



Bureau de la concurrence
Canada

Competition Bureau
Canada

Défendre la concurrence en des temps incertains

Rapport annuel 2020-2021

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

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/04601.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 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

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, représentée par le ministre de l'Industrie, 2021.

N° de catalogue lu50F-PDF
ISSN 2561-4681

Date : 2021-12-07

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

Also available in English under the title

Championing competition in uncertain times – 2020-21 Annual Report.

Message du commissaire



Dans un contexte de perturbation mondiale entraînée par la pandémie de COVID-19, notre [Vision stratégique](#) a permis au Bureau de la concurrence de s'adapter aux défis en des temps incertains. Même en pandémie, nous avons obtenu des résultats pour les Canadiens en ayant recours aux outils d'application de la loi, de promotion de la concurrence et de collaboration à notre disposition.

Nos réalisations présentées dans le présent rapport annuel concordent avec cette vision : être un organisme de la concurrence de calibre mondial, qui est à l'avant-garde de l'économie numérique et qui favorise une culture axée sur la concurrence au Canada.

Dans l'exercice 2020-2021, nous avons continué de mettre l'accent sur l'importance de protéger et de promouvoir les marchés concurrentiels dans l'économie numérique. Par exemple, Facebook a payé une amende de 9 millions de dollars après que notre enquête eut révélé que la société avait donné des indications fausses ou trompeuses concernant la confidentialité des renseignements personnels en ligne des Canadiens. Et nous avons organisé le [Sommet sur l'application numérique de la loi](#), au cours duquel le Bureau et ses principaux partenaires se sont penchés sur des questions émergentes relatives à l'application de la loi dans l'économie numérique.

Nous avons également continué de protéger les Canadiens au moyen de l'application de la loi dans de multiples secteurs. Nous sommes intervenus auprès de dizaines d'entreprises afin de faire cesser des pratiques commerciales potentiellement trompeuses relativement à la prévention de la COVID-19 et la protection contre celle-ci. Nos enquêtes sur le truquage d'offres ont entraîné le paiement de 5,4 millions de dollars par trois sociétés d'ingénierie au Québec, ainsi que des accusations criminelles contre plusieurs entreprises de construction en Ontario. Nos examens de fusions ont préservé la concurrence dans les secteurs de la santé animale et de la communication de données, et nous sommes intervenus pour maintenir la concurrence dans l'industrie pharmaceutique.

De plus, nous avons défendu le principe de la concurrence dans des secteurs réglementés de l'économie. Alors que la pandémie a mis en évidence la valeur fondamentale des solutions numériques pour répondre aux besoins des Canadiens en matière de soins de santé, nous avons lancé une [Étude de marché sur les services de santé numériques](#) afin d'examiner comment le Canada peut favoriser l'accès à des soins de santé numériques novateurs au moyen de politiques proconcurrentielles. Nous avons également publié le [guide pour l'évaluation de la concurrence](#), un guide étape par étape pour aider les décideurs politiques de tous les ordres de gouvernement à miser sur la concurrence pour favoriser la croissance économique, l'innovation et la productivité.

Nous avons renouvelé nos relations avec nos principaux partenaires internationaux afin d'accroître notre collaboration sur des questions transversales propres à l'ère numérique. Nous avons signé un nouveau cadre d'application de la loi sur la concurrence avec nos homologues des États-Unis, du Royaume-Uni, de l'Australie et de la Nouvelle-Zélande. Et nous avons présidé l'ICPEN – le Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs –, guidant les autorités de plus de 65 pays pour répondre à des problèmes clés dans le marché numérique.

Nous avons réalisé tout ceci en veillant d'abord à ce que nos employés soient bien appuyés et outillés pour réaliser le mandat du Bureau. Je suis reconnaissant de pouvoir compter sur une équipe si dévouée qui vise constamment l'excellence et travaille avec diligence pour faire progresser nos efforts et servir toute la population canadienne.

Matthew Boswell
Commissaire de la concurrence

En résumé

Le Bureau de la concurrence (le « Bureau ») est un organisme indépendant d'application de la loi qui veille à ce que les entreprises et les consommateurs canadiens puissent prospérer dans un marché concurrentiel et innovateur. Il est basé dans la région de la capitale nationale, avec des bureaux régionaux à Montréal, Toronto et Vancouver.

Gatineau



Montréal



Toronto



Vancouver



Responsabilités

Dirigé par le commissaire de la concurrence, le Bureau de la concurrence 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).

Vision

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.

Budget et employés

Le Bureau avait un budget de fonctionnement annuel de 52,1 millions de dollars et un effectif de 379 employés à temps plein dans l'exercice financier 2020-2021.

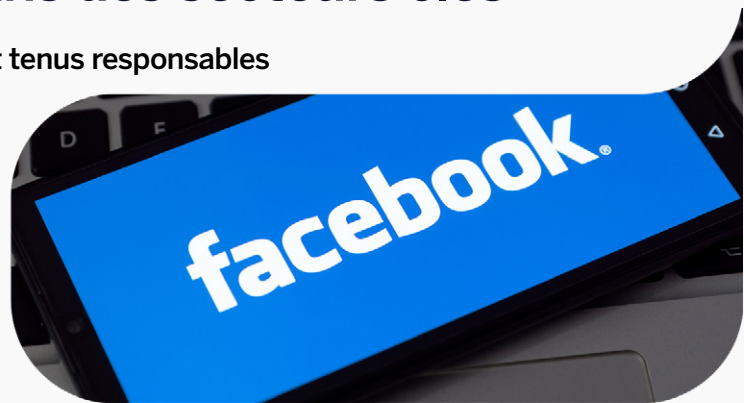
Protéger les canadiens grâce à l'application de la loi

La protection des Canadiens est au premier plan de notre vision stratégique. En 2020-2021, nous avons continué d'utiliser tous les outils à notre disposition pour aborder des questions qui importent aux Canadiens afin qu'ils puissent bénéficier de marchés concurrentiels à l'échelle du pays. Nous avons continué d'élargir nos efforts proactifs en matière de collecte du renseignement et de moderniser nos technologies pour détecter et arrêter plus rapidement les activités anticoncurrentielles et les pratiques commerciales trompeuses.

