurrence*, de la *Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation* (sauf en ce qui concerne les denrées alimentaires), de la *Loi sur l'étiquetage des textiles* et de la *Loi sur le poinçonnage des métaux précieux*, compte tenu des expériences passées du Bureau, de la jurisprudence et de la théorie économique admise.

En 2010-2011, le Bureau a continué de se concentrer sur la mise en œuvre des modifications apportées à la *Loi* dans le but d'accroître la transparence dans le cadre de l'exécution de son mandat. Pour fournir aux entreprises des directives claires et un processus prévisible, le Bureau a publié divers documents d'orientation et a mené des consultations publiques.

En 2009, des modifications ont été apportées aux dispositions relatives aux fusions de la *Loi* dans le but d'améliorer la prévisibilité, l'efficacité et l'efficience du processus d'examen des fusions. Ces modifications ont eu pour effet de créer un processus à deux phases pour l'examen des fusions au Canada, ce qui a entraîné des modifications aux délais obligatoires applicables aux parties qui doivent aviser la commissaire d'une transaction proposée. En octobre 2010, à la suite de consultations publiques, le Bureau a mis à jour et publié la *Politique sur la tarification et les normes de service relatives aux fusions et aux services connexes* (Politique en matière de fusions), le *Guide sur la tarification et les normes de service relatives aux fusions et aux services connexes* (Guide sur les fusions) et le *Guide de procédure à l'égard des transactions devant faire*

*l'objet d'un avis et des certificats de décision préalable aux termes de la Loi sur la concurrence* (Guide de procédure). Les politiques et procédures exposées dans ces documents sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> novembre 2010.

### **Guide de procédure, Politique en matière de fusions et Guide sur les fusions**



En novembre 2010, le Bureau a publié une refonte de son guide de procédure. Le Guide donne un aperçu des dispositions applicables de la partie IX de la *Loi* et du *Règlement sur les transactions devant faire l'objet d'un avis*, une explication de l'approche globale suivie

par le Bureau touchant les cas de préavis de fusion, de l'information sur la demande et l'émission de certificats de décision préalable en vertu de la *Loi* et des lignes directrices générales permettant de déterminer de quelle manière la *Loi* peut s'appliquer à une transaction proposée. Il définit en outre les politiques et procédures actuelles relatives au dépôt d'un avis ou d'une demande de certificat de décision préalable, sur support papier ou électronique.

La Politique en matière de fusions expose un certain nombre de politiques relatives à l'examen des fusions, notamment la tarification appliquée aux avis de fusion. Elle contient des normes de service révisées qui sont conformes aux délais obligatoires modifiés. La nouveauté dans la Politique en matière de fusions tient au fait qu'aucun droit supplémentaire

ne sera exigé à l'égard du dépôt d'un avis subséquent dans le cas d'un avis retiré et soumis de nouveau, pourvu que certaines conditions soient remplies.

Le Guide sur les fusions et le Guide de procédure comportent des modifications nécessaires en raison des récentes modifications apportées à la *Loi*, au *Règlement sur les transactions devant faire l'objet d'un avis* et à la Politique en matière de fusions. Ils tiennent compte en outre des commentaires fournis lors des consultations relatives à la tarification et aux normes de service qui ont eu lieu au début de l'année. Le Guide sur les fusions établit des normes de service qui s'harmonisent davantage avec les délais prévus par la loi et réduit la quantité de renseignements que les parties fusionnantes doivent communiquer afin que puisse commencer le délai prévu par la norme de service du Bureau en matière d'examen des fusions.

