



DEMEURER CONCURRENTIEL DANS UN **MONDE EN ÉVOLUTION**

Protection et promotion de la concurrence pour le compte de tous les Canadiens



Cette publication n'est pas un document juridique. Elle renferme, à titre de référence et pour le bénéfice des lecteurs, des renseignements d'ordre général sur l'application de la *Loi sur la concurrence*.

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
Sans frais : 1-800-348-5358
ATS (pour les malentendants) : 1-866-694-8389
Télécopieur : 819-997-0324
Site Web : 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.

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 demandez l'affranchissement du droit d'auteur de la Couronne ou écrire à la :

Direction générale des communications et du marketing
Innovation, Sciences et Développement économique Canada
Édifice C.D.-Howe
235, rue Queen
Ottawa (Ontario) K1A 0H5
Courriel : ISDE@canada.ca

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

Also available in English under the title Annual Report of the Commissioner of Competition for the Year Ending March 31, 2016.





Pour nous joindre

Centre de renseignements — Bureau de la concurrence



50, rue Victoria
Gatineau (Québec) K1A 0C9



819-997-4282
1-800-348-5358



1-866-694-8389



819-997-0324



www.bureaudelaconcurrence.gc.ca



DEMEURER CONCURRENTIEL DANS UN MONDE EN ÉVOLUTION

La concurrence est dynamique par définition. Elle stimule le progrès et favorise l'innovation. Dans l'intérêt des entreprises et des consommateurs canadiens, le Bureau de la concurrence se doit d'être tout aussi dynamique, en faisant évoluer ses pratiques et ses processus afin de répondre à un marché en évolution et aux effets perturbateurs de certaines nouvelles technologies et de nouveaux modèles opérationnels.

En 2015-2016, c'est exactement ce que nous avons fait : en poursuivant notre mandat d'application et de promotion des lois canadiennes sur la concurrence tout en établissant de nouveaux partenariats, en adoptant de nouvelles façons d'échanger avec les consommateurs et l'industrie, et en achevant notre restructuration organisationnelle visant à faire du Bureau une seule entité intégrée consacrée à la protection de la concurrence, afin que les Canadiens puissent continuer à bénéficier d'une offre plus diversifiée et de prix plus bas.



POINTS SAILLANTS DE 2015-2016

UNE ANNÉE DE PROTECTION ET DE PROMOTION DE LA CONCURRENCE

Mettre un terme aux messages textes indésirables

Il peut être choquant de constater que l'on vous a facturé quelque chose que vous croyiez gratuit.

C'est exactement ce qui est arrivé aux clients canadiens de la téléphonie mobile, qui ont été facturés pour des services qu'ils ne voulaient pas ou pour lesquels ils n'avaient pas convenu de payer, comme les sonneries, les questions anecdotiques et autres contenus « exclusifs ».

L'approche novatrice d'application de la loi du Bureau à l'égard de l'élimination de ces types de représentations fausses ou trompeuses a donné lieu à un règlement avec Telus qui comprenait des rabais totalisant 7,34 millions de dollars pour les consommateurs qui avaient été facturés à leur insu pour ces services. Il s'agit de la restitution la plus importante de l'histoire du Bureau. Quelle a été notre stratégie? Au lieu de nous en prendre aux auteurs individuels de ces violations, nous avons visé directement les fournisseurs de services sans fil qui ont permis que ces frais non autorisés de tiers apparaissent sur les factures de leurs clients. Des procédures connexes contre les trois fournisseurs canadiens les plus importants (Rogers, Bell et Telus) et l'Association canadienne des télécommunications sans fil (ACTS) ont commencé en 2012; ce règlement sans précédent fait suite à une entente similaire conclue avec Rogers en mars 2015.



Honnêteté dans les critiques en ligne

Avez-vous déjà eu l'impression qu'une critique en ligne est trop bonne pour être vraie? Dans certains cas, vous pourriez avoir raison.

Étant donné que les Canadiens se fient de plus en plus aux informations qu'ils trouvent en ligne pour prendre des décisions d'achat, nous avons pris position contre la pratique de « désinformation populaire planifiée », c'est-à-dire la pratique dans le cadre de laquelle une entreprise affiche en ligne des critiques factices comme si elles avaient été écrites par des consommateurs indépendants et impartiaux.

À la suite de notre enquête qui a permis de confirmer que Bell encourageait ses employés et fournisseurs à afficher des critiques et des évaluations positives à l'égard de ses applications mobiles, nous avons conclu une entente avec Bell, en vertu de laquelle le fournisseur de télécommunications a payé une sanction administrative pécuniaire de 1,25 million de dollars. En plus de prendre des mesures pour renforcer son programme de conformité, Bell a aussi tenu un atelier, à ses frais, pour discuter de l'importance de la confiance et de l'intégrité dans l'économie numérique.



Protection de nos investissements en infrastructures

Lorsque des entreprises s'entendent en soumissionnant des contrats gouvernementaux, les contribuables canadiens sont ceux qui, au bout du compte, en paient le prix.

Cela est particulièrement nuisible à l'économie dans le cadre des projets de construction à grande échelle essentiels pour la fourniture d'une infrastructure publique sécuritaire et de grande qualité. C'est pourquoi le Bureau continue d'enquêter et de faire pression pour que des amendes soient imposées aux cartels criminels, lorsqu'il y a preuve de truquage d'offres dans le secteur de la construction.

Au cours des dernières années, nos enquêtes ont donné lieu à de nombreuses accusations au criminel et amendes contre des entreprises qui ont truqué des offres pour des contrats de construction routière, de traitement d'eau et autres au Québec, y compris plus de 44 accusations contre trois entreprises et quatre personnes au cours de la dernière année seulement. Afin de compléter nos efforts d'application de la loi, nous avons aussi augmenté nos initiatives d'information et de sensibilisation portant sur la conformité, afin d'aider le secteur de la construction et les responsables de l'approvisionnement du gouvernement à mieux reconnaître et prévenir ce comportement anticoncurrentiel criminel.



Une voie ouverte pour les nouveaux modèles de covoiturage

Les consommateurs ont adopté des services perturbateurs, comme Uber, qui ont introduit de nouveaux modèles opérationnels dans l'industrie du taxi, en dépit de la résistance des compagnies de taxis dans de nombreuses villes.

En novembre 2015, nous avons publié un document qui appelle à la modernisation de la réglementation régissant l'industrie canadienne du taxi afin de permettre aux services de taxis et de covoiturage de se livrer une concurrence équitable. Afin d'offrir aux citoyens un plus grand choix de modes de transport à meilleurs prix, nous avons fait valoir que les villes devraient adopter plutôt qu'interdire les services de covoiturage, en imposant de nouveaux règlements seulement lorsque c'est nécessaire pour préserver la sécurité des passagers et des conducteurs. En même temps, les règlements régissant les services de taxis devraient être assouplis afin de permettre à ces derniers de livrer concurrence de façon plus efficace avec de nouveaux modèles opérationnels.

Ce document a directement influé sur l'élaboration de nouveaux règlements régissant l'industrie du taxi dans plusieurs villes canadiennes. Il illustre aussi notre engagement à répondre rapidement aux mouvements du marché dans l'intérêt des consommateurs canadiens, et à l'appui de la concurrence et de l'innovation entrepreneuriale.



Alimenter la concurrence dans le secteur des détaillants d'essence

Lorsque les prix de l'essence augmentent, les Canadiens ont moins d'argent à dépenser pour d'autres achats importants, tels que la nourriture, le logement et les soins de santé pour leurs familles.

Nous avons respecté notre engagement d'assurer la tarification concurrentielle de l'essence en contestant, dans un certain nombre de marchés locaux, l'acquisition proposée par Parkland Fuel Corporation des stations d'essence ontariennes et manitobaines de Pioneer Energy, et en continuant notre enquête sur la fixation du prix de détail de l'essence au Québec.

Dans le cas de Parkland, nous avons obtenu notre tout premier règlement par médiation, ce qui démontre pourquoi la médiation pourrait devenir un outil-ressource pour la résolution rapide des conflits et l'atteinte de résultats qui bénéficient à toutes les parties concernées. Notre enquête sur la fixation des prix a aussi permis de continuer d'assurer une meilleure équité à la pompe dans l'ensemble du Québec. Depuis 2008, notre enquête a donné lieu au dépôt d'accusations contre des dizaines de personnes et d'entreprises, avec des millions de dollars en amendes imposées par les tribunaux.





Table des matières

NOUS SOMMES LE BUREAU DE LA CONCURRENCE DU CANADA

1

MESSAGE DU COMMISSAIRE

4

NOS OBJECTIFS STRATÉGIQUES

5

PRIORITÉ 1 : ACCROÎTRE LE RESPECT DES LOIS

Protéger les Canadiens qui adoptent de nouvelles approches pour accroître le respect et l'application des lois

6

PRIORITÉ 2 : DONNER DU POUVOIR AUX CANADIENS

Doter les Canadiens de nouveaux outils et de nouvelles ressources pour se protéger

12

PRIORITÉ 3 : PROMOUVOIR LA CONCURRENCE

Préconiser la concurrence et l'innovation sur le marché canadien

17

PRIORITÉ 4 : COLLABORER AVEC NOS PARTENAIRES

Promouvoir la concurrence et l'innovation par l'intermédiaire de partenariats nouveaux et plus robustes

20

PRIORITÉ 5 : FAVORISER L'EXCELLENCE

Intégrer l'amélioration et l'innovation continues à notre culture organisationnelle

24

BILAN ET ANALYSE DE LA SITUATION FINANCIÈRE

28



NOUS SOMMES LE BUREAU DE LA CONCURRENCE DU CANADA

Le mandat confié au Bureau de la concurrence (le Bureau) aux termes de la loi consiste à s'assurer que les entreprises et les consommateurs canadiens prospèrent dans un marché concurrentiel et innovateur. Nous nous sommes engagés à le faire en utilisant tous les outils à notre disposition, de l'**application de la loi** à la **promotion de la concurrence**.

Nos responsabilités

Sous la direction du commissaire de la concurrence, le Bureau est responsable de l'administration et de l'application des lois suivantes du Canada :

- *Loi sur la concurrence*
- *Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation (sauf en ce qui a trait aux aliments)*
- *Loi sur l'étiquetage des textiles et de la Loi sur le poinçonnage des métaux précieux.*

Nos principes directeurs

Vision

Figurer parmi les principaux organismes responsables de la concurrence dans le monde; être un organisme ouvert, transparent, coopératif et efficace qui assure l'application ferme de la loi et qui fait la promotion de la concurrence pour offrir aux Canadiens les avantages d'un marché concurrentiel et innovateur.

Mission

Pour promouvoir et protéger la concurrence dans l'intérêt des Canadiens, le Bureau de la concurrence appliquera les Lois de façon équitable et prévisible dans le but de prévenir et décourager les pratiques commerciales anticoncurrentielles et trompeuses; examiner les fusions et veiller à ce qu'elles ne compromettent pas la concurrence et donner du pouvoir aux consommateurs et aux entreprises.

Nos valeurs fondamentales

Ouverture et transparence

Nous échangeons avec nos intervenants grâce à un vaste éventail de moyens de communication nouveaux et existants, afin de partager de l'information, de dialoguer avec le public et d'expliquer aux Canadiens et à nos partenaires les avantages de la concurrence pour les consommateurs, pour les entreprises et pour la productivité de l'économie canadienne.

Collaboration

Nous collaborons avec nos partenaires pour promouvoir la concurrence et favoriser le bon fonctionnement du marché canadien.

Intégrité et équité

Nous agissons en tout temps avec intégrité et équité et dans l'intérêt du public. Pour ce faire, nous adoptons une approche raisonnée afin d'appliquer les Lois. Nos décisions reposent sur des faits, sur des preuves et sur le discernement. Nous sommes déterminés à protéger la confidentialité de l'information de nature délicate.

Respect

Nous sommes honnêtes et respectueux dans nos interactions avec nos collègues, nos partenaires et les Canadiens en général, en plus de reconnaître leur diversité et leur contribution individuelle pour une saine concurrence.

