



Bureau de la concurrence  
Canada

Competition Bureau  
Canada

# Nos activités de l'année

Protéger la concurrence dans un  
monde numérique

Rapport annuel 2019-2020

Canada

Cette publication n'est pas un document juridique. Elle renferme, à titre de référence, des renseignements d'ordre général. Pour en savoir plus, veuillez vous reporter au texte des lois ou communiquer avec le Bureau de 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  
Téléphone (sans frais au Canada) : 1-800-348-5358  
ATS (pour les personnes sourdes et malentendantes) : 1-866-694-8389  
Télécopieur : 819-997-0324  
Site Web : [www.bureaudelaconcurrence.gc.ca](http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca)

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

**Cette publication est également offerte en ligne :**

<https://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/fra/04542.html>

**Autorisation de reproduire**

À moins d'indication contraire, l'information contenue dans cette publication peut être reproduite, en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit, sans frais et sans autre permission du Bureau de la concurrence, pourvu qu'une diligence raisonnable soit exercée afin d'assurer l'exactitude de l'information reproduite, que le Bureau de la concurrence soit mentionné comme organisme source et que la reproduction ne soit présentée ni comme une version officielle ni comme une copie ayant été faite en collaboration avec le Bureau de la concurrence ou avec son consentement.

Pour obtenir l'autorisation de reproduire l'information contenue dans cette publication à des fins commerciales, veuillez demander l'affranchissement du droit d'auteur de la Couronne : [www.ic.gc.ca/demande-droitdauteur](http://www.ic.gc.ca/demande-droitdauteur) ou communiquer avec le Centre de services aux citoyens d'ISDE aux coordonnées ci-dessous.

**Centre de services aux citoyens d'ISDE**

Innovation, Sciences et Développement économique Canada  
Édifice C.D.-Howe  
235, rue Queen  
Ottawa (Ontario) K1A 0H5  
Canada

Téléphone (sans frais au Canada) : 1-800-328-6189  
Téléphone (international) : 613-954-5031  
ATS (pour les personnes sourdes et malentendantes) : 1-866-694-8389  
Les heures de bureau sont de 8 h 30 à 17 h (heure de l'Est)  
Courriel : [ISDE@Canada.ca](mailto:ISDE@Canada.ca)

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, représentée par le ministre de l'Industrie, 2020.

N° de catalogue lu50F-PDF  
ISSN 2561-4681

Date : 2020-11-06

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

**Also available in English under the title**

*Our Year in Action: Safeguarding Competition in a Digital World – 2019-2020 Annual Report.*

# Message du commissaire



Alors que nous réfléchissons à l'année qui vient de s'écouler, il est clair que l'économie canadienne est plus axée sur le numérique que jamais et la croissance de notre économie muée par le numérique et guidée par les données ne devrait que s'accélérer au cours des prochaines années. Par conséquent, la vision du Bureau de la concurrence, soit d'être un organisme de la concurrence de calibre mondial, qui est à l'avant-garde de l'économie numérique et qui encourage une culture de concurrence au Canada, est plus importante que jamais. Cette vision a été énoncée dans notre [Plan annuel 2019-2020](#) et dans notre [Vision stratégique pour 2020-2024](#). Cette vision nous guidera alors que nous renforcerons nos capacités dans l'économie numérique et offrirons les avantages de la concurrence aux Canadiens.

Le Bureau adopte une approche proactive en matière d'application de la loi sur la concurrence et de promotion de la concurrence. Notre objectif est d'aider les consommateurs et les entreprises du Canada à récolter les fruits de la concurrence dans l'économie numérique. À cette fin, au début de l'année, nous avons indiqué que nous veillerions à appliquer la loi sur la concurrence et à promouvoir la concurrence de manière vigoureuse là où elle revêt le plus d'importance pour les Canadiens, dans des domaines comme les télécommunications, la santé et les biosciences et les infrastructures. C'est exactement ce que nous avons fait. Par exemple, un secteur des télécommunications solide est essentiel dans l'économie numérique et, au cours de la dernière année, nous avons mené des études approfondies sur les industries du sans-fil et des services à large bande. Nous avons également participé à des instances et à des consultations aux niveaux fédéral et provincial sur le financement des appareils et la transparence des factures de téléphones cellulaires. Notre but était de fournir des conseils objectifs et fondés sur des données probantes basés sur le principe directeur selon lequel une concurrence efficace et durable est le meilleur moyen de réduire les prix, d'améliorer le choix et d'offrir des réseaux de haute qualité aux Canadiens.

Au cours de la dernière année, nous avons également pris un certain nombre de mesures d'application de la loi dans le monde en ligne. Notre affaire contre Ticketmaster sur des allégations d'indications trompeuses à propos des prix a entraîné un règlement comprenant une sanction - paiement de 4 millions de dollars et un remboursement de 500 000 \$ pour nos frais d'enquête. Nous avons également négocié notre premier consentement temporaire, qui a empêché le détaillant de voyages FlightHub d'utiliser des pratiques commerciales fausses ou trompeuses dans les ventes de billets d'avion en ligne. Grâce à des actions comme celles-ci, nous continuons à envoyer un message de dissuasion fort en matière d'indications fausses ou trompeuses en ligne et à renforcer la confiance des consommateurs dans le marché en ligne.

En plus de ces grandes mesures d'application de la loi et de promotion, nous avons organisé un forum international des données au printemps 2019. L'événement était axé sur les stratégies permettant aux autorités chargées de la concurrence de collaborer et de suivre le rythme des plateformes numériques et des préoccupations en matière de confidentialité.

En juillet 2019, nous avons annoncé la nomination de notre premier dirigeant principal de l'application numérique de la loi. Il a déjà contribué à faire avancer les initiatives visant à moderniser nos processus, à adopter la conception numérique et à fournir aux employés de nouveaux outils de mise en application de la loi. Nous avons également intensifié nos efforts proactifs de collecte de renseignements en élargissant le rôle de notre unité des avis de fusion afin de détecter les fusions ne devant pas faire l'objet d'un avis qui sont susceptibles de soulever des préoccupations en matière de concurrence.

Je suis reconnaissant de l'engagement exceptionnel des employés du Bureau dans la réalisation de ces objectifs. Nous avons une petite, mais puissante équipe de professionnels déterminés et dévoués, et je suis fier du travail important que nous avons accompli au cours de la dernière année pour servir l'intérêt public des Canadiens.

Matthew Boswell

Commissaire de la concurrence

# Qui sommes-nous?

## Nos responsabilités

Dirigé par la commissaire de la concurrence, le Bureau de la concurrence (le « Bureau ») assure et contrôle l'application de la *Loi sur la concurrence*, de la *Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation* (à l'exception de ce qui a trait à l'alimentation), de la *Loi sur l'étiquetage des textiles* et de la *Loi sur le poinçonnage des métaux précieux* (collectivement appelées les Lois).

## Notre vision

Être un organisme de la concurrence de calibre mondial, à l'avant-garde de l'économie numérique et encourageant une culture solide de concurrence au Canada.