### Lignes directrices sur les fusions



En septembre 2010, le Bureau a annoncé qu'il tiendrait une série de tables rondes afin de voir s'il y a lieu de réviser les lignes directrices sur les fusions. Les tables rondes visaient à déterminer si les lignes directrices concordent bien avec les pratiques actuelles du Bureau en matière d'examen des fusions. Elles visaient en outre à évaluer les répercussions potentielles de l'évolution du droit et de l'économie, notamment celles de la récente publication révisée des autorités antitrust des États-Unis intitulée *Horizontal Merger Guidelines*. En février 2011, la commissaire a annoncé que le Bureau apporterait des révisions mineures aux Lignes directrices. Cette décision faisait suite aux consultations en tables rondes tenues dans l'ensemble du Canada, à des consultations menées auprès d'organismes étrangers, à des consultations internes et à un examen interne approfondi. Le Bureau a l'intention de publier la version révisée des Lignes directrices au cours du deuxième trimestre de 2011, et de solliciter les commentaires du public sur les révisions avant de publier la version révisée définitive des Lignes directrices à l'automne.

### Rapport sur le rendement de l'examen des fusions

En mai 2010, le Rapport sur le rendement de l'examen des fusions a été publié. Le Rapport faisait le bilan du rendement de la Direction générale des fusions du Bureau depuis la publication du dernier rapport en juin 2007. Le rapport sur le rendement fournissait des renseignements sur la charge de travail et les ressources, les dépenses en lien avec l'examen des fusions, la complexité des dépôts et les normes de service, ainsi que des observations écrites reçues des intervenants au cours de la période d'examen. Le rapport a fait l'objet de discussions lors de la consultation auprès des intervenants et du forum sur la tarification des examens de fusions en mai 2010.

### Guide sur la tarification et les normes de service relatives aux avis écrits



En novembre 2010, le Bureau a annoncé qu'il mettrait à jour le *Guide sur la tarification et les normes de service relatives aux avis écrits* afin, entre autres choses, qu'il reflète les modifications à la *Loi* qui sont entrées en vigueur en 2009 et 2010. Le Guide révisé fournira des précisions à jour sur les facteurs généralement pris en compte par la commissaire lorsqu'il s'agit de produire un avis écrit sur des sujets qui ne sont pas liés à des fusions, la façon dont le Bureau détermine le degré de complexité d'une pratique ou d'un comportement envisagé faisant l'objet d'un avis écrit, les renseignements exigés par le Bureau pour commencer à faire courir le délai prévu par la norme de service applicable et les cas où le délai prévu peut être suspendu ou prendre fin.

## Bulletin sur le Programme de clémence et Foire aux questions

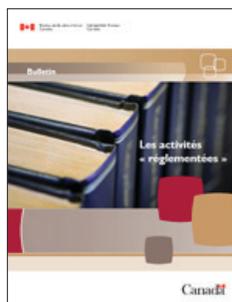


En septembre 2010, le Bureau a publié un bulletin intitulé *Le Programme de clémence* ainsi qu'une foire aux questions détaillée. Le bulletin énonce les facteurs dont le Bureau tient compte au moment de recommander aux procureurs du Service des poursuites pénales du Canada (SPPC) la clémence dans le cadre de la détermination de la peine. Il présente en outre le processus d'obtention d'une recommandation de clémence dans une affaire de cartel criminelle. À la fois transparent et prévisible, le Programme de clémence se veut un complément au Programme d'immunité du Bureau. Le Bureau recommande l'immunité à l'égard des poursuites pour la première personne à en faire la demande qui avoue sa participation à une infraction et qui satisfait aux conditions d'admissibilité du Programme. La clémence pourra être recommandée pour les entreprises et les particuliers qui coopèrent à l'enquête du Bureau et font l'aveu de leur participation à une infraction, mais qui ne sont pas les premières personnes à s'adresser au Bureau.

## Protocole d'entente entre la commissaire de la concurrence et le directeur des poursuites pénales

En mai 2010, la commissaire et le directeur des poursuites pénales ont conclu un protocole d'entente à l'égard des enquêtes et des poursuites visant les infractions à la *Loi*, à la *Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation* (sauf en ce qui concerne les denrées alimentaires), à la *Loi sur l'étiquetage des textiles* et à la *Loi sur le poinçonnage des métaux précieux*. Le protocole énonce les principes sur lesquels repose cette relation et précise les attributions respectives dévolues à ces organismes au cours des enquêtes et des poursuites. Le protocole devrait accroître la transparence et la prévisibilité des enquêtes du Bureau, de sorte que le public puisse saisir clairement la nature de l'interaction entre les enquêteurs du Bureau et les procureurs du SPPC.