Leadership

Nous faisons preuve de leadership par nos gestes, notre approche stratégique et notre engagement à toujours faire preuve d'innovation.



l'Année en chiffres



16,27 MILLIONS
DE DOLLARS

EN AMENDES, SANCTIONS
ADMINISTRATIVES PÉCUNIAIRES¹
IMPOSÉES ET RESTITUTIONS
AUX CLIENTS

3,18 MILLIONS
DE DOLLARS

MONTANT TOTAL DES AMENDES IMPOSÉES

5,75 MILLIONS
DE DOLLARS

SANCTIONS ADMINISTRATIVES PÉCUNIAIRES

7,34 MILLIONS
DE DOLLARS

RESTITUTIONS AUX CLIENTS



221

EXAMENS DE FUSION ACHEVÉS

64

ENQUÊTES (NON LIÉES À DES FUSIONS)
TERMINÉES



7

PLAIDOYERS DE CULPABILITÉ DANS
DES CAS DE CARTEL

6

ENTREPRISES CONDAMNÉES EN VERTU
DE LA LOI SUR LA CONCURRENCE
POUR DES PRATIQUES CRIMINELLES



135

DISCOURS ET PRÉSENTATIONS
AUX INTERVENANTS

10 993

PLAINTES ET DEMANDES DE RENSEIGNE-
MENTS REÇUES PAR LE CENTRE DES
RENSEIGNEMENTS DU BUREAU

25

INITIATIVES DE DÉFENSE DES
DROITS

¹ Les sanctions administratives pécuniaires (SAP) sont différentes des amendes du fait qu'elles sont utilisées pour promouvoir et encourager le respect de la *Loi sur la concurrence*. Le défaut de payer une SAP peut faire l'objet de mesures d'exécution d'ordre civil à titre de dette envers la Couronne. Une amende, par opposition, est une peine imposée par un tribunal à l'occasion d'une condamnation pour une infraction criminelle, et le défaut de payer peut entraîner un emprisonnement.

Application de la loi



12

PLAIDOYERS DE CULPABILITÉ (NON CONTESTÉS) PAR DES PERSONNES OU DES ENTREPRISES

16

DEMANDES CIVILES EN COURS DEVANT LE TRIBUNAL DE LA CONCURRENCE OU LES TRIBUNAUX

7

CONSETEMENTS LIÉS À DES FUSIONS, SIGNÉS ET MIS EN ŒUVRE

24

AUTRES MÉTHODES DE RÈGLEMENT DES CAS UTILISÉES

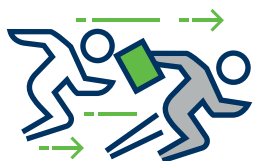
13

MANDATS DE PERQUISITION ÉMIS

15

ORDONNANCES RENDUES EN VERTU DE L'ARTICLE 11

Défense des intérêts et sensibilisation



4

REPRÉSENTATIONS AUPRÈS D'ORGANISMES DE RÉGLEMENTATION

64

PUBLICATIONS

33 860

TÉLÉCHARGEMENTS DE PUBLICATIONS

490

DEMANDES DES MÉDIAS

Partenariats



2

NOUVELLES ENTENTES DE COLLABORATION INTERNATIONALES

7

NOUVELLES ENTENTES DE PARTENARIAT NATIONALES

15

RÉUNIONS BILATÉRALES AVEC DES ORGANISMES D'APPLICATION DE LA LOI ET DES ORGANISMES CHARGÉS DE FAIRE RESPECTER LA CONCURRENCE

17

RÉUNIONS ET ATELIERS AVEC DES ORGANISATIONS INTERNATIONALES

MESSAGE DU COMMISSAIRE

L'aspect le plus gratifiant du changement est de le voir entrer en vigueur. L'année dernière a été la première année sous notre nouvelle structure organisationnelle qui, bien que le processus de transformation soit toujours en cours, nous a déjà aidés à devenir un organisme plus ouvert, transparent et collaboratif. Afin d'améliorer l'intégration interne, nous avons élaboré notre premier plan stratégique triennal, qui établit cinq objectifs stratégiques visant à orienter notre travail actuel et futur.



À l'externe, nous fonctionnons dans le cadre d'un nouveau gouvernement qui cherche à faire du Canada un centre d'innovation mondial. Notre travail visant à renforcer et à améliorer la concurrence apportera un soutien fondamental pour favoriser cette innovation.

La difficulté, bien entendu, est que l'économie mondiale change à une vitesse et à une ampleur sans précédent. Afin de réagir et de s'adapter en conséquence, le Bureau doit aussi faire preuve d'innovation dans tout ce qu'il entreprend.

Je suis heureux d'affirmer qu'un solide engagement envers l'innovation peut déjà être constaté dans bon nombre de nos réalisations de l'année dernière. Nous avons investi dans la conformité partagée, car nous sommes convaincus que nous pouvons obtenir de meilleurs résultats en collaborant avec les entreprises et les consommateurs. Nous avons aussi préconisé de nouveaux modèles opérationnels avantageux pour les consommateurs. Par exemple, nous avons émis des recommandations sur la modernisation de la réglementation régissant l'industrie canadienne du taxi afin de permettre aux services de taxis et de covoiturage de se livrer une concurrence équitable. Ces conseils ont eu une incidence directe sur l'élaboration de règlements dans certaines municipalités canadiennes. La rétroaction des intervenants de l'industrie laisse entendre qu'il s'agissait possiblement de notre travail de défense des intérêts le plus important et le plus efficace jusqu'à maintenant.

En portant attention au potentiel que présentent les technologies et les modèles opérationnels émergents sur le marché actuel, nous devenons plus novateurs et plus efficaces dans la promotion de nouvelles formes de concurrence. Une augmentation de la concurrence donne lieu à une innovation accrue qui, en fin de compte, profite aux consommateurs, aux entreprises et à l'économie dans son ensemble.

En même temps, nous avons été constants dans notre rôle d'application des lois canadiennes sur la concurrence.

Nos enquêtes sur les cartels ont mené à des plaidoyers de culpabilité et à des amendes relatives à des pièces automobiles, à l'essence au détail et à des contrats d'infrastructure du secteur public. Nous avons également obtenu des remboursements sans précédent pour les consommateurs dans le cadre de notre enquête en cours sur les publicités trompeuses dans le secteur des télécommunications sans fil.

Maintenant que nous avons mis en œuvre notre nouvelle structure organisationnelle avec succès, notre approche visant à faire du Bureau une seule entité intégrée est le fondement de l'amélioration continue à l'avenir. Nous nous efforçons de travailler de façon encore plus collaborative et transparente avec les partenaires et les intervenants, et nous consacrons une plus grande partie de nos efforts à la promotion de l'innovation dans l'économie numérique. Nous améliorons aussi la façon dont nous évaluons notre rendement en vue de nous aligner sur l'accent que met le gouvernement sur la production de résultats concrets, par l'entremise de rapports axés sur les véritables incidences. La réussite de notre travail sera mesurée non seulement par le nombre de cas conclus, mais aussi par la question de savoir s'il encourage le respect de la loi ou s'il dissuade le comportement anticoncurrentiel.

Enfin, le Bureau demeure déterminé non seulement à ce que le Canada reste concurrentiel, mais aussi à ce qu'il conserve une longueur d'avance dans un monde en évolution rapide. Cet engagement signifie qu'il faut être plus créatif et plus innovant dans notre défense d'un marché concurrentiel pour les Canadiens. Comme l'a déjà dit Wayne Gretzky, nous devons patiner vers l'endroit où va la rondelle, et non pas vers l'endroit où elle se trouvait. Voilà l'approche que nous adopterons pour les Canadiens.

John Pecman
Commissaire à la concurrence



NOS OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Afin de mieux répondre aux besoins des Canadiens dans un marché en évolution, nous avons élaboré l'année dernière notre premier plan triennal, que nous avons partagé publiquement. La *Vision stratégique 2015-2018* du Bureau décrit la mission et les valeurs au cœur de notre organisation, et établit cinq nouveaux objectifs stratégiques qui orienteront notre travail au nom des consommateurs et des entreprises au cours des trois prochaines années.

1.



ACCROÎTRE LE RESPECT DES LOIS

– Utiliser tous les outils à notre disposition pour accroître le respect des lois canadiennes en matière de concurrence et pour prévenir et décourager les pratiques anticoncurrentielles ou trompeuses susceptibles de compromettre la santé et la croissance de l'économie canadienne, ainsi que la confiance dans celle-ci.

2.



DONNER DU POUVOIR AUX CANADIENS

– Créer un environnement axé sur des prix concurrentiels, un plus vaste choix de produits et un processus décisionnel éclairé au profit de tous les Canadiens.

3.



PROMOUVOIR LA CONCURRENCE

– Promouvoir et assurer un marché plus concurrentiel en mettant l'accent sur une réglementation intelligente permettant d'atteindre des objectifs réglementaires légitimes.

4.



COLLABORER AVEC NOS PARTENAIRES

– Collaborer avec des partenaires nationaux et internationaux pour adopter de bonnes règles de concurrence et accroître les possibilités de participation des Canadiens aux marchés mondiaux.

5.



FAVORISER L'EXCELLENCE

– Promouvoir, dans l'ensemble du Bureau, une culture d'excellence axée sur l'ouverture, la collaboration et la participation.

La *Vision stratégique 2015-2018* est appuyée par nos plans annuels, qui fournissent des renseignements détaillés sur la façon dont nous avons l'intention d'atteindre chacun de ces objectifs stratégiques au cours de chaque exercice financier. Les engagements énoncés dans notre plan annuel 2015-2016 (la première année d'activités sous le nouveau plan triennal) sont indiqués au début de chaque section consacrée au rapport de base du présent rapport, et accompagnés d'une indication de nos progrès par rapport à ces engagements.

PRIORITÉ 1 : ACCROÎTRE LE RESPECT DES LOIS

Protéger les Canadiens qui adoptent de nouvelles approches pour accroître le respect et l'application des lois

Comment combattre les formes les plus graves de comportement anticoncurrentiel? Avec une approche de respect et d'application de la loi qui fait la promotion de la concurrence et qui favorise l'innovation dans le marché. Par exemple, notre *Cadre d'action pour la concurrence et la conformité* récemment mis à jour sert de ligne directrice fondamentale pour la façon dont nous faisons progresser les enquêtes et collaborons avec d'autres organismes, ce qui contribue à optimiser la conformité et à protéger la concurrence dans l'économie changeante du Canada.

PRIORITÉ 1

Utiliser tous les outils à notre disposition pour accroître le respect des lois canadiennes en matière de concurrence et pour prévenir et décourager les pratiques anticoncurrentielles ou trompeuses susceptibles de compromettre la santé et la croissance de l'économie canadienne, ainsi que la confiance dans celle-ci.

ENGAGEMENTS	ÉTAT
Poursuivre l'application efficace et intégrée de nos lois grâce au <i>Cadre d'action pour la concurrence et la conformité</i> .	
Collaborer avec les intervenants dans le domaine de l'approvisionnement afin d'accroître la sensibilisation quant au truquage des offres et d'autres pratiques de cartel ainsi qu'à leurs conséquences.	
Mettre en place une infrastructure technique et fournir des conseils liés aux stratégies axées sur les TI pour appuyer le respect de la <i>Loi canadienne anti-pourriel</i> .	
Mettre à jour le bulletin intitulé <i>Programmes de conformité d'entreprise</i> afin de promouvoir la mise en place de programmes de conformité crédibles et efficaces en matière de concurrence.	
Fournir aux intervenants une orientation exacte et à jour en les consultant relativement à l'élaboration et à la mise à jour de documents comme les <i>Lignes directrices sur la propriété intellectuelle</i> .	

RESPECTÉ

PARTIELLEMENT RESPECTÉ



24

AUTRES MÉTHODES DE RÈGLEMENT DES CAS²

5

CONSETEMENTS NON LIÉS À DES FUSIONS

12

PRÉSENTATIONS SUR LA CONFORMITÉ DONNÉES
À DES AUDITOIRES D'INTERVENANTS CLÉS

3 200

VISIONNEMENTS DU BULLETIN LES PROGRAMMES
DE CONFORMITÉ D'ENTREPRISE

Réprimer les cartels et le truquage des offres

Un cartel est un groupe d'entreprises qui s'entendent pour mener des pratiques anticoncurrentielles, comme le truquage des offres, en soumettant une offre convenue par le groupe, ou en décidant d'un commun accord de ne pas présenter ou de retirer une offre concernant un contrat de manière à ce qu'une autre offre l'emporte. Il s'agit d'un acte criminel grave qui porte préjudice aux Canadiens en majorant les prix³ et en diminuant l'incitation à innover. Comme toujours, nous entendons veiller à faire respecter les dispositions de la *Loi sur la concurrence* et nous n'hésiterons pas à prendre les mesures qui s'imposent contre les cartels afin de protéger les consommateurs et les entreprises.