## Notre mission

Afin de promouvoir et de protéger la concurrence au profit de la population canadienne, le Bureau doit assurer et contrôler l'application des Lois avec équité et prévisibilité afin :

- de prévenir et de dissuader les comportements anticoncurrentiels et les pratiques commerciales trompeuses;
- d'examiner les fusions pour veiller à ce qu'elles ne nuisent pas à la concurrence;
- de donner du pouvoir aux entreprises et aux consommateurs canadiens;
- de promouvoir des marchés concurrentiels partout au Canada.

# Notre structure

L'administration centrale du Bureau se trouve à Gatineau, au Québec, et les bureaux régionaux sont situés à Montréal, Toronto et Vancouver.

Gatineau



Montréal



Toronto



Vancouver



## Budget et employés



Budget de  
2019-2020 :

**53,7<sup>1</sup>**

millions de  
dollars



Employés à temps  
plein en 2019-2020 :

**382**

employés à  
temps plein

<sup>1</sup> À la suite de la révision, en 2018, des frais de dépôt des préavis de fusion et des demandes de certificats de décision préalable, le budget du Bureau comprend les dépenses importantes liées aux avantages sociaux des employés et aux coûts de logement. En 2019-2020, ces dépenses s'élevaient à environ 2,8 millions de dollars pour le Bureau.

# Nos accomplissements

## Faits saillants

### Mai 2019

- [La Compagnie de la Baie d'Hudson a accepté de payer une sanction de 4 millions de dollars et verser 500 000 \\$ à l'égard des frais d'enquête afin de mettre fin à une procédure en cours du Bureau relative à ses pratiques d'affichage et d'établissement des prix pour des ensembles de matelas et sommiers.](#)
- [Dans ses commentaires présentés au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes \(CRTC\), le Bureau a plaidé en faveur d'une concurrence accrue dans le secteur des services sans fil.](#)

### Juin 2019

- [Un ancien cadre de la firme d'ingénierie Dessau a plaidé coupable d'avoir truqué des offres pour des contrats d'infrastructure de la Ville de Gatineau.](#)
- [Le Bureau de la concurrence a contesté l'acquisition d'Aucerna, société de génie logiciel de gestion des réserves de pétrole et de gaz, par Thoma Bravo.](#)
- [Ticketmaster a accepté de payer une sanction de 4 millions de dollars et de rembourser 500 000 \\$ pour les frais d'enquête pour mettre fin à la procédure en cours du Bureau quant à des indications trompeuses sur le prix des billets en ligne.](#)

### Juillet 2019

- [Un ancien cadre de Cima+ et un ancien cadre de Genivar \(désormais WSP Canada\) ont plaidé coupables dans une affaire de truquage des offres pour des contrats d'infrastructures à Gatineau.](#)
- [Le Bureau a engagé un nouveau dirigeant principal de l'application numérique de la loi pour rester au fait de l'économie numérique.](#)
- [Le Bureau et d'autres autorités de la concurrence des pays du G7 ont publié un accord commun détaillant leur compréhension commune des occasions et des défis propres à l'économie numérique.](#)

### Août 2019

- [Le Bureau a publié une étude de marché sur la concurrence et les habitudes en matière de consommation au sein de l'industrie des services Internet haute vitesse au Canada.](#)
- [Dans une lettre ouverte adressée au ministre des Finances de l'Ontario, le Bureau a encouragé une concurrence accrue dans le secteur des boissons alcoolisées en Ontario.](#)

- [Le Bureau a protégé la concurrence en matière de fourniture de logiciels d'évaluation et de production de rapports quant aux réserves de pétrole et de gaz, en concluant une entente dans le cadre de l'acquisition d'Aucerna par Thoma Bravo.](#)

## Septembre 2019

- [Le Bureau a appelé les entreprises canadiennes à signaler d'éventuels comportements anticoncurrentiels au sein de l'économie numérique dans le cadre de sa consultation de sensibilisation numérique.](#)
- [Le Bureau a renforcé ses efforts de collecte de renseignements sur les fusions ne devant pas faire l'objet d'un avis en créant l'Unité du renseignement et des avis de fusion.](#)

## Octobre 2019

- [Le Bureau a organisé une réunion trilatérale avec ses homologues des États-Unis et du Mexique, mettant l'accent sur l'application de la loi et la promotion en matière de concurrence au sein de l'économie numérique.](#)
- [Le Bureau a conclu un consentement temporaire avec FlightHub pour protéger les consommateurs de pratiques commerciales fausses ou trompeuses entraînant la facturation de frais cachés lors de la vente de billets d'avion.](#)

## Novembre 2019

- [Un quatrième cadre d'une firme d'ingénierie a plaidé coupable de truquage d'offres ayant escroqué environ 1,8 million de dollars à la Ville de Gatineau.](#)
- [Le Bureau a fourni un mémoire supplémentaire au CRTC quant à la concurrence dans le secteur des services sans fil.](#)

## Décembre 2019

- [Le Bureau a envoyé des lettres à plus d'une centaine d'entreprises et d'agences de marketing actives dans le domaine du marketing d'influence au Canada pour les aviser d'examiner leurs pratiques commerciales.](#)
- [Le Bureau a contesté l'acquisition d'un silo-élévateur de Louis Dreyfus par Parrish & Heimbecker's à Virden \(Manitoba\).](#)

## Janvier 2020

- [Le Bureau a protégé la concurrence sur le marché du peroxyde d'hydrogène dans l'Ouest canadien en prenant une mesure corrective suite à son examen de la proposition d'acquisition de PeroxyChem par Evonik.](#)

## Février 2020

- [StubHub a accepté de payer une sanction de 1,3 million de dollars pour avoir annoncé des billets d'événements à des prix inatteignables.](#)
- [Le Bureau a comparu devant le CRTC afin de faire la promotion de notre recommandation en matière de politique et de répondre aux questions du CRTC.](#)

## Mars 2020

- [Le Bureau a agi pour faire cesser les indications de perte de poids par le vendeur de « WeightOFF Max! » et « Forskolin Nx ».](#)
- [La firme d'ingénierie Roche Itée, Groupe-conseil \(maintenant Norda Stelo Inc.\) a été contrainte de payer une sanction 750 000 \\$ pour avoir truqué des offres de contrats à Québec et Lévis.](#)
- [Le Bureau a terminé son examen de la proposition d'acquisition de Transat par Air Canada et a remis au ministre des Transports un rapport sur ses préoccupations en matière de concurrence.](#)
- [Le Bureau a fait une déclaration concernant l'application de la loi pendant la pandémie de COVID-19.](#)

# Mise en application à incidence majeure et axée sur les consommateurs

## Soutenir la concurrence au sein de l'économie numérique

Le secteur numérique est le secteur de l'économie canadienne qui connaît la croissance la plus rapide. La numérisation a pour toujours changé la façon dont nous interagissons et a transformé le paysage des consommateurs et des entreprises. Alors qu'une application rigoureuse des lois relatives à la



concurrency est essentielle à la prospérité d'une économie, protéger la concurrence et la confiance des consommateurs au sein de l'économie numérique est plus important que jamais. Pour que l'économie numérique du Canada continue de s'épanouir, les consommateurs doivent faire confiance au marché électronique.