## Bulletin Les activités « réglementées »



En septembre 2010, le Bureau a publié une refonte du bulletin *Les activités « réglementées »* qui intègre les changements découlant des modifications apportées récemment à la *Loi*.

Le bulletin *Les activités « réglementées »* présente l'approche du Bureau en ce qui concerne l'application de la *Loi* aux activités réglementées par d'autres lois promulguées par divers ordres de gouvernement. Le bulletin remanié remplace le bulletin de 2006 du Bureau et reflète les priorités actuelles du Bureau.

## Bulletin Les programmes de conformité d'entreprise



En septembre 2010, le Bureau a publié un bulletin révisé sur les programmes de conformité d'entreprise afin de refléter les modifications à la *Loi* et d'intégrer des renseignements tirés de nouvelles publications du Bureau. Ce bulletin présente l'optique dans laquelle le

Bureau envisage les programmes visant à assurer l'observation de la *Loi*, de la *Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation* (sauf en ce qui concerne les denrées alimentaires), de la *Loi sur l'étiquetage des textiles* et de la *Loi sur le poinçonnage des métaux précieux*. Le bulletin indique les mesures que les entreprises doivent prendre en considération afin de prévenir ou de minimiser leurs risques de contrevenir aux lois et, le cas échéant, de déceler les contraventions. Le Bulletin fournit aussi des outils pour aider les entreprises canadiennes à élaborer leur propre programme de conformité.

Le Bureau a publié un premier bulletin sur les programmes de conformité d'entreprise en 1997. Il a tenu des consultations publiques à l'été 2006 afin de déterminer quels aspects du document pouvaient être améliorés et d'offrir des outils de conformité pratiques et pertinents au milieu des affaires canadien. Une ébauche révisée du bulletin a été

publiée en avril 2008, et le Bureau a alors invité les parties intéressées à donner leurs commentaires sur l'ébauche de bulletin. La version de 2010 du bulletin *Les activités « réglementées »* intègre le résultat de ces consultations.

### Lignes directrices — Indications « Produit du Canada » et « Fait au Canada »



En décembre 2009, le Bureau a publié les lignes directrices révisées intitulées *Les indications « Produit du Canada » et « Fait au Canada »*. Celles-ci décrivent la démarche du Bureau concernant l'évaluation des indications « Produit du Canada » et « Fait au Canada » destinées aux produits autres que les denrées alimentaires en vertu des dispositions sur les indications fausses ou trompeuses de la *Loi*, de la *Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation* (sauf en ce qui concerne les denrées alimentaires) et de la *Loi sur l'étiquetage des textiles*. Les lignes directrices sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2010.

Les lignes directrices donnent davantage de précisions sur les « indications sur le pays d'origine ». Au moment de prendre des décisions d'achat, les Canadiens recherchent souvent de l'information sur l'origine du produit, en raison notamment de leur souhait de soutenir la production nationale.





## 5. INITIATIVES DE SENSIBILISATION

## 5. INITIATIVES DE SENSIBILISATION

### Mois de la prévention de la fraude



Depuis 2004, le Forum sur la prévention de la fraude, présidé par le Bureau, organise le Mois de la prévention de la fraude au Canada. Les activités et les événements organisés par les membres du Forum pendant le mois de mars visent à sensibiliser et à renseigner les consommateurs et les entreprises au sujet des dangers de la fraude sur le marché canadien. Le Forum compte 138 membres, y compris des organismes du secteur public et des organismes d'application de la loi, des ministères fédéraux et provinciaux ainsi que des groupes de consommateurs et d'entreprises.