La persistance porte ses fruits contre un cartel dans le secteur de l'automobile

La plus importante enquête sur des cartels jamais menée dans l'histoire du Bureau s'est poursuivie l'année dernière – et a continué de donner des résultats. En décembre 2015, Toyo Tire & Rubber Co. Ltd. a plaidé coupable à trois chefs d'accusation de truquage d'offres et a été condamnée à une amende de 1,7 million de dollars pour avoir conclu des ententes secrètes avec d'autres fournisseurs de pièces

de véhicule antivibrations et s'être entendue avec eux sur la façon de répondre aux demandes de soumissions de Toyota. Il s'agit du huitième plaidoyer de culpabilité depuis le début de l'enquête en 2009, obtenu en grande partie grâce aux renseignements fournis par les 21 parties ayant offert leur collaboration dans le cadre de nos programmes d'immunité et de clémence. Depuis 2013, l'enquête a abouti à l'imposition de plus de 70 millions de dollars d'amendes émises par les tribunaux.

Faire jouer la concurrence dans le cas des services municipaux

Dans le contexte où le gouvernement fédéral est prêt à entreprendre l'un des plus grands investissements dans l'infrastructure de l'histoire du Canada, nous avons intensifié nos efforts visant à mettre au jour et à freiner les activités collusoires dans le secteur des services municipaux – et à protéger les contribuables canadiens contre les factures surestimées pour leurs services. Au Québec l'année dernière, à la suite de nos enquêtes dans ce secteur, Chalifoux Sani Laurentides Inc. a plaidé coupable et a été condamnée à une amende de 118 000 \$ pour sa participation à une affaire de truquage d'offres en vue d'obtenir des contrats de nettoyage et d'entretien. Dans cette même province, cinq autres entreprises et un particulier ont également plaidé coupables pour leur rôle dans ce cartel depuis 2012.

En juin 2015, à la suite d'une enquête entreprise en 2011, nous avons déposé 44 chefs d'accusation au criminel à l'encontre de trois entreprises et de quatre particuliers accusés d'avoir truqué des offres pour des services de distribution d'eau destinés à des municipalités québécoises. Une autre société, Les Entreprises Paysagistes Gaspard Inc., a plaidé coupable à neuf chefs d'accusation pour avoir participé à une affaire de truquage d'offres et a été condamnée à une amende de 117 000 \$ pour son rôle dans le complot présumé.

Tirer des leçons de l'expérience afin de mieux faire respecter les lois

Le Bureau a connu des revers dans deux grandes enquêtes portant sur des cartels l'année dernière. À la suite de notre enquête sur une collusion relative à la fixation de prix dans le secteur du chocolat, les accusations contre Mars Canada, Nestlé Canada et ITWAL Ltd ont été suspendues, et, dans le dossier de truquage d'offres en rapport avec des contrats de service de TI du gouvernement fédéral, six personnes et trois entreprises ont été jugées non coupables.

2 Cas dans le cadre desquels le Bureau résout les préoccupations liées à la non-conformité sans qu'il soit nécessaire de passer par le tribunal ou de conclure des consentements.

3 Des études récentes indiquent que, lorsqu'il y a truquage d'offres, les gouvernements et les entreprises paient environ 20 % plus que la normale pour les biens et services fournis – coûts qui sont en fin de compte répercutés aux contribuables et aux consommateurs.

Dans l'optique de l'innovation et de la transformation, nous tirons actuellement des leçons de ces affaires, en vue de revoir nos processus d'application de la loi, ce qui comprend l'évaluation de nos programmes d'immunité et de clémence et l'examen de nos procédures par un expert externe. Nous nous employons par ailleurs à améliorer la façon dont nous collaborons et communiquons avec le Service des poursuites pénales du Canada.

Des publicités plus véridiques

Les consommateurs s'attendent à ce que les entreprises leur procurent des renseignements exacts sur leurs produits de manière à prendre des décisions d'achat éclairées pour leurs familles. Les interdictions énoncées dans la *Loi sur la concurrence* à l'encontre des pratiques commerciales et publicitaires trompeuses (comme les témoignages factices et les allégations de performance non prouvées) sont essentielles pour maintenir les marchés sains et concurrentiels.

Moins de temps en cour, plus d'avantages pour les Canadiens

Les litiges ne constituent pas le seul moyen à notre disposition pour résoudre les problèmes de concurrence. Dans la mesure du possible, nous nous efforçons de conclure des consentements avantageux pour les Canadiens – comme le consentement conclu en décembre 2015 avec Reebok-CCM. Les publicités de Reebok-CCM concernant les casques CCM Resistance donnaient l'impression que celui-ci pouvait protéger les joueurs contre les blessures à la tête telles que les commotions. Bien que Reebok-CCM ait effectué des essais sur le casque avant de faire ses allégations, le Bureau de la concurrence a conclu que ceux-ci n'étaient pas suffisants ni adéquats pour soutenir ces allégations de marketing. Reebok-CCM a offert son entière collaboration pendant l'enquête et, dans le cadre d'un

consentement, a accepté de supprimer certaines allégations de performance et de mettre en place un programme amélioré de conformité d'entreprise destiné à empêcher que cette pratique ne se répète. Reebok-CCM a également fait don de 475 000 \$ en équipement à un organisme de bienfaisance qui organise des activités sportives pour les jeunes – une solution beaucoup plus avantageuse que le gaspillage de temps et d'argent devant les tribunaux.

Il s'agit de la deuxième affaire d'allégation de performance réglée au cours des deux dernières années, après le cas semblable du [consentement conclu avec Bauer](#) en 2014.

Protéger l'intégrité des évaluations en ligne

Les évaluations en ligne peuvent aider les Canadiens à prendre des décisions d'achat éclairées – à condition de bien représenter les opinions et les expériences des vrais consommateurs. L'année dernière, nous avons conclu que certains employés de Bell avaient été encouragés à afficher des critiques positives et des cotes de cinq étoiles sur les applications mobiles MonBell et Mon compte de Virgin dans les boutiques d'applis iTunes et Google Play. En omettant de préciser que ces critiques et évaluations provenaient d'employés de Bell, on avait voulu donner l'impression trompeuse qu'elles avaient été rédigées par des consommateurs ordinaires. Bell a retiré ces évaluations dès qu'elle a été mise au courant des faits, ce qui constitue un excellent exemple de conformité partagée.

Dans le cadre de l'accord conclu avec Bell en octobre 2015, l'entreprise ne demandera plus à ses employés de faire des critiques ou des évaluations de ses propres produits – et améliorera son programme de conformité d'entreprise de manière à mieux cerner ce problème pour empêcher qu'il ne se répète. Outre le versement d'une sanction administrative pécuniaire de 1,25 million de dollars, Bell



CONSEILLER LA COMMUNAUTÉ DES APPROVISIONNEMENTS

Alors que le secteur de la construction est associé depuis toujours à des cas de truquage d'offres, nous nous efforçons de faire changer les choses en mettant davantage l'accent sur la conformité partagée. Convaincus que le Bureau et tous ses intervenants ont un rôle important à jouer pour ce qui est d'assurer la conformité, nous organisons régulièrement des séances d'information à l'intention des agents d'approvisionnement en vue de leur fournir les outils dont ils ont besoin pour prévenir, mettre au jour et décourager les complots criminels, ce qui correspond à plus de 300 allocutions et présentations depuis 2005.

En 2015-2016, nous avons effectué 12 présentations à l'intention des agents d'approvisionnement et des fonctionnaires gouvernementaux, dont une portant sur les truquages d'offres et la conformité des entreprises, à la Ville de Saskatoon, à l'Université de la Saskatchewan, au ministère des Routes de la Saskatchewan et au Conseil de recherches de la Saskatchewan, dans le cadre de la Journée anticartel. Nous avons également lancé notre nouvelle page Web [La concurrence dans l'industrie de la construction](#), qui donne des conseils aux entreprises de ce secteur en rapport avec les dispositions relatives aux complots criminels figurant dans la *Loi sur la concurrence*, ainsi que des trucs et des ressources pour suivre le bon chemin.



a également dû organiser un atelier portant sur la confiance dans l'économie numérique et l'intégrité des évaluations en ligne.

CONSEILLER LES CANADIENS POUR LES PROTÉGER CONTRE LES POURRIELS

La *Loi canadienne anti-pourriel* a mis à la disposition du Bureau un outil très efficace pour décourager les pratiques commerciales trompeuses en ligne qui portent préjudice à la fois aux consommateurs et aux entreprises. Outre nos procédures judiciaires en cours contre Avis et Budget, nous avons lancé une nouvelle enquête en vertu de l'article 10 en vertu des dispositions actualisées relatives aux représentations fausses ou trompeuses figurant dans la *Loi sur la concurrence*.

Nous avons également continué à collaborer avec des partenaires tels que le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes et le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, afin d'accroître la sensibilisation à la *Loi canadienne anti-pourriel* et d'encourager les Canadiens à se protéger contre ce phénomène. Le processus a comporté notamment les activités suivantes : actualiser le site Web sur la [lutte contre les pourriels](#), mettre l'accent sur l'économie numérique pendant le Mois de la prévention de la fraude et organiser une séance de clavardage sur Twitter concernant les pièges liés aux abonnements et les fraudes relatives aux essais gratuits au cours de notre quatrième journée annuelle « Trop beau pour être vrai ».

Mettre fin aux pratiques monopolistiques

Lorsque des entreprises abusent de leur pouvoir en empêchant ou en réduisant sensiblement la concurrence sur certains marchés, les Canadiens font face à des hausses de prix, à un appauvrissement des choix offerts et à une baisse de l'innovation. L'année dernière, nous avons poursuivi

nos activités visant à lutter contre ce fléau en menant huit nouvelles enquêtes et en procédant à trois demandes de renseignements en rapport avec ces pratiques, et avons progressé dans plusieurs enquêtes d'envergure à ce sujet.

Intensifier les pressions sur les entreprises qui limitent les choix des consommateurs

Les marchés sont plus sains lorsque les consommateurs peuvent choisir librement entre un certain nombre de fournisseurs de services. En octobre 2015, nous avons conclu un consentement avec Direct Energy pour résoudre l'affaire en vertu de laquelle l'entreprise avait été accusée de limiter les choix des consommateurs en établissant des politiques de location de chauffe-eau qui empêchaient les Ontariens de passer à la concurrence ou de résilier leur contrat afin d'acheter leurs propres appareils.

Nous avons d'abord poursuivi Direct Energy en 2012. Même si la société avait quitté le marché ontarien de la location de chauffe-eau en 2014, nous avons maintenu la poursuite – et avons obtenu confirmation de notre habilité à le faire devant le Tribunal de la concurrence en mars 2015. En vertu de l'entente conclue, Direct Energy a dû verser un million de dollars en sanctions administratives pécuniaires. L'entreprise est par ailleurs tenue de maintenir un programme de conformité d'entreprise dans l'éventualité où elle reviendrait sur le marché ontarien de la location de chauffe-eau, ce qui montre bien que les sociétés ne peuvent échapper à leur responsabilité uniquement parce qu'elles ne sont plus présentes sur un marché donné.

« Notre sport national en observation »

Lorsque Rogers et la Ligue nationale de hockey (LNH) ont conclu en 2013 un accord multimédia et de radiodiffusion des matchs, qui accordait à Rogers les droits exclusifs pour tous les matchs de la LNH diffusés au Canada pendant une période de 12 ans, y compris les séries éliminatoires de la coupe Stanley, il était important de comprendre comment cet accord toucherait le secteur canadien de la radiodiffusion – en particulier dans le contexte d'une évolution continue du paysage télévisuel canadien, la tendance allant de plus en plus vers les options de service sur demande au détriment du modèle « linéaire » traditionnel. (Avant cet accord, les droits nationaux de radiodiffusion se répartissaient entre Bell et CBC/Radio-Canada; Rogers et Bell détenaient des droits régionaux avec plusieurs équipes canadiennes.)

L'examen de cet accord, que nous avons achevé en octobre 2015, a permis de recueillir de l'information auprès d'annonceurs, de fournisseurs de services de télévision et de distributeurs en vue d'analyser les répercussions sur les prix payés pour les chaînes Sportsnet de Rogers, les tarifs publicitaires pendant les matchs et la capacité des concurrents de Rogers à obtenir les émissions sportives « essentielles ». En fin de compte, nous avons pu constater que, jusqu'ici, l'entente n'avait pas sensiblement réduit ou empêché la concurrence dans le secteur de la radiodiffusion.