## Cas liés à l'économie numérique

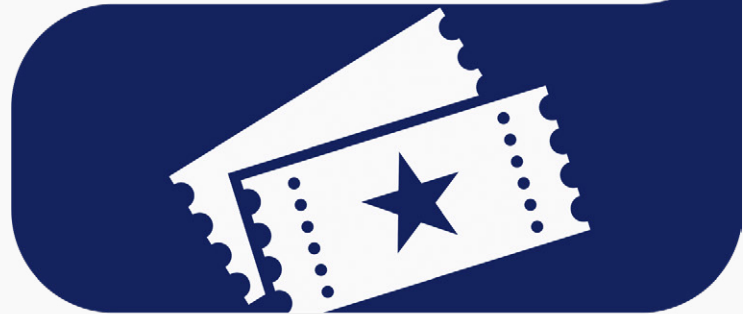
**41** commencés

**40** en cours

**34** terminés

### Dévoiler le coût réel des billets

Les consommateurs canadiens dépensent des milliards de dollars en ligne chaque année en achetant des billets pour leurs événements préférés de sport et de divertissement. Il est essentiel qu'ils aient l'assurance que les prix annoncés en ligne sont ceux qu'ils payeront réellement. En juin 2019, nous avons obtenu un règlement dans le litige qui nous opposait à Ticketmaster et ses filiales concernant des indications qui auraient été trompeuses quant au prix de vente annoncé pour des billets en ligne. Notre enquête a conclu que les prix annoncés par Ticketmaster n'étaient pas atteignables, étant donné l'ajout de frais obligatoires aux étapes ultérieures du processus d'achat. Ticketmaster a accepté de payer une sanction administrative pécuniaire de 4 millions de dollars ainsi que 500 000 \$ de remboursement des frais d'enquête du Bureau.



En février 2020, nous avons également conclu une entente avec StubHub quant à des préoccupations concernant des indications de prix inatteignables pour des billets en ligne. Nous avons constaté que les consommateurs n'étaient pas en mesure d'acheter des billets aux prix annoncés, puisque l'entreprise facturait des frais obligatoires supplémentaires. Si les consommateurs n'activaient pas les filtres optionnels pour inclure les frais obligatoires dans les prix annoncés, ces frais étaient seulement révélés aux étapes ultérieures du processus d'achat. StubHub a accepté de payer une sanction administrative pécuniaire de 1,3 million de dollars et de veiller à ce que les prix des billets pour les événements au Canada incluent dorénavant tous les frais obligatoires tout au long du processus d'achat.

Ces deux enquêtes (relatives à Ticketmaster et StubHub) avaient été précédées d'un avertissement transmis à l'industrie de la vente de billets, demandant à tous les vendeurs de billets de passer en revue leurs pratiques commerciales et de dévoiler le prix véritable des billets dès le départ.

## **Protéger les consommateurs contre les frais cachés**

Trop souvent les consommateurs trouvent d'excellentes offres de voyage en ligne, pour finalement découvrir que les offres ne sont plus offertes ou disponibles lors de la sélection du vol. En octobre 2019, nous avons pris des mesures pour protéger les consommateurs de pratiques commerciales fausses ou trompeuses comportant des frais cachés dans le cadre de la vente de billets d'avion en ligne. Bien que nous poursuivions notre enquête sur les pratiques commerciales de FlightHub, nous avons conclu un consentement temporaire avec ce dernier qui lui interdit d'avoir recours à des pratiques commerciales fausses ou trompeuses sur fliithub.com et justfly.com. Nous continuons à enquêter sur des indications relatives à la sélection de sièges et à l'annulation de vols qui entraînent la facturation de frais cachés, ainsi que sur des allégations selon lesquelles certains prix augmentent une fois que les consommateurs sélectionnent leurs vols.

## **Appeler les entreprises à signaler tout comportement anticoncurrentiel au sein de l'économie numérique**

En septembre 2019, nous avons appelé les entreprises canadiennes à nous transmettre des renseignements sur d'éventuels comportements anticoncurrentiels au sein de l'économie numérique. Plus de 25 entreprises et associations commerciales ont répondu à notre appel. Certains des enjeux soulignés dans ce processus comprenaient des stratégies commerciales pouvant porter atteinte à la concurrence, comme des refus de vendre, l'autopréférence, la compression de marges et la prise de contrôle rampante. Les renseignements fournis au Bureau pourraient être utilisés pour éclairer et soutenir de futures enquêtes sur des allégations de comportements anticoncurrentiels au sein des marchés numériques.

## **Mettre de l'ordre dans le marketing d'influence sur les réseaux sociaux**

Dans le monde numérique d'aujourd'hui, bon nombre de consommateurs suivent les activités quotidiennes de personnalités en ligne qui partagent leurs intérêts et dont ils respectent les opinions. Ces personnalités, appelées « influenceurs », sont une source importante d'informations pour ceux et celles qui les suivent, leurs abonnés et leurs lecteurs, pour qui leurs points de vue uniques sur des produits ou services sont importants. La tendance du marketing d'influence semblant bien établie, les entreprises et les influenceurs doivent être transparents lorsqu'ils font de la publicité sur les réseaux sociaux, afin que les consommateurs puissent facilement reconnaître lorsque le contenu est en fait une publicité.

En décembre 2019, nous avons envoyé des lettres à près de 100 entreprises et agences de marketing actives dans le domaine du marketing d'influence au Canada pour les aviser d'examiner leurs pratiques commerciales et de s'assurer de respecter la loi. Nous avons clairement souligné que les influenceurs devaient divulguer leurs relations relativement aux entreprises, produits et services dont ils font la promotion. Nous leur avons demandé, entre autres, de clairement indiquer s'ils reçoivent de l'argent ou une commission, des produits ou des services gratuits, des rabais, des voyages gratuits ou des invitations à des événements, ou s'il existe un lien commercial ou familial avec la marque. Nous avons également souligné l'importance d'évaluations et de témoignages honnêtes et fondés sur une expérience réelle.

## Campagne de sensibilisation des influenceurs

En janvier 2020, nous avons organisé une campagne de sensibilisation d'un mois sur les réseaux sociaux s'adressant aux influenceurs et entreprises qui utilisent ces réseaux pour promouvoir leurs produits. Nous avons notamment fourni des conseils quotidiens pour aider les influenceurs à comprendre leurs obligations lorsqu'ils promeuvent un produit ou fournissent des témoignages et des évaluations. Cette campagne a suscité l'attention d'associations de marketing, d'entrepreneurs, d'influenceurs et de journalistes.

## Assurer la véracité publicitaire

Les pratiques commerciales trompeuses nuisent à la population canadienne et minent la confiance envers le marché. Pour veiller à ce que les marchés fonctionnent bien pour tous les Canadiens et pour maintenir la confiance dans l'économie numérique, nous avons continué à agir contre les comportements commerciaux trompeurs et encouragé les entreprises à respecter les règles.