En mars 2011, le Bureau a diffusé un communiqué pour lancer le Mois de la prévention de la fraude, suivi d'un avis au consommateur sur la publicité trompeuse sur les sites de réseautage social. Étant donné la prévalence accrue et l'évolution des escroqueries en ligne au cours des dernières années, le thème de la campagne de 2011 du Mois de la prévention de la fraude était la Fraude par Internet. Le Bureau a en outre participé à un cahier sur la fraude préparé par le *Globe and Mail*, qui a été publié en mars 2011. Le ministre de l'Industrie a préparé un article d'opinion pour ce cahier, et d'autres partenaires du Forum ont fourni du contenu et de la publicité.

Le Forum a organisé une conférence sur la sensibilisation à la fraude intitulée « Prévention de la fraude à l'ère numérique », qui a eu lieu à Ottawa en mars 2011. La conférence a attiré 194 participants, dont 34 conférenciers locaux, nationaux et

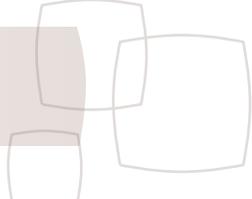
internationaux, de même que trois représentants du Bureau. Au cours de la conférence, les représentants du Bureau ont donné trois entrevues à la radio en français et quatre entrevues à la télévision (deux en français et deux en anglais).

La couverture médiatique totale du Mois de la prévention de la fraude, y compris des comptes rendus ne mentionnant pas expressément le Bureau, a compté pour 176 mentions visant un auditoire estimatif de 2,4 millions de Canadiens. Les articles ou mentions du Mois de la prévention de la fraude (du Bureau) ont paru dans 10 médias imprimés au total. Le total des mentions diffusées à la radio (sans couverture TV) et en ligne s'est élevé à 20 mentions. Au total, 58 stations ont utilisé les segments radio, et dix d'entre elles étaient du Québec. La section sur la prévention de la fraude du site Web du Bureau a reçu 3 540 visites en mars 2011, soit plus que toute autre section.

### **LA FRAUDE : Identifiez-la. Signalez-la. Enrayez-la.**

### **Journée d'action internationale contre la fraude en marketing de masse**

Le 1<sup>er</sup> juin 2010, la commissaire a incité les autorités canadiennes et les consommateurs à prendre des mesures pour mieux se protéger contre la menace grandissante de la fraude par marketing de masse. Selon de récentes statistiques du Centre antifraude du Canada, le nombre de signalements de fraudes par marketing de masse au Canada a augmenté de 44,6 % au cours des deux dernières années et en tout, les plaintes relatives à des fraudes par marketing de masse déposées par des Canadiens contre des fraudeurs du Canada et de l'étranger ont représenté plus de 27 millions de dollars l'an dernier. Les crimes de fraude par marketing de masse, lesquels sont entre autres commis sur Internet, dans les médias, par téléphone ou en personne, ont coûté 10,3 millions de dollars aux Canadiens durant la dernière année civile. En 2007, ce chiffre s'est élevé



à 7,1 millions de dollars et, en 2008, à 9,9 millions de dollars.

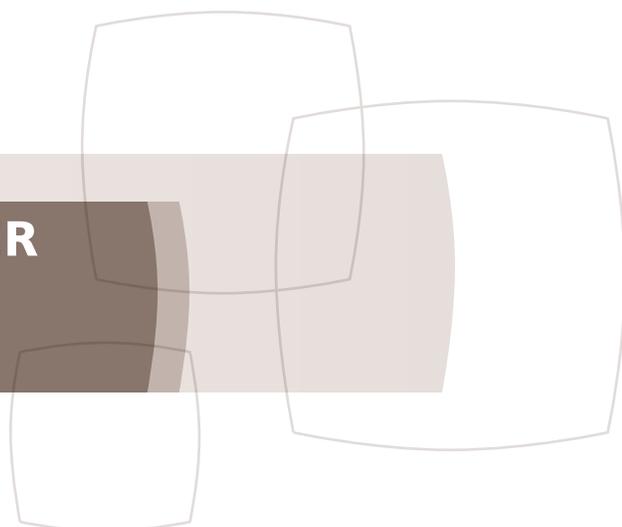
Le Bureau fait partie du Groupe de travail international sur la fraude en marketing de masse, lequel est composé de représentants de divers organismes internationaux d'application de la loi qui unissent leurs efforts en vue de se communiquer des renseignements et d'élaborer des stratégies de lutte contre la fraude. Le Groupe de travail a désigné le 1<sup>er</sup> juin 2010 comme journée où les pays participants allaient concerter leurs efforts pour attirer l'attention sur le grave problème qu'est la fraude par marketing de masse.