Fusions suivies à la loupe

En vertu de la *Loi sur la concurrence*, les fusions, de toutes tailles et dans tous les secteurs, peuvent faire l'objet d'un examen en vue de vérifier si elles n'auront pas pour effet de réduire ou d'empêcher la concurrence. Ces examens portent sur tous les aspects, allant de la concentration économique dans le secteur touché à la part de marché déjà détenue par les entreprises. Si l'on juge qu'une fusion est susceptible de nuire à la concurrence, le cas peut être présenté devant le Tribunal de la concurrence afin d'obtenir une ordonnance visant à l'empêcher, la dissoudre ou la modifier. Nous pouvons également négocier un consentement avec l'acheteur pour régler nos préoccupations.

FUSIONS : L'ANNÉE EN BREF

En 2015-2016, nous avons procédé à 221 examens de fusion, dont 65 d'une grande complexité (par rapport à 55 l'année précédente). Nous avons respecté nos délais d'examen dans 96 % des cas non complexes et 85 % des cas complexes, la durée moyenne des examens étant de 36,40 jours pour les cas complexes et de 10,85 jours pour les cas non complexes.

Nous avons conclu des consentements pour régler sept dossiers, y compris avec Pfizer/Hospira, BCE/Rogers/Glentel et Iron Mountain/Recall. Nous avons également achevé l'examen de plusieurs autres transactions de haut niveau, notamment celles touchant Shaw/Wind Mobile et Renaud-Bray/Archambault.

Préserver la concurrence à la pompe

Nous avons conclu, l'année dernière, un consentement historique avec Parkland Fuel Corporation en vue de régler un litige se rapportant à l'acquisition de Pioneer Energy. Parkland, qui exploite ou approvisionne environ 700 stations-service au Canada, avait proposé d'acquérir 181 stations auprès de Pioneer, avec 212 ententes d'approvisionnement – une transaction qui aurait permis à Parkland de détenir jusqu'à 100 % du marché dans certaines régions de l'Ontario et du Manitoba.

Afin de protéger les consommateurs de ces marchés contre des majorations du prix de l'essence, nous avons contesté le programme d'acquisition proposé pour 14 collectivités dans les deux provinces. À la suite de la première médiation jamais réalisée dans le cadre d'une procédure devant le Tribunal de la concurrence, nous avons été en mesure de conclure une entente jugée bénéfique à toutes les parties : Parkland a accepté de vendre des stations-service ou de résilier des ententes d'approvisionnement dans six des quatorze marchés touchés et de renoncer à augmenter ses marges sur les ventes d'essence dans deux marchés où elle agit à titre de fournisseur de gros.

Promouvoir la conformité

Nous croyons qu'il ne revient pas seulement au Bureau de faire respecter la conformité avec les lois canadiennes sur la concurrence : c'est une responsabilité partagée dans le cadre de laquelle le milieu des affaires et le milieu juridique jouent aussi un rôle important. De plus, nous savons que la plupart des entreprises veulent se conformer à la loi. C'est pourquoi, tout au long de l'exercice 2015-2016, nous avons accru nos efforts de promotion de la conformité en développant de nouvelles ressources innovatrices pour aider les entreprises à se conformer à la loi.

Communiquer l'importance de la conformité à tous les Canadiens

Établie en 2015-2016, la nouvelle Unité de conformité du Bureau pilote nos efforts de promotion de la conformité, en donnant des présentations dans tout le Canada et

NOUVELLES FAÇONS DE FAIRE PARTICIPER LES CANADIENS AUX EXAMENS DE FUSION

Lorsque nous nous penchons sur une fusion, nous obtenons de l'information auprès d'une foule d'acteurs, dont des clients, des fournisseurs, des concurrents et des associations. Dans certains cas, nous pouvons également faciliter la collecte de renseignements, en invitant les Canadiens à nous donner leur opinion sur une fusion proposée. Ces commentaires sont soumis aux règles de protection de la vie privée et peuvent être communiqués par l'entremise du site Web du Bureau. En juillet 2015, nous avons invité les Canadiens à utiliser notre site Web pour nous dire ce qu'ils pensaient de l'acquisition proposée d'une division du Groupe Archambault par Renaud-Bray.





en développant de nouvelles ressources pour aider les entreprises à adopter des programmes de conformité organisationnelle crédibles et efficaces. L'année dernière, elle a donné 12 présentations sur la conformité aux intervenants canadiens, y compris des entreprises, des cabinets d'avocats, des associations commerciales, des universités et des hauts fonctionnaires. Elle a en outre tenu un atelier sur la conformité organisationnelle conjointement avec la Chambre de commerce internationale à Calgary. L'Unité de conformité examine aussi les programmes de conformité organisationnelle dans les cas d'application de la loi afin de s'assurer qu'ils sont crédibles et efficaces. Elle présente des pratiques exemplaires aux organismes antitrust étrangers et fait la promotion du Bureau en tant que chef de file international en matière de conformité organisationnelle.

Nous avons continué d'étendre nos activités en publiant en ligne de nouveaux contenus et de nouvelles vidéos visant à aider les entreprises à renforcer la conformité. Par exemple, notre portail sur la conformité organisationnelle, qui offre aux entreprises des ressources pour reconnaître et prévenir le comportement anticoncurrentiel, a reçu plus de 3 800 visites en 2015-2016. En mai 2015, dans notre [vidéo *Esprit sportif*](#), on a utilisé une métaphore de hockey pour expliquer comment la concurrence profite aux entreprises et aux consommateurs. La Chambre de commerce du Canada nous a aidés à accroître notre auditoire pour la vidéo *Esprit sportif* en la communiquant à ses 450 chambres de commerce locales, qui représentent près de 200 000 entreprises.

Aider les entreprises à établir des programmes de conformité crédibles et efficaces

Les programmes de conformité peuvent aider les entreprises de toutes tailles à déterminer les aspects de la *Loi sur la concurrence* qu'elles pourraient risquer de violer. L'année dernière, nous avons publié une nouvelle version de notre bulletin *Les programmes de conformité d'entreprise*, en nous appuyant sur les approches les plus récentes de la conformité et de l'application de la loi afin de fournir aux petites et moyennes entreprises une orientation à jour sur la façon d'élaborer et de maintenir un programme crédible et efficace. Le bulletin révisé a été très bien reçu, les Canadiens l'ayant téléchargé plus de 3 200 fois en 2015-2016.

Nous avons aussi publié plusieurs autres nouvelles ressources, y compris une brochure intitulée *Programmes de conformité d'entreprise pour les petites et moyennes entreprises*, trois fiches de renseignements sur la concurrence et la conformité et une nouvelle vidéo sur la conformité. À l'échelon international, des professionnels de la conformité, des commentateurs juridiques et des organismes antitrust ont fait l'éloge du bulletin et des documents connexes. De plus, un certain nombre de cabinets d'avocats nationaux ont fait remarquer que la publication du bulletin démontrait l'adoption par le Bureau d'une approche plus sérieuse et plus systémique à l'égard de la conformité et « a confirmé la place prépondérante du Bureau parmi les organismes de réglementation de la concurrence et les organes de réglementation antitrust en ce qui concerne les programmes de conformité ».



LA TRANSPARENCE DANS TOUT CE QUE NOUS FAISONS

L'ouverture et la transparence constituent deux des valeurs de base du Bureau, et nous défendons ces valeurs en appliquant les lois canadiennes sur la concurrence d'une manière claire et prévisible. Cela comprend une consultation auprès des Canadiens sur l'élaboration de nouvelles lignes directrices sur la conformité. L'année dernière, nous avons tenu des consultations sur un certain nombre de documents clés, y compris notre version provisoire du bulletin intitulé *Cadre d'action pour la concurrence et la conformité* (publié en novembre 2015), l'*Avis d'interprétation sur les préavis de fusion* (publié en septembre 2015) et les *Lignes directrices sur la propriété intellectuelle* (publiées en mars 2016).

Afin de rendre notre processus d'examen des fusions plus transparent, nous avons mis à jour, en septembre 2015, les *Lignes directrices concernant le processus d'examen des fusions* afin d'y intégrer de nouvelles directives sur la façon dont les parties à la fusion devraient répondre aux demandes de renseignements supplémentaires. De plus, nous avons publié, en avril 2015, les *Lignes directrices pour la production de renseignements stockés électroniquement* dans le but d'informer les entreprises des formats dans lesquels nous préférons recevoir les renseignements stockés électroniquement au cours d'une enquête, ce qui rend plus efficaces le traitement et l'examen des renseignements soumis.

Nous avons aussi publié huit énoncés de position visant à fournir aux milieux antitrust, aux intervenants de l'industrie et au grand public des précisions sur notre approche de certaines enquêtes, des demandes de renseignements et des examens de fusions, ainsi que leurs résultats. Cela comprend les énoncés concernant notre examen de la fusion de Renaud Bray et Archambault, ainsi que l'entente sur les droits de diffusion entre la LNH et Rogers.







PRIORITÉ 2 : DONNER DU POUVOIR AUX CANADIENS

Doter les Canadiens de nouveaux outils et de nouvelles ressources pour se protéger

En raison des effets perturbateurs de certaines technologies et de certains modèles opérationnels qui transforment tous les segments de marché, les consommateurs ont besoin de renseignements exacts et fiables pour prendre des décisions d'achat plus avisées et se défendre contre les nouvelles formes de fraude. En concentrant nos efforts d'application de la loi sur les questions qui auront l'incidence potentielle la plus importante sur les consommateurs – complétés par de nouvelles activités innovatrices en matière de recherche, de sensibilisation et de partenariat –, nous donnons aux Canadiens le pouvoir de tirer pleinement parti d'un marché concurrentiel.

PRIORITÉ 2

Créer un environnement axé sur des prix concurrentiels, un plus vaste choix de produits et un processus décisionnel éclairé au profit de tous les Canadiens.

ENGAGEMENTS	ÉTAT
Prendre des mesures d'application de la loi axées sur les consommateurs grâce à différents outils prévus dans le <i>Cadre d'action pour la concurrence et la conformité</i> , de façon à aider les consommateurs en prévenant et décourageant les cartels, les fusions et comportements anticoncurrentiels et les pratiques commerciales trompeuses.	
Mener des recherches au sujet des problèmes émergents liés au droit de la concurrence, à la politique économique et aux pratiques trompeuses, de façon à cibler les situations risquant le plus de toucher les consommateurs, puis accorder la priorité à l'affectation de ressources adéquates.	
Promouvoir la sensibilisation grâce à des activités de relations externes, notamment : <ul style="list-style-type: none">des présentations destinées à des groupes de défense des consommateurs, à des partenaires ainsi qu'à des intervenants de la communauté juridique et du monde des affaires, afin de promouvoir le mandat du Bureau;la conception et la mise en œuvre d'une campagne de sensibilisation du public en vue de l'édition de 2016 du Mois de la prévention de la fraude;la hausse de la visibilité et de l'accessibilité des vidéos d'information du Bureau et d'autres documents d'information grâce aux activités de relations externes et aux médias sociaux.	
Collaborer avec les organismes de protection des consommateurs pour intervenir en cas de publicité trompeuse et mensongère en ligne et sur le marché mobile.	
Mettre en œuvre la <i>Loi sur la transparence en matière de prix</i> en cas d'adoption de celle-ci par le Parlement.	S.O. ⁴
 RESPECTÉ	 PARTIELLEMENT RESPECTÉ

4 Notre Plan Annuel 2015-2016 contenait un engagement à mettre en œuvre la *Loi sur la transparence en matière de prix*, qui aurait aidé à adresser la discrimination géographique par les prix (plus spécifiquement, la différence de prix entre le Canada et les États-Unis). L'année passée, nous avons entamé une étude concernant l'écart de prix Canada/États-Unis, incluant une analyse comparative, et avons communiqué avec des experts de l'industrie. Cependant, nous avons interrompu notre travail dans ce secteur lorsque *Loi sur la transparence en matière de prix* est morte au feuillet.



7,34 M\$

EN RESTITUTIONS AUX CLIENTS

10 993

PLAINTES ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

682 070

VISITES SUR LE SITE WEB DU BUREAU

6

AVIS AUX CONSOMMATEURS PUBLIÉS⁵

Une approche axée sur le consommateur

Les Canadiens ont toujours été au centre de tout ce que nous faisons. En 2015-2016, nous avons concentré bon nombre de nos efforts d'application de la loi sur les questions qui touchent directement les consommateurs canadiens, de la mise au jour de frais cachés relatifs aux services de téléphonie sans fil à l'élimination de la fixation des prix à la pompe au Québec.