### Pratiques commerciales trompeuses

**9,3** millions de dollars en sanctions administratives pécuniaires (SAP)

**6** alertes aux consommateurs et entreprises

## Veiller à ce que le prix soit juste

Lorsque les entreprises promeuvent des soldes sur leurs produits et services, il est illégal de séduire les clients par des références trompeuses à un faux « prix habituel ». En mai 2019, nous avons résolu un litige contre la Compagnie de la Baie d'Hudson quant à ses pratiques commerciales relatives aux ensembles de matelas et sommiers au Canada. L'entreprise a accepté de payer une sanction administrative pécuniaire de 4 millions de dollars et de verser 500 000 \$ pour rembourser les frais d'enquête engagés par le Bureau. Notre enquête, commencée en 2017, a révélé que la Compagnie de la Baie d'Hudson offrait des ensembles de matelas et sommiers à des prix habituels gonflés, puis annonçait des rabais considérables par rapport à ces prix, laissant croire aux consommateurs qu'il s'agissait d'économies importantes. Dans le cadre du consentement enregistré, la Compagnie de la Baie d'Hudson veillera à ce que ses pratiques commerciales relatives à tous ses ensembles de matelas et sommiers respectent la *Loi sur la concurrence* (la « Loi »), et elle mettra en place et maintiendra un programme de conformité atténuant le risque de futures infractions à cette loi.

# Braquer les projecteurs sur la concurrence dans le secteur des soins de santé et des biosciences

Une tarification et une offre de services concurrentielles en matière de soins de santé et de médicaments sont essentielles à la santé et au mieux-être de la population canadienne. Cette année, nous avons continué à prendre des mesures pour veiller à préserver la concurrence dans ces secteurs, en concentrant nos efforts de sensibilisation sur des intervenants clés du secteur pharmaceutique. Nous nous sommes attaqués aux publicités trompeuses en matière de produits et de services de santé et de performance, et avons sévi contre les comportements néfastes pour la concurrence dans ce secteur.



En juillet 2019, nous avons terminé une enquête sur la fourniture de vaccins pour les programmes d'immunisation publics provinciaux. Cette affaire comprenait des allégations qu'un fabricant de vaccins essayait de limiter l'emploi non conforme de ses produits par l'ajout d'une clause dans un contrat d'approvisionnement, qui aurait pu empêcher les autorités publiques d'utiliser d'autres produits et entraîner des coûts supérieurs pour les provinces. Nous avons finalement conclu à l'absence d'infraction aux dispositions de la Loi étant donné que le comportement ne s'est pas concrétisé. Cependant, si une pratique comparable était portée à la connaissance du Bureau, nous n'hésiterions pas à prendre des mesures d'application de la loi pour empêcher ce comportement. À la suite de notre enquête, nous avons publié un [énoncé de position](#) fournissant une orientation au secteur pharmaceutique, afin de veiller à empêcher ce type de comportement.

## Agir pour que les consommateurs puissent avoir confiance dans les produits de santé naturels

Si des indications ne sont pas testées ni réelles, les consommateurs ne reçoivent pas ce pour quoi ils ont payé. Selon la loi, les indications de rendement ou d'efficacité d'un produit doivent être fondées sur une épreuve suffisante et appropriée, effectuée avant de donner ces indications. En mars 2020, nous avons pris des mesures judiciaires pour interdire à Nuvocare Health Sciences Inc. et à son président-directeur général de donner des indications de perte de poids et d'effet brûle-graisse lors de la promotion de certains produits de santé naturels. Nous avons demandé au Tribunal de la concurrence de rendre une ordonnance temporaire empêchant NuvoCare de donner ces indications pour certains de ses produits. L'ordonnance, rendue en mai 2020, protégera les consommateurs contre d'éventuels dommages, pendant que nous terminons notre enquête en cours pour savoir si les indications de l'entreprise s'appuient sur des tests.

## Demeurer vigilant pendant la pandémie de COVID-19

Alors que le Canada réagissait à la pandémie de COVID-19, nous avons adapté notre fonctionnement et publié une [déclaration](#) assurant à la population canadienne que le Bureau demeurerait vigilant à l'égard d'éventuels comportements anticoncurrentiels nuisibles de personnes cherchant à exploiter ces circonstances exceptionnelles pour profiter des consommateurs et des entreprises. Cela comprend d'examiner tout élément de preuve et de prendre des mesures pertinentes contre toute entreprise ou personne s'adonnant à des pratiques commerciales trompeuses, comme des indications fausses ou trompeuses au sujet de la capacité d'un produit à prévenir, à traiter ou à soigner le virus.

# Mettre fin au truquage des offres

La population paye le prix de tout truquage d'offres dans le secteur des infrastructures. Le truquage des offres est une infraction criminelle qui survient lorsque deux parties ou plus s'entendent pour influencer un processus d'appel d'offres<sup>2</sup>. Cette absence de processus réellement concurrentiel fait augmenter les prix des contrats et nuit aux investissements gouvernementaux dans de nouveaux projets d'infrastructure.

## Enquête sur le truquage d'offres

**3** plaidoyers de culpabilité d'individus impliqués dans le complot

Peines avec sursis totalisant **59** mois et **260** heures de service communautaire

**750 000 \$** de règlements d'entreprises en vertu des paragraphes 34(2) et 34(2.1) de la Loi

En 2019-2020, nous avons poursuivi nos efforts de protection des dépenses publiques en infrastructure en enrayant le truquage d'offres dans le cadre de contrats de fourniture de services d'ingénierie. Notre enquête, qui se poursuit, a mené à un règlement avec l'entreprise d'ingénierie Roche ltée, Groupe-conseil (désormais Norda Stelo Inc.), qui s'est fait ordonner de payer 750 000 \$ pour avoir truqué des offres de contrats d'infrastructure municipale au Québec. Il s'agit du troisième règlement dans cette affaire, puisqu'il a été ordonné à deux autres entreprises d'ingénierie de payer respectivement 1,9 million et 4 millions pour leurs rôles dans ce stratagème de truquage d'offres. Cette enquête a également donné lieu à trois plaidoyers de culpabilité par d'anciens cadres des entreprises d'ingénierie Cima+, Genivar et Dessau pour truquage d'offres dans le cadre de contrats d'infrastructure pour la Ville de Gatineau. Ils ont reçu des peines de prison avec sursis totalisant 4 ans et 11 mois ainsi qu'un total de 260 heures de service communautaire.

## Travailler ensemble pour prévenir la collusion

Sensibiliser les fonctionnaires responsables de l'approvisionnement ainsi que d'autres intervenants au sujet du truquage d'offres est essentiel pour veiller à ce qu'ils puissent prendre des mesures pour minimiser les possibilités d'actes répréhensibles, reconnaître d'éventuels signes de truquage d'offres et déclarer toute activité douteuse au Bureau. En 2019-2020, nous avons donné 18 présentations sur le truquage d'offres à la communauté de l'approvisionnement et à d'autres intervenants, atteignant ainsi un public d'environ 750 participants occupant des rôles clés au sein de l'approvisionnement du gouvernement. Nous avons en outre continué à promouvoir la Ligne antifraude pour les contrats fédéraux, lancée en 2017, afin d'aider la population canadienne à signaler tout soupçon de fraude, de collusion, de corruption ou de comportement contraire à l'éthique dans le cadre des contrats du gouvernement du Canada. Nous avons reçu 71 signalements depuis le 1er avril 2019.