### **Rencontres avec des groupes de consommateurs**

En mai et octobre 2010, la commissaire a tenu deux séances à l'intention de groupes de défense des consommateurs au Canada. Ces rencontres permettent au Bureau de se tenir au courant des préoccupations et points de vue des consommateurs et de décrire le travail et le mandat du Bureau et la façon dont il profite aux consommateurs. La commissaire a rencontré des représentants de différents groupes, y compris la Consumer Interest Alliance, le Conseil des consommateurs du Canada, le Bureau de la consommation, Option consommateurs, le Centre pour la défense de l'intérêt public, l'Union des consommateurs, le Conseil canadien du commerce de détail et l'Association des consommateurs du Canada. Les sujets abordés au cours des séances comprenaient : les indications « Produit du Canada » et « Fait au Canada », le projet de loi C-28 et les dispositions antipourriels du Canada, les initiatives et activités récentes de la Direction générale des pratiques loyales des affaires, la participation du Bureau au Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs, le Forum sur la prévention de la fraude et le Mois de la prévention de la fraude.



# COMMENT COMMUNIQUER AVEC LE BUREAU DE LA CONCURRENCE



Pour obtenir de plus amples renseignements sur la *Loi sur la concurrence*, la *Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation* (sauf en ce qui concerne les denrées alimentaires), la *Loi sur l'étiquetage des textiles* et la *Loi sur le poinçonnage des métaux précieux* ou sur le programme d'avis écrits du Bureau ou encore pour déposer une plainte en vertu de ces lois, veuillez communiquer avec le Centre des renseignements du Bureau de la concurrence :

## Site Web

[www.bureaudelaconcurrence.gc.ca](http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca)

## Adresse

Centre des renseignements  
Bureau de la concurrence  
50, rue Victoria  
Gatineau (Québec) K1A 0C9

## Téléphone

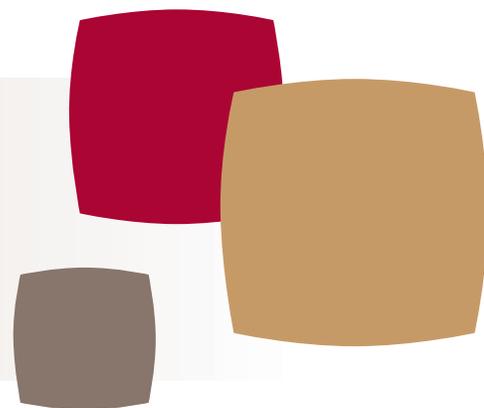
Sans frais : 1-800-348-5358  
Région de la capitale nationale : 819-997-4282  
ATS (pour les malentendants) : 1-800-642-3844