Tous les soldes ne sont pas nécessairement de bonnes affaires

Les consommateurs achètent des produits en solde parce qu'ils croient payer moins cher. Toutefois, les détaillants peuvent ne pas toujours offrir les soldes de bonne foi. La *Loi sur la concurrence* contient des dispositions visant à s'assurer que les consommateurs ne sont pas attirés par la mention de « prix habituels » artificiellement surestimés lorsque les annonceurs font la promotion des produits en solde. En mai 2015, nous avons signé un consentement avec le magasin d'objets artisanaux Michaels of Canada, ULC après que notre enquête a permis de constater qu'il ne s'était pas assuré que ses cadres personnalisés et prêts à l'emploi étaient offerts en solde de bonne foi avant d'en faire la promotion à des rabais importants. Dans le cadre du consentement, Michaels a payé une sanction administrative pécuniaire de 3,5 millions de dollars et a établi un programme de conformité organisationnelle afin de s'assurer que les indications relatives au prix de tous ses produits sont conformes à la *Loi sur la concurrence*.

Garder les prix de l'essence abordables au Québec

L'essence est une dépense importante pour la plupart des ménages canadiens, ce qui rend la concurrence parmi les détaillants d'essence importante pour contenir la hausse des prix. L'année dernière, nous avons obtenu une amende de 1 million de dollars contre la société Les Pétroles Global Inc. pour son rôle dans un complot de fixation des prix à Victoriaville, à Sherbrooke et à Magog au Québec. Cela faisait partie d'une enquête plus vaste qui a permis de déposer des accusations contre 39 personnes et 15 entreprises depuis 2008. Jusqu'à maintenant, des amendes totales de plus de 4 millions de dollars ont été imposées à des entreprises québécoises et ontariennes accusées de fixation des prix dans le marché de l'essence au détail.

Remboursements sans précédent pour les clients des services sans fil

En 2015-2016, nous avons obtenu notre restitution aux consommateurs la plus importante : un total de 7,34 millions de dollars en remises de Telus pour avoir facilité des services de messagerie texte payante que les consommateurs avaient été amenés à croire, indûment, qu'ils étaient gratuits. Dans le cadre de ce règlement, qui a découlé de notre enquête continue sur les trois plus importants fournisseurs de services sans fil au Canada, Telus a accepté de faire un don de 250 000 \$ pour la recherche et l'éducation sur la façon dont les fournisseurs de services collectent et utilisent les données personnelles des clients, et d'organiser une campagne de sensibilisation des consommateurs sur la façon d'éviter les frais de services sans fil indésirables. En 2014-2015, nous avons conclu une entente similaire avec Rogers, et obtenu 5,42 millions de dollars en restitutions aux consommateurs. Au 31 mars 2016, des procédures judiciaires étaient en cours contre Bell et l'ACTS.

Évaluer l'incidence des modèles opérationnels perturbateurs

Les modèles opérationnels perturbateurs utilisés par des entreprises telles que Netflix, Uber et Airbnb transforment le marché de façon drastique. Dans certains cas, ces changements peuvent amener des entreprises établies à se livrer à un comportement anticoncurrentiel ou à exercer des pressions sur les organismes de réglementation afin qu'ils édictent des règles touchant la capacité de ces nouveaux entrants à exercer leurs activités. Alors que l'économie du partage croît et qu'encore plus de nouveaux modèles opérationnels font leur apparition et remettent en question le statu quo, le Bureau joue un rôle important dans la promotion des avantages de la concurrence auprès des organismes de réglementation.

⁵ Depuis le début de l'exercice 2016-2017, le Bureau utilise le terme « alertes aux consommateurs » plutôt qu'« avis aux consommateurs ».

En janvier 2016, nous avons tenu un atelier d'une journée afin de faire progresser la réflexion sur les questions émergentes liées à la concurrence. Avec environ 120 participants venant du Canada et de l'étranger, y compris des représentants des milieux juridiques, universitaires et des affaires, cet atelier a porté sur les conséquences des modèles opérationnels perturbateurs sur la concurrence et la réglementation, et a examiné la meilleure façon d'incorporer des facteurs autres que le prix (p. ex. commodité, variété) dans une évaluation de la concurrence. La directrice de l'Office of Policy Planning de la Federal Trade Commission des États-Unis a fait un discours liminaire sur la question de la promotion de la concurrence et les innovations perturbatrices. Un [résumé de l'atelier](#) se trouve sur notre site Web.

MOBILISATION DES CANADIENS

La sensibilisation des Canadiens est essentielle pour accroître la connaissance et la compréhension de notre rôle dans la promotion et la protection de la concurrence, et pour leur fournir les renseignements dont ils ont besoin pour se protéger contre le comportement anticoncurrentiel.

L'année dernière, nous avons donné en tout 135 discours et présentations aux consommateurs, aux partenaires, aux universités et aux milieux juridiques et des affaires sur un vaste éventail de questions, y compris la conformité organisationnelle et le truquage des offres. Dans le cadre de nos efforts visant à favoriser un dialogue significatif concernant les questions qui touchent les consommateurs canadiens, nous avons aussi tenu deux réunions bisannuelles de groupes de consommateurs conjointement avec le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes. Nous avons continué de communiquer au public les nouvelles et les initiatives par l'entremise de :

- 68 annonces portant sur les résultats en matière d'application de la loi, les interventions réglementaires et les ententes de collaboration;
- 12 numéros de *Le BC en bref*, une publication mensuelle qui offre un aperçu des nouvelles et des développements récents au sein du Bureau;
- 6 avis aux consommateurs visant à informer les Canadiens sur les escroqueries, y compris trois qui ont été publiés au cours du mois de la prévention de la fraude;
- 2 numéros du *Recueil des pratiques commerciales trompeuses*, une publication lancée en juin 2015 pour permettre aux annonceurs de mieux comprendre les lois que nous appliquons, le premier numéro portant sur l'économie numérique et des sujets comprenant les fausses critiques et les clauses de non-responsabilité dans la publicité en ligne.

PLUS « SOCIAL » QUE JAMAIS

En accroissant notre participation aux médias sociaux, nous avons amélioré de façon importante la capacité des Canadiens à accéder à nos renseignements et nos ressources. En 2015-2016, nous avons :

- doublé le nombre de nos abonnés sur Twitter (à 4 026)
- publié 981 gazouillis (augmentation de 61 %)
- augmenté les visionnements de nos vidéos à 62 343 (augmentation de 10 %)
- augmenté l'utilisation de Facebook et de LinkedIn pour joindre un plus grand nombre de Canadiens

Combattre la fraude grâce aux connaissances

La meilleure arme contre la fraude est l'information. En tant que président du Forum sur la prévention de la fraude du Canada, le Bureau joue un rôle de leadership clé dans la lutte contre la fraude au pays et à l'échelle internationale, ce qui comprend la participation au Mois de la prévention de la fraude en mars de chaque année. L'édition 2016 du Mois de la prévention de la fraude (« **Détecter, contrer et signaler la fraude** ») a mis l'accent sur la fourniture aux consommateurs et aux entreprises des renseignements dont ils ont besoin pour se protéger contre la fraude.

Après avoir participé aux événements de lancement à Vancouver, à Toronto et à Montréal (avec d'autres partenaires du Forum, tels que le Better Business Bureau, le Service de police de Toronto et Option consommateurs), nous avons eu recours aux médias traditionnels et aux nouveaux médias pour accroître la sensibilisation à plusieurs questions liées à la fraude, en tirant parti des réseaux de nos partenaires pour joindre un auditoire encore plus important. Cela comprenait :

- la séance de clavardage sur Twitter concernant la journée « Trop beau pour être vrai », qui a porté sur les abonnements piégés et l'arnaque des essais gratuits;
- une [vidéo YouTube](#) soulignant les pratiques illégales les plus répandues dans le domaine des investissements;



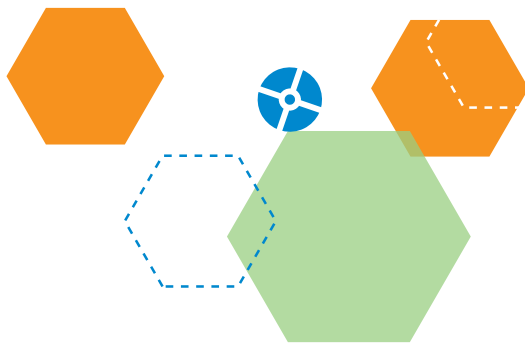
- des conseils à l'intention des entreprises et des consommateurs sur la façon d'éviter de se faire arnaquer;
- des conseils à l'intention des nouveaux immigrants et réfugiés concernant les arnaques qui les menacent de déportation ou d'arrestation;
- un partenariat avec le Better Business Bureau et Option consommateurs afin de créer la liste annuelle des dix principales arnaques au Canada.

Ces efforts ont permis d'atteindre le nombre le plus élevé de contacts avec les consommateurs au cours des six années de la tenue du Mois de la prévention de la fraude. Les mots-clés de campagne #FPM2016 et #MPF2016 ont été utilisés plus de 14 000 fois par plus de 4 500 personnes sur Twitter, et ont généré plus de 56 millions d'impressions à l'échelle des gazouillis et des partages de gazouillis.

ACCROÎTRE LA SENSIBILISATION À L'ÉGARD DES CARTELS

Au cours du Mois de la prévention de la fraude, nous avons tenu notre troisième Journée anticartel annuelle pour aider les entreprises à détecter et à prévenir la fixation des prix et le truquage des offres.

Travaillant avec la Chambre de commerce du Canada et d'autres partenaires, cet événement comprenait une table ronde avec des représentants de l'*Unité permanente anticorruption* de la Sûreté du Québec et de la Police provinciale de l'Ontario, laquelle visait à permettre aux entreprises de mieux comprendre comment les cartels fonctionnent, comment éviter de faire partie d'un cartel, et comment cerner et signaler les cartels.



FAIRE PARTICIPER LES PETITES ENTREPRISES AU MOIS DE LA PRÉVENTION DE LA FRAUDE

Au cours du Mois de la prévention de la fraude de 2016, notre partenariat avec le Réseau Entreprises Canada (REC) a été essentiel pour transmettre notre message à un plus grand nombre de Canadiens que jamais auparavant. En mars 2016, le REC a publié sur son site Web deux blogues écrits par le Bureau, y compris un blogue qui encourageait les petites et moyennes entreprises à établir un plan antifraude et qui formulait des conseils sur la façon dont elles peuvent détecter la fraude, la contrer et la signaler. Ces blogues ont aussi été promus par l'entremise des comptes de médias sociaux du REC. Comme de nombreuses autorités responsables de la concurrence dans le monde ont du mal à joindre les petites entreprises, le Bureau a la chance de pouvoir tirer parti d'une ressource telle que le REC pour échanger avec ce groupe appréciable et très important d'intervenants.

Faire front commun contre la fraude en ligne

Pour lutter contre la publicité frauduleuse et trompeuse sur les marchés mobiles et en ligne en rapide évolution, il est essentiel que le Bureau collabore avec les organismes de protection des consommateurs du monde entier afin de mettre en commun les pratiques exemplaires et de partager les expériences. L'an dernier, nous avons poursuivi notre collaboration avec le Centre antifraude du Canada (CAFC), qui recueille de l'information et des renseignements de nature criminelle sur les fraudes liées au marketing de masse (p. ex. le télémarketing), les fraudes liées aux paiements à l'avance (p. ex. l'arnaque des lettres de l'Afrique de l'Ouest), la fraude par Internet et le vol d'identité. En tant que membre de l'équipe de gestion mixte du CAFC, j'ai présidé trois réunions auxquelles assistaient des représentants de la Gendarmerie royale du Canada et de la Police provinciale de l'Ontario, et j'ai participé à la prise de plusieurs décisions sur l'orientation stratégique générale du CAFC.

Outre le travail que nous effectuons avec le CAFC, nous avons coordonné une opération de ratissage sur Internet du Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs (RICPC) en 2015, dans le cadre de laquelle

25 organismes ont participé à l'examen de plus de 1 500 sites Web pour cerner des problèmes tels que la pratique des « prix goutte à goutte » dans le secteur du voyage et du tourisme (lorsque les prix annoncés sont irréalisables en raison des frais supplémentaires obligatoires) et les pièges liés aux inscriptions dans le commerce électronique. Près de la moitié des sites Web examinés, y compris des sites Web canadiens, ont été signalés comme étant suspects.