## Sensibilisation à la conformité

- 18** présentations sur le truquage d'offres
- 65** activités de sensibilisation à la conformité
- 3** publications sur la conformité
- 1** examen de programme de conformité

## Empêcher les comportements nuisibles avant qu'ils surviennent

Fournir aux entreprises les renseignements dont elles ont besoin pour respecter les lois canadiennes sur la concurrence est une part essentielle du travail du Bureau. La conformité est une responsabilité partagée. Dans le cadre de nos activités de sensibilisation, nous fournissons aux petites et moyennes entreprises les connaissances et les outils dont elles ont besoin pour élaborer ou renforcer leurs programmes de conformité, qui, à leur tour, contribuent à prévenir les pratiques nuisibles et potentiellement illégales. En 2019-2020, nous avons dirigé et participé à 65 événements liés à la conformité, rejoignant ainsi plus de 2 735 participants.

## Examens de fusions

Les fusions peuvent être un moyen d'accroître la compétitivité de l'économie canadienne. Cependant, certaines transactions peuvent nuire à la concurrence et à l'innovation. Nous passons en revue les fusions de toute taille et de tout secteur, afin de relever et de contester celles qui représentent une menace pour les marchés concurrentiels du Canada.

## Fusions

- 234** examens de fusions terminés
- 97 %** des examens de fusions ont respecté les normes de services
- 2** consentements relatifs à des fusions

## Protéger la concurrence en matière de logiciels d'évaluation et de production de rapports quant aux réserves de pétrole et de gaz

En août 2019, nous avons contesté avec succès une fusion qui aurait pu mener à un monopole en matière de fourniture, aux producteurs canadiens de pétrole et de gaz, de logiciels d'évaluation et de production de rapports quant aux réserves. Au cours de notre examen de l'acquisition proposée d'Aucerna par Thoma Bravo, nous avons découvert que les logiciels des entreprises (MOSAIC et Val Nav) étaient de vigoureux rivaux et les deux seuls logiciels d'évaluation et de production de rapports quant aux réserves qu'utilisaient les entreprises pétrolières et gazières canadiennes. Cette perte de rivalité aurait vraisemblablement mené à une hausse des prix, à une moindre qualité des services et à

une baisse de l'innovation relative à ces logiciels, au détriment des entreprises canadiennes. En août 2019, nous avons signé avec Thoma Bravo une entente exigeant qu'elle vende à un acheteur indépendant ses activités commerciales liées à MOSAIC, son logiciel d'évaluation et de production de rapports quant aux réserves.

## Protéger la concurrence pour les agriculteurs locaux du Manitoba

En vue de protéger et de maintenir la concurrence pour les agriculteurs situés dans les environs de Virden (Manitoba), nous avons contesté, en décembre 2019, l'acquisition d'un silo-élévateur primaire par Parrish & Heimbecker (P&H) auprès de Louis Dreyfus Company (LDC). En effet, cette acquisition donnait à P&H le contrôle des



deux seuls silos-élévateurs situés dans un corridor couvrant 180 km le long de la route Transcanadienne et éliminait la rivalité entre deux proches concurrents, ce qui pourrait s'être traduit par une baisse du prix offert aux cultivateurs pour leur blé et canola dans la région de Virden. Pour protéger et maintenir la concurrence, nous avons déposé une demande auprès du Tribunal de la concurrence, afin d'obtenir une ordonnance obligeant P&H à vendre l'un de ces deux silos-élévateurs à un acheteur indépendant. Préserver la concurrence dans cette région protégera la situation financière des agriculteurs.

## Préserver la concurrence dans le secteur des compagnies aériennes

En mars 2020, nous avons terminé notre examen de la proposition d'acquisition de Transat par Air Canada et souligné nos importantes préoccupations quant à la transaction proposée dans un [rapport au ministre des Transports](#). Notre examen a révélé que la transaction proposée aurait vraisemblablement pour effet d'empêcher ou de diminuer la concurrence en ce qui a trait à la vente de billets d'avion ou de forfaits de vacances à la population canadienne. Éliminer la rivalité entre ces deux compagnies aériennes entraînerait une hausse des prix, réduirait les choix et les services et entraînerait une réduction significative des voyages de la population canadienne sur plusieurs itinéraires où il existe un chevauchement de leurs réseaux. Ce rapport transmis au ministre des Transports éclairera l'évaluation faite par Transports Canada de l'intérêt public de la transaction proposée en ce qui concerne le transport national.

### Collecte proactive de renseignements

Les dispositions sur les avis permettent la détection de la plupart, mais non de l'intégralité, des éventuelles fusions anticoncurrentielles. En 2019, nous avons étendu le rôle de notre Unité du renseignement et des avis de fusion, élargissant sa portée et renforçant nos efforts de collecte de renseignements, afin de détecter des fusions ne devant pas faire l'objet d'avis qui pourraient néanmoins soulever des préoccupations en matière de concurrence. Notre collecte de renseignements a capturé des transactions indiquant qu'aucune des parties à la fusion ne prévoyait communiquer volontairement avec nous avant la conclusion de la transaction. Dans quelques cas, nous avons également observé une hausse des communications volontaires des parties prenant part à la fusion et de leur avocat-conseil sur des transactions n'ayant pas à faire l'objet d'un avis.



# Promouvoir des politiques et réglementations favorables à la concurrence

## Promouvoir la concurrence de façon prospective



La concurrence est essentielle à la prospérité d'une économie. À titre d'experts de la concurrence au Canada, nous fournissons des conseils sur la façon dont les organismes de réglementation et les décideurs politiques peuvent promouvoir des politiques et des réglementations favorables à la concurrence. Nous encourageons en outre la discussion sur des questions émergentes relatives aux politiques sur la concurrence. Au cours de l'année passée, nous avons travaillé à promouvoir une plus grande concurrence dans les secteurs des télécommunications, de la gestion des déchets ainsi que des boissons alcoolisées. Nous avons également organisé un Forum des données, afin de discuter des perspectives relatives à l'incidence sur la concurrence de notre économie de plus en plus axée sur les données. Nos efforts de promotion de la concurrence contribuent considérablement au soutien d'une économie concurrentielle.



## Promotion de la concurrence

- 7 représentations devant des organismes de réglementation
- 18 autres interventions de promotion de la concurrence

### Étudier la concurrence dans le secteur des services Internet haute vitesse au Canada

Les services Internet haute vitesse sont au cœur de l'économie numérique canadienne en forte croissance. Les Canadiennes et les Canadiens utilisent Internet chaque jour pour entrer en contact avec leurs amis et leur famille, exploiter leurs entreprises, faire leurs achats et demeurer informés. Une concurrence saine entre les fournisseurs de services Internet haute vitesse joue un rôle primordial pour veiller à ce que toute la population canadienne puisse accéder à l'économie numérique et pleinement y participer. En août 2019, nous avons publié les résultats de notre étude sur [les habitudes en matière de concurrence et de consommation au sein de l'industrie des services Internet haute vitesse au Canada](#). Nous avons relevé que de nombreux Canadiens et Canadiennes peuvent choisir entre plusieurs fournisseurs de services Internet. Même si la majorité des ménages canadiens continuent d'obtenir leur accès à Internet auprès des entreprises traditionnelles de télécommunication, plus d'un million de ménages ont recours à un fournisseur de connexion haute vitesse indépendant. La réglementation permettant aux fournisseurs indépendants d'acheter un accès aux réseaux des entreprises de télécommunication permet aux Canadiennes et aux Canadiens de choisir un forfait qui répond à leurs besoins et à leur budget. Les résultats de notre étude serviront à éclairer les examens réglementaires relatifs aux services Internet à haute vitesse et aideront les organismes de réglementation ainsi que les décideurs politiques à élaborer des politiques permettant à toute la population canadienne de bénéficier d'options de services Internet haute vitesse à des prix concurrentiels.