## Télécopieur

819-997-0324



ANNEXE : STATISTIQUES DU  
BUREAU DE LA  
CONCURRENCE



## TABLEAU I: Statistiques du Bureau de la concurrence

Activités d'application de la loi	DGPLA	Affaires civiles	Affaires criminelles	Fusions
Enquêtes lancées (nombre d'enquêtes officielles lancées entre le 1 <sup>er</sup> avril 2010 et le 31 mars 2011)	5	2	5	6
Enquêtes en cours (nombre d'enquêtes officielles en cours au 1 <sup>er</sup> avril 2010)	32	9	20	1
Enquêtes discontinuées (nombre d'enquêtes officielles discontinuées entre le 1 <sup>er</sup> avril 2010 et le 31 mars 2011)	1	1	3	5
Examens en cours (nombre d'examens en cours au 1 <sup>er</sup> avril 2010 — les examens visent les plaintes et les demandes de renseignements qui doivent faire l'objet d'une évaluation plus poussée ainsi que les ordonnances qui sont examinées)	47	16	46	11
Examens lancés (nombre d'examens lancés entre le 1 <sup>er</sup> avril 2010 et le 31 mars 2011)	24	16	24	236
Examens terminés (nombre d'examens terminés entre le 1 <sup>er</sup> avril 2010 et le 31 mars 2011)	24	9	29	228
Mises en accusation (nombre d'affaires ayant mené à des mises en accusation entre le 1 <sup>er</sup> avril 2010 et le 31 mars 2011)	3	-	6	-
Affaires ayant donné lieu au dépôt d'une demande (nombre d'affaires ayant donné lieu au dépôt d'une demande entre le 1 <sup>er</sup> avril 2010 et le 31 mars 2011)	2	1	-	1
Affaires ayant donné lieu à des ordonnances pénales (nombre d'affaires ayant donné lieu à des ordonnances pénales entre le 1 <sup>er</sup> avril 2010 et le 31 mars 2011)	0	-	0	-
Condamnations	0	-	4	-
Ordonnances d'interdiction sans condamnation	0	-	0	-
Injonctions provisoires (criminel)	0	-	0	-
Affaires ayant donné lieu à des ordonnances civiles (nombre d'affaires ayant donné lieu à des ordonnances civiles entre le 1 <sup>er</sup> avril 2010 et le 31 mars 2011)	2	1	-	4
Consentements enregistrés	1	1	-	4
Ordonnances définitives lors de procédures contentieuses	1	0	-	0
Injonctions provisoires (civil)	0	0	-	0
Autres instruments de règlement (examens qui soulèvent un problème par rapport à la Loi, mais qui ont été résolus sans qu'il y ait recours au Tribunal ou aux tribunaux, notamment grâce à des engagements, à des accords ou à la conformité volontaire)	7	0	1	1
Prises de contact relatives à la conformité (lettres d'information et réunions)	33	2	9	-
Bulletins d'information et lignes directrices publiés (toutes les lignes directrices publiées entre le 1 <sup>er</sup> avril 2010 et le 31 mars 2011, y compris celles qui font l'objet de consultations, celles qui sont nouvelles et celles qui ont été révisées)	1	0	4	3
Total des amendes imposées	0 \$	-	8,25 M\$	-
Sanctions administratives pécuniaires	160 000 \$	0	-	-

## TABLEAU 2 : Promotion des principes de la concurrence

Promotion des principes de la concurrence	
Promotion en vertu des articles 125 et 126	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mémoire présenté dans le cadre de l'examen de la Politique révisée sur les investissements étrangers dans l'édition et la distribution du livre (17 septembre 2010).</li> </ul>	1
Observations aux organismes de réglementation en dehors des procédures officielles	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Observations et conseils à Réacheminement des déchets Ontario sur les principes de la concurrence relativement à la conception et à la mise en œuvre de programmes de recyclage des déchets (7 avril 2010).</li> <li>Présentation au Forum des membres de l'Ordre des vétérinaires de l'Ontario sur la réglementation des professions autoréglementées, où l'accent était mis sur les restrictions touchant la publicité (18 novembre 2010).</li> <li>Présentation à la réunion trimestrielle des registraires de l'Alberta Regulatory Bodies for Health Professions sur l'importance et les principes d'une réglementation efficace, et la prise en considération de la concurrence dans la réglementation (7 février 2011).</li> </ul>	3

## TABLEAU 3 : Allocutions et sensibilisation

	DGPLA	Affaires civiles	Affaires criminelles	Fusions	Commissaire
Allocutions <sup>1</sup> (nombre de fois où le personnel du Bureau s'est adressé à des parties prenantes, ce qui comprend des séances d'information et des activités de sensibilisation, et non le nombre de participants)	9	3	21	21	24
Initiatives de recrutement <sup>2</sup> (nombre d'exposés présentés à des recrues potentielles du Bureau, ce qui comprend des séminaires)	0	10	13	8	-

<sup>1</sup> En 2010-2011, un cadre du Bureau a également donné un cours sur le droit de la concurrence à la Faculté de droit de l'Université Queen's, et plusieurs agents du Bureau y ont participé en tant que conférenciers invités.