Nous avons également contribué à la nouvelle version du document de l'Organisation de coopération et de développement économiques (intitulé La protection du consommateur dans le commerce électronique – Recommandation de l'OCDE), qui a été mise à jour pour répondre aux nouvelles tendances et aux nouveaux défis auxquels sont confrontés les consommateurs dans les marchés numériques. Il s'agit là de la première révision majeure de ce document depuis sa création en 1999.

Nous avons également continué de collaborer avec la National Cyber-Forensics and Training Alliance Canada, et avons rencontré des partenaires nationaux et internationaux chargés de l'application de la loi pour discuter des nouveaux outils et technologies criminalistiques visant à se saisir des représentations faites dans les environnements en ligne et mobiles et à les préserver – ainsi que la manière d'utiliser ces preuves dans nos enquêtes.











PRIORITÉ 3 : PROMOUVOIR LA CONCURRENCE

Préconiser la concurrence et l'innovation sur le marché canadien

La concurrence est la clé d'une économie forte et saine, car elle permet de profiter des avantages de prix plus bas, d'offrir un plus grand choix aux consommateurs et de favoriser davantage l'innovation. En 2015-2016, nous avons continué de promouvoir ces avantages pour les Canadiens, tout en donnant des conseils aux organismes de réglementation, à l'industrie et aux partenaires gouvernementaux. Notre objectif : fournir le soutien et l'orientation requis pour que les politiques publiques et les règlements soient élaborés selon les meilleures données possible, et que ces derniers reflètent les modèles technologiques et d'affaires en constante évolution d'une manière qui favorise la concurrence et l'innovation.

PRIORITÉ 3

Promouvoir et assurer un marché plus concurrentiel en mettant l'accent sur une réglementation intelligente permettant d'atteindre des objectifs réglementaires légitimes.

ENGAGEMENTS	ÉTAT
Élaborer une stratégie proactive de promotion pour mettre en relief les obstacles à la concurrence, notamment : <ul style="list-style-type: none"> en menant au moins deux études de marché dans les secteurs réglementés importants pour l'économie canadienne en intervenant dans le cadre des processus réglementaires et en prodiguant des conseils aux gouvernements, lorsque c'est nécessaire 	 ⁶
Collaborer avec les gouvernements provinciaux et territoriaux du Canada, ainsi que d'autres partenaires nationaux clés, pour cerner et analyser les secteurs réglementés susceptibles de tirer profit d'une concurrence accrue.	
Élaborer et publier des lignes directrices concernant les liens entre le droit de la propriété intellectuelle et le droit de la concurrence.	
Collaborer avec ISDE pour promouvoir l'adoption continue de politiques fermes en matière de concurrence comme pièce centrale d'une approche visant à stimuler l'économie canadienne.	
 RESPECTÉ  PARTIELLEMENT RESPECTÉ  NON RESPECTÉ  DIFFÉRÉ	

Bâtir le fondement d'un avenir plus concurrentiel

La concurrence et l'innovation peuvent être freinées par des comportements commerciaux anticoncurrentiels ou par des réglementations excessivement restrictives, qui entravent l'entrée sur le marché de nouveaux acteurs ayant de nouvelles idées. Les modèles d'affaires et les technologies évoluent si rapidement que l'élaboration des règlements n'arrive pas à suivre ce rythme; cependant, le Bureau a continué de fournir des conseils et des recommandations aux organismes de réglementation et aux décideurs de tout le Canada, les encourageant à tenir compte des répercussions sur la concurrence et l'innovation de toute nouvelle réglementation.

⁶ Lors de l'année fiscale 2015-2016, l'unité de la promotion a fait l'objet d'une évaluation formative par la Direction générale de la vérification et de l'évaluation d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE). L'élaboration d'une stratégie de promotion a été différée jusqu'à ce que l'évaluation soit terminée pour assurer une cohérence avec les recommandations de l'évaluation.

25

INITIATIVES LIÉES À LA PROMOTION

4

SOUMISSIONS AUX ORGANISMES DE RÉGLEMENTATION

120

PARTICIPANTS À NOTRE ATELIER SUR LES NOUVEAUX ENJEUX LIÉS À LA CONCURRENCE

Lorsque la concurrence prend la route

Les services de covoiturage comme Uber sont devenus de plus en plus populaires en offrant aux Canadiens des tarifs plus bas, des délais d'attente plus courts et, dans bien des cas, un meilleur service que les taxis traditionnels. Toutefois, les villes ont eu du mal à établir des cadres réglementaires efficaces pour la gestion de ces nouveaux modèles d'affaires.

Reconnaissant la nécessité de promouvoir rapidement une concurrence loyale et l'innovation sur le marché, nous avons publié un livre blanc en novembre 2015, dans lequel il est demandé aux organismes de réglementation de réviser et de moderniser les règlements de l'industrie canadienne des taxis. Dans ce document, nous avons recommandé que les autorités de réglementation assouplissent les restrictions contraignantes déjà imposées aux taxis (comme les tarifs étroitement contrôlés et le nombre limité de plaques d'immatriculation délivrées) et établissent des règlements appropriés sur les services de covoiturage. Nous y avons également noté que tout nouveau règlement ne devrait pas être plus intrusif que nécessaire et ne devrait être adopté que pour atteindre des objectifs stratégiques légitimes, comme assurer la sécurité des passagers et des conducteurs, de sorte que les fournisseurs de services de taxi et les chauffeurs de taxi puissent récolter les avantages d'une concurrence et d'une innovation accrues.

Cette intervention a déjà eu une incidence directe sur les services de transport de nombreuses municipalités du Canada, des villes comme Ottawa, Edmonton, Toronto et Calgary ayant cité les recommandations formulées dans notre livre blanc lors de la révision de leur réglementation sur les taxis, ce qui en fait l'un des exemples les plus solides de notre travail de promotion à ce jour, ainsi que celui qui a eu le plus d'incidence.

ENGAGEMENT À CONSULTER

Nous consultons souvent les gouvernements provinciaux et territoriaux et d'autres intervenants, et nous établissons des partenariats avec eux pour cerner les secteurs réglementés qui pourraient bénéficier d'une concurrence accrue. Lorsque nous avons rédigé notre livre blanc sur l'industrie du taxi, notre unité de promotion de la concurrence a consulté des administrations municipales de tout le Canada pour mieux comprendre les enjeux auxquels ces dernières étaient confrontées en ce qui a trait aux services de covoiturage.



Comment souhaitez-vous payer?

Au fur et à mesure que davantage de consommateurs adoptent les portefeuilles numériques et les technologies de paiement mobile, une plus grande concurrence dans l'univers des paiements pourrait générer des avantages importants pour les consommateurs et les commerçants. Voilà le message que nous avons présenté au ministère des Finances Canada en réponse à sa demande de commentaires sur la surveillance des systèmes de paiement nationaux en juin 2015. Dans nos observations, nous avons mis en évidence le fait que les nouvelles mesures de surveillance devaient garantir aux consommateurs la possibilité de basculer entre différents services et méthodes de paiement, à la fois au sein de leur portefeuille mobile et entre différents portefeuilles mobiles. Cette mesure favoriserait la concurrence, à la fois pour ce qui est de la qualité et du prix. Nous avons également prôné la possibilité pour les commerçants de refuser d'accepter les nouvelles technologies de paiement, de même que la possibilité, pour ceux qui les acceptent, d'appliquer des frais supplémentaires pour ces méthodes de paiement. Ensemble, ces deux mesures sont susceptibles de stimuler la concurrence entre prestataires de services de paiement, de réduire les frais d'acceptation des cartes et de diminuer le risque que les frais soient transmis aux consommateurs par les commerçants; tout cela favorise des prix de détail plus bas pour tous les consommateurs.

Encore plus de choix de chaînes

Les ententes de gros entre les fournisseurs de services de télévision et les propriétaires de chaînes peuvent mener à la création de groupes de chaînes (ne comportant souvent qu'une ou deux chaînes que l'abonné veut réellement) plutôt que de permettre aux consommateurs de choisir les chaînes qu'ils préfèrent. En nous appuyant sur les

observations que nous avons faites lors des audiences du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) dans le cadre de l'initiative « Parlons télé » en 2014, nous avons présenté d'autres observations en réponse à un appel d'observations du CRTC concernant le Code sur la vente en gros proposé, qui régirait les ententes commerciales de gros. Nous avons réussi à plaider pour que le CRTC examine attentivement les incidences de certains termes de ces ententes qui ont mené à des regroupements de chaînes, ainsi que leurs incidences potentielles sur ce qui inciterait les fournisseurs de services de télévision à offrir aux consommateurs une flexibilité et un choix accrus dans un environnement de services offerts à la carte.

Nous avons également appuyé une proposition du CRTC visant à inciter les fournisseurs de vidéo sur demande en ligne à laisser les consommateurs s'abonner aux services de vidéo sur demande en ligne sans devoir être abonnés à un service de télévision ou d'accès Internet de ce fournisseur de vidéo sur demande en ligne, encourageant ainsi une plus grande concurrence, tout en offrant aux Canadiens plus de souplesse dans la façon dont ils regardent des contenus vidéos, de même que dans le choix d'un fournisseur de services de télévision et d'Internet.

Des communications plus claires sur les droits de propriété intellectuelle

Les droits de propriété intellectuelle (PI) revêtent une importance de plus en plus grande dans notre économie du savoir. L'an dernier, nous en avons fait une priorité pour aider les entreprises – en particulier celles de l'industrie pharmaceutique – à comprendre la manière dont nous traitons les questions de concurrence en matière de propriété intellectuelle, telles que les ententes en matière de brevets. À la suite de consultations approfondies, nous avons publié, en mars 2016, une version mise à jour des *Lignes directrices sur la propriété intellectuelle*, afin d'y intégrer la plus récente jurisprudence canadienne ainsi que l'expérience récente en matière d'application de la loi au

Canada et à l'étranger. Nous passerons en revue les lignes directrices chaque année, et les réviserons au besoin, au fur et à mesure de l'évolution des environnements économique et technologique.

Contribuer à l'adoption d'une politique efficace en matière de concurrence

La politique en matière de concurrence est une pierre angulaire de l'approche du Canada en ce qui concerne le développement économique. Nous fournissons au gouvernement fédéral de l'expertise et des conseils sur des questions liées à la politique en matière de concurrence, travaillons en étroite collaboration avec Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE) pour façonner le débat sur les politiques publiques et formulons des commentaires sur les initiatives réglementaires et législatives liées à la concurrence. Nous travaillons également avec le Réseau Entreprises Canada d'ISDE pour accroître notre visibilité auprès des petites et moyennes entreprises au Canada.

Le Bureau collabore étroitement avec Affaires mondiales Canada dans la négociation des dispositions touchant la politique en matière de concurrence contenues dans les accords de libre-échange conclus par le Canada. L'an dernier, nous avons participé à des discussions exploratoires et à des négociations commerciales, et avons apporté notre soutien aux processus de mise en œuvre et de ratification des accords. En particulier, nous avons appuyé les négociations sur les dispositions de la politique en matière de concurrence et contribué aux travaux liés aux traités relatifs à l'Accord de libre-échange entre le Canada et l'Ukraine et à l'Accord du Partenariat transpacifique.

Le Bureau travaille aussi par l'intermédiaire d'organisations multilatérales, comme le Réseau international de la concurrence (RIC) et l'OCDE, pour élaborer des pratiques exemplaires en matière d'application de la loi sur la concurrence et diffuser les mises à jour des politiques et des mesures d'application qui peuvent être utiles à d'autres administrations.



EXAMEN EN PROFONDEUR DE CERTAINS MARCHÉS

Les études de marché sont de puissants outils pour explorer plus en détail la dynamique concurrentielle d'une industrie particulière. Même si nous nous étions engagés, dans notre plan annuel, à terminer deux études l'an dernier, nous n'avons pas pu le faire en raison d'autres priorités en matière de promotion de la concurrence. À l'avenir, nous avons l'intention de mener une étude de marché sur l'innovation technologique dans le secteur des services financiers, en mettant l'accent sur l'incidence de l'innovation sur l'utilisation de produits et de services tels que les services bancaires de pair à pair, les portefeuilles numériques et le financement collectif. L'étude entend aussi examiner s'il ne conviendrait pas de procéder à une réforme de la réglementation pour promouvoir une plus grande concurrence dans ce secteur.