### L'étude sur les services à large bande en chiffres

- Sondage auprès de **2 005** ménages canadiens
- 12** groupes de réflexion composés de participants issus de l'ensemble du Canada
- 42 000** commentaires provenant de sondages en ligne
- 20** mémoires de fournisseurs de services Internet

### Accroître la concurrence dans les services mobiles sans fil

En comparant à d'autres pays, des études suggèrent que la population canadienne paye certains des taux de forfaits de services sans fil les plus élevés du monde.

En 2019-2020, nous avons travaillé à promouvoir une plus grande concurrence dans le secteur des services sans fil, afin de faire baisser les prix et d'améliorer le choix à la disposition de la population canadienne, en fournissant des recommandations au CRTC dans le cadre de l'examen des services mobiles sans fil au Canada. Dans notre examen de la concurrence sur les marchés des services sans fil au Canada, nous avons relevé que les prix diffèrent considérablement d'une région à une autre et que le prix des forfaits de services mobiles continue à être supérieur lorsqu'il n'existe aucun concurrent régional puissant faisant face à Bell, Telus et Rogers.

En mai 2019, nous avons fourni des [stratégies détaillées au CRTC](#) sur la façon d'encourager la concurrence dans ce domaine, notamment en améliorant l'accès en itinérance aux nouvelles entreprises, en réduisant le coût d'un changement de fournisseur par la « dissociation » des coûts des téléphones et des forfaits et en structurant différemment les futures enchères de spectre en vue d'encourager la concurrence.

En novembre 2019, nous avons [recommandé l'adoption d'une politique sur les exploitants de réseaux mobiles virtuels \(ERMV\)](#) exigeant de Bell, Telus et Rogers qu'ils vendent un accès temporaire à leurs réseaux sans fil aux fournisseurs dotés d'installations souhaitant investir et étendre davantage leurs propres réseaux. Nous avons fait valoir qu'une telle politique favoriserait la concurrence sur les prix, tout en évitant le risque d'une baisse de la qualité du réseau. En février 2020, nous nous sommes [présentés devant le CRTC](#) pour défendre notre recommandation de politique et répondre aux questions du CRTC.

## Rester au fait des mégadonnées

Dans l'économie numérique d'aujourd'hui, les données sont un actif vital de toute entreprise cherchant à innover. Parallèlement, une poignée de plateformes numériques contrôlent de gros volumes de données. À l'échelle mondiale, la concentration des données du marché numérique suscite des préoccupations et les décideurs politiques s'inquiètent de plus en plus de la façon dont les données sont recueillies et utilisées.

En mai 2019, nous avons organisé [un forum d'une journée](#) encourageant la discussion sur la politique en matière de concurrence à l'ère numérique. Ce forum a rassemblé plus de 100 participants des milieux juridiques, universitaires et des affaires, des organismes de réglementation fédéraux et des autorités de la concurrence étrangères, afin de discuter d'enjeux clés, comme les plateformes numériques, la protection des renseignements personnels et la portabilité des données. Y assistait également le ministre de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique Canada (ISDE), l'honorable Nadveep Bains, qui a prononcé l'allocution d'ouverture et a parlé de la nouvelle Charte canadienne du numérique. Le forum a été l'occasion de faire progresser un important dialogue sur les politiques publiques et d'entendre les opinions précieuses d'intervenants clés quant aux enjeux de la concurrence liés à l'économie numérique et aux solutions possibles.

Ce forum a également permis de jeter les bases du travail essentiel que le Bureau a amorcé, peu après la réception de la [lettre de bienvenue](#) du ministre Bains, en vue de répondre – en coopération avec le Secteur des stratégies et politiques d'innovation d'ISDE – aux enjeux qui y étaient soulignés, notamment les suivants : les répercussions de la transformation numérique sur la concurrence; les enjeux émergents pour la concurrence liés à l'accumulation, à la transparence et au contrôle des données; l'efficacité des outils existants relatifs à la politique en matière de concurrence et des cadres du marché; l'efficacité des processus d'enquête et judiciaires existants.

## Accroître les choix et faire baisser les prix des boissons alcoolisées en Ontario

La politique actuelle de l'Ontario sur les boissons alcoolisées limite le nombre de détaillants pouvant vendre de l'alcool ainsi que le prix qu'ils peuvent facturer. Cela rend la concurrence en matière de prix difficile et limite la sélection des produits à la disposition des consommateurs. Dans une [lettre ouverte au ministre des Finances de l'Ontario](#), le commissaire de la concurrence a encouragé la province à trouver un point d'équilibre, dans son examen de la politique sur les boissons alcoolisées, entre les préoccupations des politiques publiques (notamment en matière de santé et de sécurité) et le principe de concurrence. Le commissaire a souligné que les consommateurs et les entreprises de l'Ontario peuvent tirer profit d'un système moins restrictif qui offrirait des occasions égales de participation à tous les détaillants, en encourageant la concurrence sur les prix et en soutenant un établissement adéquat des prix de gros. Le résultat final permettrait aux bars et aux restaurants d'offrir aux consommateurs une plus grande variété de produits à des prix inférieurs.

## Défendre vigoureusement la concurrence dans les services de gestion des déchets

Lorsque le ministre de l'Environnement et de la Stratégie sur les changements climatiques de la Colombie-Britannique nous a demandé notre opinion sur les questions relatives à la concurrence pouvant découler de l'adoption de deux règlements en matière de gestion des déchets dans la région métropolitaine de Vancouver, nous avons défendu la concurrence et l'innovation. Dans une [lettre ouverte au ministre](#), nous avons fait part de nos préoccupations à l'égard de l'adoption de ces deux règlements, qui pourraient diminuer la concurrence et l'innovation dans les services de gestion des déchets dans la région métropolitaine de Vancouver. Nous avons encouragé le ministre à étudier s'il était possible de faire progresser et d'atteindre les objectifs environnementaux de la région métropolitaine de Vancouver par d'autres moyens permettant aux résidents de cette région de bénéficier d'une concurrence vigoureuse.

## Collaborer avec des partenaires internationaux

L'économie numérique d'aujourd'hui axée sur les données n'a vraiment pas de frontières. Pour favoriser des marchés numériques concurrentiels et innovateurs, il est plus important que jamais que les organismes de la concurrence partagent leurs pratiques exemplaires et collaborent sur les questions d'application de la loi et de promotion de la concurrence. L'établissement et le maintien de solides partenariats accroissent la capacité du Bureau d'offrir des résultats à la population canadienne.