<sup>2</sup> Dans le cadre de la campagne de recrutement dans les universités de l'automne 2010, le Bureau a fait des exposés auprès de 11 universités partout au Canada.

## TABLEAU 4 : Examen des fusions

<b>Examens lancés</b>	<b>236</b>
Préavis de fusion et demandes de certificat de décision préalable (CDP)	218
Préavis de fusion seulement	5
Demandes de CDP seulement	181
Demandes de CDP et préavis de fusion	32
Autres examens	18
<b>Examens terminés</b>	<b>228</b>
Aucun motif de préoccupation <sup>3</sup> au regard de la <i>Loi sur la concurrence</i>	222
Nombre de certificats de décision préalable délivrés	135
Lettres de « non-intervention » <sup>4</sup>	70
Autres examens	17
Présence de motifs de préoccupation au regard de la <i>Loi sur la concurrence</i>	5
Consentements enregistrés auprès du Tribunal de la concurrence	4
Mesures de l'étranger qui ont remédié aux préoccupations du Canada en matière de concurrence	1
Transactions abandonnées en raison de préoccupations en matière de concurrence	0
Demandes en vertu de l'article 92 — conclues ou retirées	0
Transactions abandonnées pour des motifs qui ne sont apparemment pas liés à la position de la commissaire	1
Demandes de renseignements supplémentaires présentées dans des examens lancés	3
Demandes de renseignements supplémentaires présentées dans des examens terminés	4
<b>Nombre total d'examens effectués durant l'année</b>	<b>247</b>
<b>Examens en cours à la fin de l'année (examens en cours au 31 mars 2011)</b>	<b>19</b>

<sup>3</sup> Examens évalués ne comportant pas de motif de préoccupation au regard de la *Loi*.

<sup>4</sup> Sont compris les refus de CDP.