PRIORITÉ 4 : COLLABORER AVEC NOS PARTENAIRES



Promouvoir la concurrence et l'innovation par l'intermédiaire de partenariats nouveaux et plus robustes

Le fait de collaborer avec des partenaires au Canada et à l'étranger renforce notre capacité à offrir aux consommateurs et aux entreprises les avantages d'un marché concurrentiel et innovateur. L'an dernier, nous avons continué de collaborer avec d'autres ministères, organismes d'application de la loi et organismes de protection des consommateurs de même qu'avec nos homologues internationaux dans l'application de la *Loi sur la concurrence*.

PRIORITÉ 4

Collaborer avec des partenaires nationaux et internationaux pour adopter de bonnes règles de concurrence et accroître les possibilités de participation des Canadiens aux marchés mondiaux.

ENGAGEMENTS	ÉTAT
Conclure et signer des protocoles d'entente avec les organismes responsables de la concurrence dans les marchés émergents afin d'établir des relations de travail plus étroites avec ces pays aux fins de l'application de la loi.	
Accroître la collaboration avec d'autres ministères et des partenaires en application de la loi et établir des partenariats nationaux et internationaux.	
Resserrer les relations existantes concernant la coopération en matière d'application de la loi grâce à des tribunes internationales, notamment : <ul style="list-style-type: none">en continuant de diriger le Groupe de travail sur les fusions du RIC;en continuant de participer aux activités du Groupe de travail sur le RIC;en offrant un soutien continu à l'OCDE grâce à l'échange de connaissances;en faisant part de nos priorités à l'OCDE grâce à des présentations sur les questions importantes.	
Améliorer la collaboration internationale avec les organismes de protection des consommateurs comme le RICPC et des groupes du secteur privé.	
Chercher à conclure des ententes de seconde génération pour approfondir la coopération avec les partenaires existants.	

 RESPECTÉ  PARTIELLEMENT RESPECTÉ

NOUS AVONS PARTICIPÉ À **17**
RENCONTRES ET ATELIERS INTERNATIONAUX

NOUS AVONS MENÉ **19**
ENQUÊTES AVEC NOS PARTENAIRES INTERNATIONAUX

NOUS AVONS MENÉ **28**
ENQUÊTES AVEC NOS PARTENAIRES NATIONAUX

NOUS AVONS PARTICIPÉ À **15**
RÉUNIONS BILATÉRALES AVEC DES ORGANISMES
ÉTRANGERS RESPONSABLES DE L'APPLICATION DE
LA LOI ET DE LA CONCURRENCE

ENQUÊTES INTERNATIONALES

Le Bureau a collaboré avec ses partenaires internationaux à 19 enquêtes l'année dernière, notamment avec :

- la Commission australienne de la concurrence et de la consommation;
- la Commission du commerce de la Nouvelle-Zélande;
- la Commission fédérale du commerce des États-Unis (FTC);
- l'Autorité de la concurrence de la France.



La concurrence, une préoccupation à l'échelle mondiale

Aucun pays n'est complètement isolé dans l'économie mondiale d'aujourd'hui. En échangeant des renseignements avec les partenaires et en collaborant à l'application transfrontalière de la loi, nous sommes mieux en mesure de lutter contre les pratiques commerciales anticoncurrentielles qui touchent les Canadiens.

Protéger les consommateurs des deux côtés de la frontière

Les entreprises, les établissements d'enseignement et les ministères canadiens achètent collectivement plus de 500 millions de dollars de fournitures de bureau chaque année. La concurrence joue un rôle essentiel dans la réduction de ces coûts. Lorsque Staples (Bureau en gros) et Office Depot (entreprise exploitée au Canada sous le nom de Grand & Toy) ont proposé une fusion, nous avons travaillé en étroite collaboration avec la Commission fédérale du commerce (Federal Trade Commission ou FTC) des États-Unis pour en évaluer les incidences potentielles. C'était la première fois qu'une fusion faisait l'objet d'un litige simultanément au Canada et aux États-Unis – cela témoigne de notre engagement à établir de solides relations internationales pour protéger la concurrence au pays.

Lors de son enquête, le Bureau a conclu que, si l'acquisition devait se faire, Staples contrôlerait plus de 80 % des ventes de fournitures de bureau au Canada. Afin que les consommateurs des deux pays n'aient pas à payer des prix plus élevés, le Bureau et la FTC ont déposé des contestations simultanées en décembre 2015 pour bloquer la fusion, et ont travaillé en étroite collaboration à l'examen des détails de l'affaire⁷.

Signature de nouvelles ententes avec nos homologues internationaux

L'an dernier, nous avons renforcé notre réseau de partenaires internationaux en signant des protocoles d'entente avec le ministère du Commerce et la Commission nationale du développement et de la réforme de la Chine. Ces deux protocoles d'entente, ainsi que le protocole d'entente signé au cours de l'exercice financier précédent avec l'Administration d'État pour l'industrie et le commerce de la Chine, renforceront notre capacité à coopérer avec les organismes chinois en matière d'application de la loi. Jusqu'à maintenant, nous avons établi des instruments de coopération (y compris des protocoles d'entente) avec 13 administrations étrangères dans le monde entier.

⁷ En mai 2016, nous avons retiré notre contestation lorsque les deux parties ont annoncé qu'elles abandonnaient la fusion après qu'une cour de district des États-Unis a tranché en faveur de l'injonction de la FTC.

Nous avons aussi activement cherché des occasions d'approfondir nos relations existantes en négociant des ententes de coopération de « deuxième génération », qui favorisent l'échange de renseignements et la fourniture d'une assistance durant les enquêtes internationales. Cela a mené à la signature, en avril 2016, d'un nouveau protocole d'entente avec la Commission du commerce de la Nouvelle-Zélande, notre premier instrument de deuxième génération⁸.

Échanger des connaissances avec des partenaires du monde entier

L'échange de pratiques exemplaires avec nos homologues internationaux contribue à protéger les consommateurs et les entreprises non seulement au Canada, mais partout dans le monde. En 2015-2016, nous avons tenu 15 réunions bilatérales officielles avec d'autres autorités responsables de la concurrence, y compris les commissions des pratiques commerciales loyales de la Corée du Sud et du Japon. Nous avons également assisté à une réunion trilatérale avec les États-Unis et le Mexique pour discuter d'une collaboration régionale plus efficace en Amérique du Nord.

En outre, nous avons offert une formation technique à l'autorité équatorienne responsable de la concurrence, présenté des techniques d'enquête lors d'un atelier des Nations Unies en Colombie, participé à des échanges de personnel avec nos homologues de la France et de Hong Kong et organisé des visites d'étude avec des représentants de Singapour et du Vietnam.

Collaborations internationales

Afin de protéger les consommateurs de la fraude et de la publicité trompeuse, nous collaborons activement avec des organismes de protection des consommateurs et de concurrence, notamment des organismes internationaux comme le Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs (RICPC) et le Comité de l'OCDE sur la politique des consommateurs.



UN LEADER DU RÉSEAU INTERNATIONAL DE LA CONCURRENCE

En collaboration avec nos homologues étrangers, nous contribuons à l'élaboration de pratiques exemplaires de politique sur la concurrence en jouant un rôle de leader au sein d'organisations telles que le Réseau international de la concurrence (RIC), qui vise à renforcer la collaboration et à promouvoir la convergence des lois et des pratiques relatives à la concurrence parmi ses membres.

En tant que membre exécutif du groupe directeur du RIC, le commissaire de la concurrence contribue à mettre en place le programme de travail annuel du RIC et guide l'orientation globale de l'organisation. Le commissaire agit aussi à titre d'intermédiaire entre le RIC et le Comité sur la concurrence de l'OCDE, afin d'assurer l'harmonisation des activités de ces deux importants organismes. D'un point de vue administratif, le Bureau sert de secrétariat du RIC, coordonnant les activités et les réunions comme la Conférence annuelle du RIC.

Nous prenons aussi part à plusieurs groupes de travail du RIC. Par exemple, nous coprésidons le Groupe de travail sur les fusions, qui favorise l'adoption de pratiques exemplaires dans le cadre de l'examen des fusions. L'année dernière, nous avons également contribué à un projet de coopération internationale relatif aux examens de fusions. En outre, nous avons dirigé la rédaction du Guide de mesures correctives en matière de fusions de 2016 (*2016 Merger Remedies Guide*), un cadre offrant des principes et une orientation pratique pour la conception et la mise en œuvre de mesures correctives plus efficaces en matière de fusions.

8 Bien que le protocole d'entente ait été signé peu de temps après la fin de l'exercice 2015-2016, sa signature est le résultat des négociations qui se sont déroulées en 2015-2016.

RICPC

Nous avons continué de jouer un rôle important au sein du RICPC, qui regroupe des organismes de plus de 60 pays pour échanger des renseignements, discuter du développement des marchés et mettre en place des pratiques exemplaires afin de nous attaquer aux problèmes rencontrés par les consommateurs dans le monde entier. En plus de présenter divers exposés lors de conférences et d'ateliers du RICPC, nous avons participé à plusieurs groupes de travail du RICPC en assurant leur codirection, notamment le groupe de travail sur les critiques et les recommandations en ligne et le groupe de travail chargé de l'analyse des plaintes. Les derniers examens soulevaient dans l'ensemble des préoccupations sur les pratiques opérationnelles et se penchaient sur la nécessité de prendre des mesures d'application de la loi. De plus, nous avons dirigé un projet axé sur la publicité trompeuse sur les prix et rédigé un chapitre du Manuel de formation sur l'exécution du RICPC, qui porte sur l'établissement d'éléments de preuve fiables en cas de litige.

OCDE

Par l'entremise de notre travail avec l'OCDE, nous avons contribué à des discussions à l'échelle internationale sur des questions relatives à la concurrence et aux consommateurs. Au cours de l'année dernière, nous avons coordonné quatre réunions du Comité sur la concurrence de l'OCDE, notamment le forum mondial sur la conduite responsable des entreprises de 2015. Nous avons également fait plusieurs présentations, échangeant nos points de vue sur des questions telles que l'application des lois antitrust, les oligopoles, les comportements de cartel dans le secteur de la construction et les innovations perturbatrices dans le secteur financier. De plus, nous avons appuyé plusieurs projets du Comité sur la politique des consommateurs (CPC) de l'OCDE qui permettent aux autorités publiques d'élaborer des politiques plus efficaces sur les consommateurs. Comme cela a été mentionné précédemment, cela comprend la contribution à la nouvelle version du document intitulé La protection du consommateur dans le commerce électronique – Recommandation de l'OCDE. Nous avons aussi assisté à des réunions en avril et en octobre 2015 à Paris (France) pour faire avancer le programme de travail du CPC et collaboré aux préparatifs de la Réunion ministérielle de l'OCDE sur l'économie numérique qui a eu lieu en juin 2016.

Des partenariats plus solides pour une meilleure application de la loi

Notre collaboration avec les organismes d'application de la loi est essentielle pour respecter notre mandat relatif à la conformité et à l'application de la loi. En 2015–2016, nous avons continué de renforcer nos capacités en matière d'enquête en concluant des ententes de coopération avec la Police provinciale de l'Ontario et la Gendarmerie royale du Canada (GRC).

Inspirés de nos relations actuelles, ces protocoles d'entente (PE) amélioreront notre façon de collaborer et de consulter et échanger les ressources avec la Police provinciale de l'Ontario et la GRC lors d'enquêtes sur les cartels, le truquage d'offres, les pratiques de commercialisation trompeuses et d'autres activités illégales qui nuisent aux consommateurs comme aux entreprises. Ils permettront également d'améliorer notre collaboration dans la réalisation d'activités de sensibilisation visant à renseigner les Canadiens sur les moyens de détecter, de dénoncer et de prévenir les pratiques commerciales anticoncurrentielles.

Collaborations nationales

Nous avons signé des PE avec de nombreux organismes du Canada au cours des dernières années, nous engageant à échanger l'information et les ressources afin d'améliorer notre application de la loi et de faire progresser nos enquêtes. Voici quelques organismes avec lesquels nous avons conclu des ententes :

- Office de la propriété intellectuelle du Canada
- Commissariat à la protection de la vie privée du Canada
- Ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs de l'Ontario
- Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
- Centre antifraude du Canada
- Unité permanente anticorruption (Sûreté du Québec)
- Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC)

À la suite de la conclusion de ces ententes, nous avons continué à collaborer avec nos partenaires tout au long de l'année dans le but de nous attaquer à des problèmes communs. Par exemple, dans le cadre de notre PE avec Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (maintenant appelé SPAC), nous avons échangé des renseignements relatifs aux processus d'approvisionnement et aux transactions immobilières en collaborant dans les domaines de l'application de la loi, de la formation et de la sensibilisation.