### Collaboration avec des partenaires

- 19** rencontres dans le cadre de forums et d'ateliers internationaux
- 10** activités de renforcement des capacités avec des partenaires internationaux
- 2** accords internationaux conclus

En 2019-2020, nous avons continué à établir des partenariats solides avec d'autres organismes de la concurrence et d'application de la loi, afin de protéger la concurrence au Canada, de lutter contre les activités anticoncurrentielles internationales et de promouvoir la convergence des politiques relatives à la concurrence. En octobre 2019, nous avons organisé une réunion trilatérale avec les dirigeants de la Division antitrust du département de la Justice des États-Unis, de la Commission fédérale du commerce des États-Unis et de la Commission fédérale de la concurrence économique du Mexique, qui a permis de mettre l'accent sur l'application de la loi et la promotion en matière de concurrence au sein de l'économie numérique. Nous avons poursuivi notre travail avec nos partenaires internationaux et partagé nos pratiques exemplaires dans le cadre de notre rôle de chef de file au sein d'organisations, comme l'Organisation de coopération et de développements économiques (OCDE), le Réseau international de la concurrence (RIC) et l'International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN – Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs). En juin et décembre 2019, nous avons participé aux réunions du Comité de la concurrence de l'OCDE ainsi qu'au Forum mondial sur la concurrence.

## La présidence de l'ICPEN

En mai 2019, il a été annoncé que le Bureau assumerait la [présidence de l'ICPEN](#) du 1<sup>er</sup> juillet 2020 au 30 juin 2021. Au cours de notre mandat, nous nous concentrerons sur la promotion de la véracité en matière de publicité en ligne et le renforcement de la confiance des consommateurs envers l'économie numérique. Pour ce faire, nous tirerons profit de nos expériences relatives à la prévention de la fraude, aux mégadonnées et aux pratiques commerciales au sein de l'économie numérique.

## Aborder ensemble les défis de l'économie numérique

Le rythme rapide de l'innovation qui alimente l'économie numérique s'accompagne d'occasions sans précédent pour les entreprises et les consommateurs du monde entier. Cependant, il soulève également de nouvelles questions et de nouveaux défis du point de vue de la concurrence. En 2019, nous avons rencontré les autorités de la concurrence de pays du G7 et de la Commission européenne pour discuter des enjeux auxquels font face les organismes de la concurrence dans le monde entier et avons publié un [accord sur une vision commune](#) soulignant les occasions et les défis soulevés par l'économie numérique.

## Genre et concurrence

Nous avons continué à promouvoir la recherche et la discussion mondiale sur le genre et la concurrence. En novembre 2019, le Bureau a participé à une discussion entre experts organisée par l'Association du barreau des États-Unis intitulée : « Politique en matière de concurrence et économie : Quel est le lien avec le genre? »

Nous avons également travaillé avec l'OCDE pour soutenir la recherche sur le genre et la concurrence. Ce projet sur deux ans se concentrera sur la relation entre le genre et la concurrence, sur la façon dont la concurrence peut contribuer à l'égalité entre les sexes et sur la manière dont les pays de l'OCDE peuvent assurer une application de la loi et des politiques en matière de concurrence inclusives de tous les genres.

## Accroître la coopération pour des procédures justes et efficaces

Des procédures justes et efficaces sont essentielles à une application saine des lois relatives à la concurrence et peuvent accroître les occasions de coopération internationale. En mai 2019, nous avons contribué à fonder le [Cadre sur les procédures des organismes responsables de la concurrence du RIC](#) (en anglais seulement). Ce cadre vise à favoriser des procédures justes, cohérentes et efficaces en matière d'application de la loi sur la concurrence dans le monde et à encourager les communications ouvertes ainsi que la transparence entre les autorités de la concurrence quant aux règles régissant leurs procédures d'enquête et d'application.

## Renforcer les relations nationales

Des relations solides et fondées sur la collaboration avec nos partenaires canadiens sont primordiales pour contribuer à veiller à ce que la population canadienne puisse bénéficier d'un marché concurrentiel et que les consommateurs et les entreprises soient protégés contre les comportements préjudiciables. Des partenariats nationaux solides permettent un meilleur niveau de collaboration, de coopération et d'échange de renseignements sur les affaires d'application de la loi et d'autres sujets d'intérêt mutuel. En 2019-2020, nous avons continué à établir des relations avec des intervenants nationaux et à renforcer nos relations avec nos partenaires existants, notamment en organisant 190 réunions ou appels avec des agences, des organismes de réglementation et des universitaires.

## Être une voix forte en faveur de la concurrence

En 2019-2020, le commissaire et d'autres hauts fonctionnaires du Bureau ont prononcé cinq discours soulignant l'importance de la concurrence, en se concentrant sur des sujets comme l'honnêteté publicitaire à l'ère numérique, le rôle de la concurrence dans l'économie numérique et l'incidence des données sur la concurrence. Ces initiatives ont inclus un discours devant l'Institut C.D. Howe portant sur la façon d'établir une culture de la concurrence au Canada.

Nous avons également publié plusieurs documents d'orientation nouveaux ou révisés, afin d'aider les entreprises canadiennes à comprendre leurs obligations relatives aux lois que nous appliquons et de sensibiliser à la fraude et aux pratiques commerciales trompeuses, de sorte que les consommateurs puissent profiter des pleins avantages de l'économie numérique d'aujourd'hui.

En mars 2020, par exemple, nous avons publié [le volume 5 du Recueil des pratiques commerciales trompeuses](#), qui se concentre sur trois enjeux de marketing ayant une incidence sur les consommateurs et les entreprises du marché en ligne : la collecte de données des consommateurs en échange de produits et services en ligne « gratuits », des indications de perte de poids non fondées sur une épreuve et l'annonce de prix inatteignables sur le marché de la location de véhicules. En juin 2019, nous avons également publié une orientation révisée à propos de la conformité aux lois relatives à l'étiquetage, afin d'aider les fournisseurs d'articles textiles de consommation ayant du remplissage ou du bourrage à comprendre leurs obligations en matière d'étiquetage.

## Alerter les consommateurs et les entreprises du Canada

Au cours de l'année, nous avons publié six alertes à l'intention des consommateurs et des entreprises du Canada, en vue de les informer sur des questions qui les préoccupent. En août 2019, nous avons alerté le public à propos de [faux sites Web gouvernementaux](#) tentant d'escroquer la population canadienne en lui soutirant de l'argent ou des renseignements personnels; nous avons en outre fourni des conseils pour détecter ces fraudes. En mai 2019, nous avons mis les consommateurs en garde contre les « [prix pour](#)

toujours » offerts par les représentants de vente du secteur des télécommunications, qui font en fait référence à des rabais promotionnels mensuels et ne garantissent pas un prix fixe.