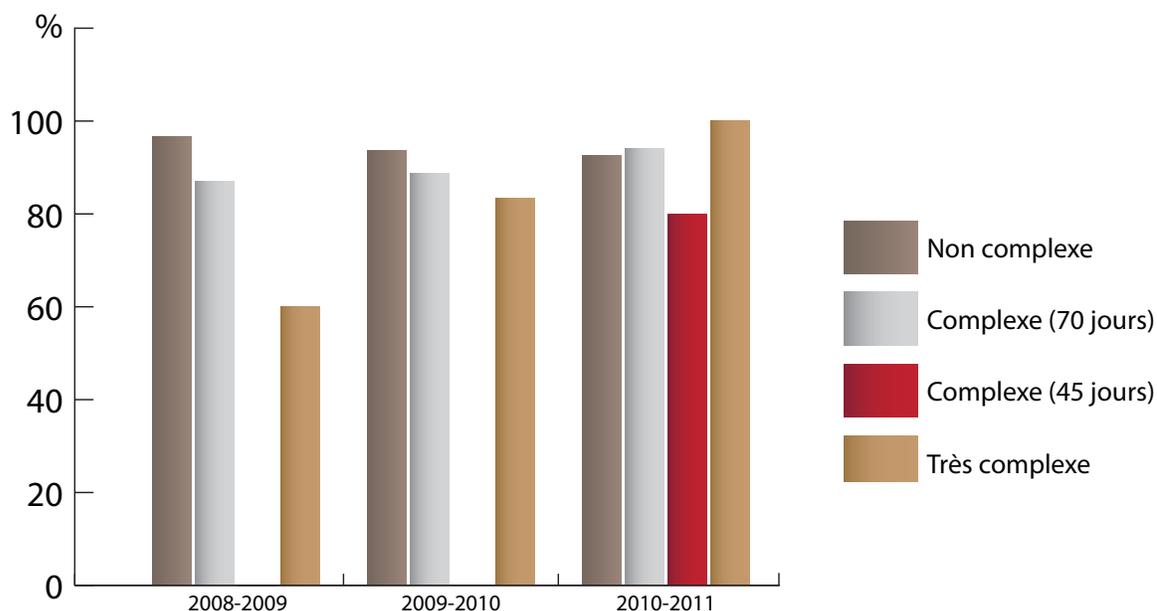
## Examen des fusions

Nombre de fusions examinées pour lesquelles une réponse a été fournie aux parties entre le 1<sup>er</sup> avril 2010 et le 31 mars 2011, et nombre de fusions pour lesquelles la norme de service a été respectée.

**TABLEAU 5 : Examen des fusions — Respect des normes de service**

	2008-2009			2009-2010			2010-2011		
	Total	Norme respectée	%	Total	Norme respectée	%	Total	Norme respectée	%
Non complexe	180	174	96,67	173	162	93,64	175	162	92,57
Complexe <sup>5</sup> (70 jours)	23	20	86,96	27	24	88,8	17	16	94,12
Complexe (45 jours)							10	8	80
Très complexe	5	3	60	6	5	83,33	7	7	100
<b>Total :</b>	<b>208</b>	<b>197</b>	<b>94,71</b>	<b>206</b>	<b>191</b>	<b>92,72</b>	<b>209</b>	<b>193</b>	<b>92,34</b>

**GRAPHIQUE I : Examen des fusions — Respect de la norme de service**



<sup>5</sup> Depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2010, les catégories de transactions complexes et très complexes ont été consolidées pour former une nouvelle catégorie de transactions « complexes » pour lesquelles la norme de service est de 45 jours civils à compter de la date à laquelle la commissaire a reçu une demande de CDP ou un avis complet, dans la mesure où les renseignements nécessaires à la détermination de la complexité ont été fournis. Cependant, pour les transactions requérant la présentation d'une demande de renseignements supplémentaires (DRS), la norme de service est de 30 jours civils à compter de la date à laquelle la commissaire a reçu une réponse complète à la DRS de tous les destinataires de la DRS.

**TABLEAU 6 : Examen des fusions — Délai de traitement moyen**

	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Non complexe (jours)	9,59	9,75	11,08
Complexe (70 jours)	47,46	39,62	34,35
Complexe (45 jours)	-	-	29,30
Très complexe (mois)	8,55	3,09	2,78

### Avis écrits

Nombre d'avis écrits émis entre le 1<sup>er</sup> avril 2010 et le 31 mars 2011 ainsi que nombre d'avis émis pour lesquels la norme de service a été respectée.

**TABLEAU 7 : Avis écrits — Respect des normes de service**

	2008-2009			2009-2010			2010-2011		
	Total	Norme respectée	%	Total	Norme respectée	%	Total	Norme respectée	%
<b>DGPLA</b>									
Complexe	0	0	0	0	0	0	4	0	0
Non complexe	8	4	50	11	5	45	12	3	25
<b>Affaires civiles</b>									
Complexe	0	0	0	0	0	0	7 <sup>6</sup>	0	0
Non complexe	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Affaires criminelles</b>									
Complexe	0	0	0	0	0	0	7	0	0
Non complexe	1	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Fusions</b>									
Complexe	0	0	0	0	0	0	1	1	100
Non complexe	0	0	0	1	1	100	1	1	100
Total :	9	4	44	12	6	50	32	5	16

<sup>6</sup> Des sept avis écrits complexes signalés par la Direction générale des affaires criminelles et la Direction générale des affaires civiles, six étaient des avis écrits produits conjointement.