PRIORITÉ 5 : FAVORISER L'EXCELLENCE



Intégrer l'amélioration et l'innovation continues à notre culture organisationnelle

Il faut savoir s'adapter pour réagir efficacement au rythme rapide des demandes de changement. Cela signifie qu'il faut être en mesure de mettre à jour nos propres processus et structures pour répondre aux besoins des consommateurs et des entreprises du Canada. L'année dernière, nous avons concentré nos efforts sur l'instauration d'une culture d'excellence en adoptant une nouvelle structure de gouvernance, en nous engageant au perfectionnement et au bien-être des employés et en contribuant aux initiatives de transformation du gouvernement qui permettront de créer une fonction publique plus efficace et très performante.

PRIORITÉ 5

Promouvoir, dans l'ensemble du Bureau, une culture d'excellence axée sur l'ouverture, la collaboration et la participation, ainsi que l'atteinte de résultats tangibles.

ENGAGEMENTS	ÉTAT
Terminer la mise en œuvre de notre restructuration et de notre nouvelle structure de gouvernance.	
Élaborer un cadre en matière de gestion du talent ⁹ .	
Répondre au Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux.	
Promouvoir un milieu de travail sain, respectueux et inclusif.	
Contribuer à la mise en œuvre d'initiatives ministérielles et pangouvernementales liées aux technologies de l'information, à la gestion de l'information, aux finances et aux ressources humaines.	

 RESPECTÉ  PARTIELLEMENT RESPECTÉ

⁹ La stratégie de gestion du talent a été partiellement développée en 2015-2016. Des consultations et groupes de discussions ont eu lieu entre février et avril 2016 au sujet de l'ébauche de la stratégie. La stratégie a été finalisée et partagée avec les employés en 2016-2017 afin de recueillir tous commentaires finaux et d'y apporter des ajustements. La version finale sera publiée en 2017-2018.



Un bureau ouvert et adaptatif

Par l'entremise de la publication de notre plan stratégique triennal et du renouvellement de notre structure de gouvernance, nous avons achevé notre processus de restructuration organisationnelle, soit le fruit de nos efforts sur plusieurs années afin de devenir un organisme plus ouvert, plus collaboratif et plus efficace.

Planification pour l'avenir

En juin 2015, à la suite d'une période de consultation publique, nous avons publié notre *Vision stratégique 2015-2018*. À l'aide de cinq objectifs stratégiques qui orienteront nos efforts au cours des trois prochaines années, ce document renforce les liens entre nos mesures et nos buts à long terme afin de nous assurer que nos ressources sont utilisées à leur plein potentiel – et que les Canadiens continuent

de tirer profit d'une concurrence accrue. Cette vision triennale étaye notre *Plan d'action sur la transparence*, qui vise à promouvoir le développement d'un organisme plus souple, tout en fournissant aux Canadiens davantage d'occasions de connaître nos activités.

Une nouvelle structure de gouvernance pour améliorer la surveillance et la gestion

L'année dernière, afin d'assurer une approche plus holistique de la surveillance et la coordination de la façon dont nous établissons les priorités et affectons nos ressources, nous avons mis en place **quatre nouveaux comités de gouvernance** :

4 nouveaux comités de gouvernance



LE COMITÉ DES GRANDES INITIATIVES D'APPLICATION ET DE PROMOTION

SUPERVISE LA COORDINATION ET L'UTILISATION DE NOS RESSOURCES D'APPLICATION DE LA LOI ET DE PROMOTION DE LA CONCURRENCE



LE COMITÉ DE LA POLITIQUE STRATÉGIQUE ET DE LA PLANIFICATION

ÉTABLIT NOS PRIORITÉS STRATÉGIQUES, OPÉRATIONNELLES ET POLITIQUES



LE COMITÉ DES PRATIQUES ET DES PROCÉDURES

ÉLABORE, MET EN ŒUVRE ET ÉVALUE NOS DIRECTIVES, PRATIQUES ET PROCÉDURES EN MATIÈRE DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS, D'ÉTIQUETAGE, DE CONCURRENCE ET D'APPLICATION DE LA LOI



LE COMITÉ DE LA GESTION ORGANISATIONNELLE

AIDE LE BUREAU À S'ACQUITTER DES RESPONSABILITÉS RELATIVES AUX RESSOURCES HUMAINES, AUX FINANCES, AU MATÉRIEL, À LA TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION, À LA GESTION DE L'INFORMATION ET À LA SÉCURITÉ

Gestion de notre bien le plus précieux : nos effectifs

Il est essentiel d'attirer et de conserver une main-d'œuvre des plus compétentes afin d'être en mesure de réaliser notre mandat. Au cours de la dernière année, nous avons accompli d'importants progrès dans l'élaboration de notre nouvelle Stratégie de gestion des talents, qui nous permet de nous doter d'une main-d'œuvre plus diversifiée et inclusive, qui travaille comme une seule entité et peut réagir rapidement au changement externe et interne.

Nous avons déterminé un certain nombre de nouveaux engagements à inclure dans la stratégie, comme l'investissement dans la formation sur les compétences techniques de même que sur les compétences en gestion; la schématisation des options d'apprentissage et de perfectionnement des employés; la mise en œuvre d'un processus de planification de la relève plus officiel afin de développer les compétences en leadership des employés de tous les échelons; l'offre d'une plus vaste gamme d'expériences de travail aux employés; et l'assurance que nos processus de dotation et de perfectionnement sont ouverts et transparents.

Des consultations et des discussions avec le personnel axées sur la version provisoire de la stratégie ont eu lieu au début de 2016. La version définitive de la stratégie sera publiée en 2016-2017 et sera mise en œuvre sur trois ans.

Un plan d'action pour répondre aux besoins de nos effectifs

Le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux (SAFF) permet de sonder l'opinion des fonctionnaires fédéraux sur différents sujets tels que la mobilisation des employés, le leadership et le milieu de travail. À la suite des conclusions du SAFF de 2014, nous avons élaboré un plan d'action pour nous pencher sur les secteurs à améliorer cernés par les employés. Le plan est axé sur la création d'un milieu de travail plus respectueux et plus inclusif, l'offre d'une meilleure formation et d'un meilleur soutien pour le perfectionnement professionnel et l'amélioration de la circulation de l'information provenant de la haute direction.

Plusieurs éléments du plan d'action ont été mis en œuvre avec succès en 2015-2016. Par exemple, nous avons amélioré nos services d'accès à distance, continué d'appuyer l'initiative sur un *milieu de travail respectueux, sain et inclusif* du gouvernement fédéral, modernisé nos outils de communications internes et mené à bien des initiatives visant à aider le personnel à développer et à conserver leurs compétences en langue seconde.

Rendre la fonction publique plus performante

Le Bureau continue d'appuyer les initiatives de transformation du gouvernement liées aux technologies de l'information, à la gestion de l'information, aux finances et aux ressources humaines. En 2015-2016, nous faisons partie des 43 organismes partenaires du gouvernement qui ont effectué la transition vers le système de courriel commun de Services partagés Canada, qui permet de réduire les coûts, de renforcer la sécurité et d'améliorer la prestation de services aux Canadiens. Nous nous sommes également préparés activement à la transition vers GCDocs, la nouvelle solution de gestion du contenu qui uniformisera la gestion des documents et des dossiers électroniques dans l'ensemble de la fonction publique.

Afin de respecter les objectifs gouvernementaux d'*Objectif 2020* visant à moderniser le milieu de travail, nous avons actualisé plusieurs de nos salles de réunion au moyen de matériel de vidéoconférence à jour pour augmenter la collaboration et réduire les frais de déplacement. En outre, nous avons poursuivi notre collaboration avec les Services de gestion des dossiers d'ISDE visant à élaborer des procédures de conservation et d'archivage plus efficaces de nos dossiers historiques, ce qui a permis d'éliminer 800 boîtes de dossiers papier.



CRÉER UN MILIEU DE TRAVAIL PLUS RESPECTUEUX, PLUS SAIN ET PLUS INCLUSIF

Notre Groupe de travail sur la diversité et l'inclusivité, formé de 20 volontaires du Bureau, se réunit tous les trimestres pour échanger des idées sur la façon dont nous pourrions mieux intégrer la diversité et l'inclusivité à nos activités quotidiennes. En 2015-2016, le Groupe a organisé un certain nombre d'initiatives pour le personnel qui étaient axées sur la promotion du bien-être et de la santé mentale dans le milieu de travail. Celles-ci comprenaient une présentation sur la gestion du stress lors d'un dîner-causerie, un atelier d'une journée pour les membres du Comité de gestion sur la sensibilisation à la santé mentale et la gestion de cas connexes, un webinaire sur la santé mentale dans le milieu de travail et un événement conjoint avec l'Office de la propriété intellectuelle du Canada sur les mesures d'adaptation offertes aux employés handicapés.

Dans le but de renforcer la santé et la sécurité de nos employés, nous avons mis à jour nos plans de continuité des activités afin qu'ils correspondent mieux à notre restructuration organisationnelle. Nous avons également offert une formation en premiers soins à tous les employés, installé des défibrillateurs dans nos bureaux et formé plusieurs membres du personnel sur l'utilisation de ces appareils.



BILAN ET ANALYSE DE LA SITUATION FINANCIÈRE

Le budget du Bureau pour 2015-2016 était de 49,3 millions de dollars, dont environ 10,5 millions qui proviennent de frais d'utilisation¹⁰. Les dépenses ont été de 47,6 millions de dollars, soit 33,1 millions de dollars en salaires pour 362 équivalents temps plein (ETP) et 14,5 millions de dollars en dépenses non salariales.

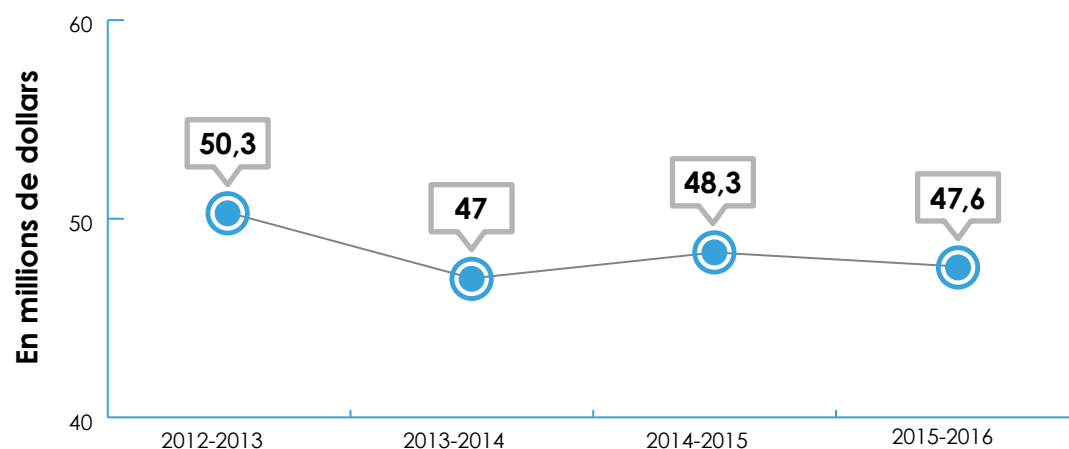
Le tableau 1 présente le budget autorisé et les dépenses du Bureau pour l'exercice.

TABLEAU 1 : BUDGET AUTORISÉ ET DÉPENSES POUR 2015-2016

	Budget		Dépense	
Salaires	33 617 397	\$	33 091 489	\$
F & E	15 143 402	\$	14 240 031	\$
Capital	475 515	\$	304 577	\$
TOTAL	49 263 314	\$	47 636 097	\$
ETP	362			

Le graphique 1 illustre le profil des dépenses du Bureau de 2012-2013 à 2015-2016.

GRAPHIQUE 1 : PROFIL DES DÉPENSES DU BUREAU DE 2012-2013 À 2015-2016



¹⁰ Le Bureau a perçu environ 10,5 millions de dollars en frais d'utilisation (notamment 10 450 000 dollars pour les préavis de fusions et certificats de décision préalable, 40 000 dollars pour la présentation d'opinions écrites et 74 700 dollars pour la présentation de demande de numéros CA).