## Donner du pouvoir à la population canadienne

Augmentation de **27 %** du nombre d'abonnés sur les médias sociaux

Plus de **1 100** publications sur Facebook, Twitter, LinkedIn et YouTube

**659 971** visites sur le site Web du Bureau

**88** publications nouvelles ou révisées et communiqués de presse

## Diriger le Mois de la prévention de la fraude

La fraude peut cibler n'importe qui. Des jeunes adolescents aux personnes âgées, des consommateurs aux grandes entreprises, ce risque concerne tout le monde. Selon le Centre antifraude du Canada, la population canadienne a perdu en 2019 plus de 98 millions de dollars du fait de la fraude.

En 2019-2020, nous avons poursuivi notre lutte contre la fraude en aidant la population canadienne à tenir tête aux fraudeurs et en soutenant les activités du Centre antifraude du Canada avec nos partenaires de la Gendarmerie royale du Canada et la Police provinciale de l'Ontario. En mars 2020, nous avons lancé la 16<sup>e</sup> édition du [Mois de la prévention de la fraude](#), campagne nationale de sensibilisation dirigée par le Bureau et visant à aider la population canadienne à détecter, à contrer et à signaler la fraude. En collaboration avec nos nombreux partenaires, nous avons transmis des conseils sur la façon de détecter les fraudes courantes, y compris la fraude numérique, et de s'en protéger. Nous avons lancé une campagne sur les médias sociaux, participé à des événements de sensibilisation et publié une alerte aux consommateurs pour mettre en garde la population canadienne quant aux abonnements piégés associés à des offres d'essais gratuits. Même si nous avons dû interrompre cette campagne du fait de la pandémie de COVID-19, nous avons tout de même atteint un public estimé à 22 millions de personnes sur Twitter en seulement deux semaines d'activités. Cela représente une augmentation de 406 % de l'intérêt et de 184 % de l'exposition, par rapport à la même période l'année passée.

À la mi-mars, nous avons tourné nos efforts et messages vers la pandémie de COVID-19. Nous avons collaboré avec d'autres partenaires de l'application de la loi pour dénoncer, auprès des consommateurs, les entreprises tirant avantage de la peur du public en le trompant au moyen de la publicité et de l'étiquetage de divers produits et services.

# Investir dans nos employés

Respecter notre mandat exige une main-d'œuvre hautement qualifiée et diversifiée. Pour veiller à cela, nous avons continué à investir dans notre personnel, en l'équipant des outils et des connaissances nécessaires pour travailler le plus efficacement possible et en lui fournissant des occasions de perfectionner ses compétences et son expertise. Ces efforts ont inclus des séances d'information organisées par le Service des poursuites pénales du Canada et l'Association du Barreau canadien, qui ont porté sur des sujets relatifs au droit de la concurrence. Nous avons également amélioré l'efficacité dans l'ensemble de l'organisme en déployant des outils numériques et plus modernes et en offrant des séances d'information afin d'aider le personnel à utiliser de nouvelles technologies au travail.

Pour soutenir nos équipes, nous avons maintenu notre solide engagement visant à favoriser un milieu de travail sain, inclusif et civil, grâce à des campagnes de mieux-être et à nos programmes de civilité en milieu de travail. Nous avons fait la promotion de nos valeurs essentielles, comme la transparence et le respect, en offrant à tout notre personnel une formation obligatoire sur les préjugés inconscients et la prévention du harcèlement. Nous avons également entrepris diverses initiatives relatives au mieux-être, à la diversité et à l'inclusion en milieu de travail. Nous avons, par exemple, organisé la première Bibliothèque humaine du Bureau, dans le cadre de laquelle des personnes (livres) étaient « prêtées » aux employés (lecteurs) pour défier des stéréotypes et des préjugés par le dialogue. Nous avons en outre offert à nos employés des séances de yoga hebdomadaires gratuites, l'accès à une application de pleine conscience et avons jeté les bases de plusieurs projets pilotes fondés sur des données probantes en matière de santé mentale pour l'année à venir. Enfin, nous avons lancé le Programme de réseau informel du Bureau, qui aide à mettre les employés en contact avec des collègues et à profiter des diverses expériences de leurs pairs.

**101** séances de formation et d'information pour perfectionner les compétences et l'expertise des employés

**50** activités liées au mieux-être, aux langues officielles, à la diversité et à l'inclusion en milieu de travail

## Moderniser nos outils d'application de la loi

Au cours de l'été 2019, nous avons engagé un dirigeant principal de l'application numérique de la loi pour nous aider à nous tenir au fait des technologies et des pratiques commerciales en évolution au sein de l'économie numérique. Ce nouveau dirigeant nous aidera à mettre en place de nouveaux outils de collecte d'informations, comme des modèles d'analytique avancée, des algorithmes, des processus automatisés et des fonctions d'intelligence artificielle, ainsi qu'à élaborer une stratégie numérique.

## Faciliter un milieu de travail innovateur

Pour suivre le rythme de l'ère numérique et encourager la créativité et l'innovation en milieu de travail en 2019-2020, nous avons mis sur pied le Garage de l'innovation du Bureau, espace réservé aux équipes de projet et innovateurs enthousiastes, afin de mettre à l'essai de nouveaux concepts, mener des projets pilotes pour les grandes idées et explorer de nouvelles technologies et méthodologies.

## Présenter la nouvelle vision stratégique pour l'ère numérique

En février 2020, nous avons publié notre [Vision stratégique 2020-2024](#), présentant la façon dont nous concentrerons nos efforts et renouvellerons notre organisme à l'ère numérique. Cette vision servira de feuille de route pour nous aider à renforcer nos capacités dans le cadre de l'économie numérique et à fournir les avantages de la concurrence à la population canadienne. Notre capacité à réaliser notre vision se fonde sur notre ressource la plus importante : nos employés. Dans le cadre de notre vision, nous investirons dans de nouveaux outils et séances de formation dynamiques, afin d'accroître notre capacité à traiter et à analyser les grands volumes de données courants dans les enquêtes numériques d'aujourd'hui.



# Aperçu financier

Le budget du Bureau pour 2019-2020 était de 53,7<sup>3</sup> millions de dollars, dont 16,5 millions de dollars provenant des frais d'utilisation<sup>4</sup>.

Les dépenses se sont élevées à 52,4 millions de dollars, soit 37 millions de dollars en dépenses salariales pour 382 employés équivalents temps plein et 15,3 millions de dollars en dépenses non salariales.

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

**Tableau 1 : Budget autorisé et dépenses pour 2019-2020**

Exercice 2019-2020	Budget	Dépenses
Salaires	37,3 M\$	37 M\$
F et E	16,3 M\$	15,3 M\$
Immobilisations	86 000 \$	86 000 \$
<b>Total</b>	<b>53,7 M\$</b>	<b>52,4 M\$</b>

<sup>3</sup> À la suite de la révision, en 2018, des frais de dépôt des préavis de fusion et des demandes de certificats de décision préalable, le budget du Bureau comprend les dépenses importantes liées aux avantages sociaux des employés et aux coûts de logement. En 2019-2020, ces dépenses s'élevaient à environ 2,8 millions de dollars pour le Bureau.

<sup>4</sup> Le Bureau a perçu 16 529 168 \$ en frais d'utilisation (dont 16 519 668 \$ des préavis de fusion et des certificats de décision préalables et 7 000 \$ tirés de la présentation d'opinions écrites).