Mesures d'application dans des secteurs clés

Veiller à ce que les géants du numérique soient tenus responsables

Facebook a estimé par le passé qu'elle a 24 millions d'utilisateurs actifs par mois au Canada. Ces utilisateurs doivent pouvoir se fier aux indications concernant la manière dont leurs renseignements personnels sont partagés et la mesure dans laquelle ils peuvent contrôler l'accès à de tels renseignements. Toutefois, une enquête du Bureau a conclu que l'entreprise a donné des indications fausses ou trompeuses entre 2012 et 2018 concernant la confidentialité des renseignements personnels des Canadiens sur Facebook et Messenger.



La Loi sur la concurrence du Canada interdit les pratiques commerciales trompeuses, notamment les fausses indications sur la protection de la confidentialité. Facebook a payé une sanction de 9 millions de dollars, plus 500 000 dollars supplémentaires pour les coûts de l'enquête du Bureau. Les paiements font partie d'un règlement enregistré auprès du Tribunal de la concurrence en vertu duquel Facebook convient de ne pas donner d'indications fausses ou trompeuses concernant la divulgation de renseignements personnels. Ceci comprend les représentations faites au sujet de la mesure dans laquelle les utilisateurs peuvent contrôler l'accès à leurs renseignements personnels sur Facebook et Messenger. Les Canadiens s'attendent à bon droit à ce que les entreprises de l'économie numérique disent la vérité, et les indications concernant la confidentialité ne font pas exception à la règle. Le Bureau n'hésitera pas à sévir contre une entreprise qui donne des indications fausses ou trompeuses aux Canadiens sur la manière dont elle utilise les données personnelles.

Vérification des indications relativement aux casques de hockey

Le hockey est un sport à impacts élevés et quiconque le pratique peut apprécier l'attrait d'un casque qui réduit le risque d'une commotion cérébrale. Bien que le Bureau appuie l'innovation et les nouvelles technologies, les entreprises sont responsables d'étayer les indications quant au rendement concernant

leurs produits à l'aide d'une épreuve suffisante et appropriée. C'est essentiel pour assurer la confiance des consommateurs lorsqu'ils prennent des décisions d'achat. En novembre 2020, le Bureau a conclu un consentement avec TRUE Sports Inc. au sujet de certaines indications données par le fabricant sur le rendement de son casque de hockey TRUE Dynamic 9 Pro. L'enquête du Bureau a conclu que les essais utilisés pour appuyer les indications n'étaient pas adéquats. Dans le cadre du consentement, TRUE Sports a accepté de cesser de donner toutes les indications en question, de faire un don de 100 000 dollars à l'appui du sport chez les jeunes et de payer 20 000 dollars pour couvrir les frais d'enquête du Bureau. C'était la troisième enquête du Bureau dans la commercialisation des casques de hockey depuis 2014.

Des indications de perte de poids qui semblent trop belles pour être vraies

Tous les jours, des personnes se fient aux entreprises de perte de poids qui, en retour, donnent des indications selon lesquelles leur produit leur permettra de perdre du poids et de brûler des graisses. Mais lorsque des entreprises donnent des indications de rendement qui ne sont pas fondées sur une épreuve suffisante et appropriée, les consommateurs n'en ont peut-être pas pour leur argent. Le Bureau est intervenu en mars



2020 contre NuvoCare Health Sciences Inc. et son président-directeur général Ryan Foley. Nous avons demandé une ordonnance temporaire au Tribunal de la concurrence pour empêcher l'entreprise de donner des indications non fondées relativement à la perte de poids et à l'effet brûle-graisse lors de la promotion de certains produits de santé naturels. En mai 2020, le Bureau et NuvoCare ont conclu un consentement provisoire, interdisant à NuvoCare de donner des indications non fondées relativement à la perte de poids et l'effet brûle-graisse lors de la promotion de ses produits pendant que le Bureau terminait son enquête en cours. La santé et la commercialisation en ligne sont des secteurs prioritaires pour le Bureau : nous continuerons de tout mettre en œuvre pour protéger les consommateurs.

Les essais sans risque sont une affaire risquée

Les consommateurs sont souvent alléchés par des entreprises offrant des produits ou services qui prétendent améliorer la santé et le bien-être pour un prix minime. Toutefois, si ces prétentions sont faites dans le cadre d'un abonnement piégé, les coûts peuvent être beaucoup plus élevés. En janvier 2021, Revive You Media a reçu une amende de 15 millions de dollars après qu'une enquête du Bureau eut conclu que l'entreprise exploitait une fraude par abonnement piégé. Les consommateurs ont été amenés à croire qu'ils commandaient des essais gratuits de suppléments de santé et des compléments alimentaires sans autres obligations. En réalité, ils étaient piégés à leur insu à prendre un abonnement mensuel qui leur coûtait jusqu'à 100 dollars ou plus par mois. L'utilisation de phrases alléchantes comme « essai sans risque » et « ne payez que des frais de livraison peu élevés » visait à tromper les consommateurs et les piéger dans un abonnement illégal.

Protéger les consommateurs contre les frais cachés

Au moment où les restrictions entourant la pandémie commencent à se relâcher, les voyages par avion vont reprendre et les consommateurs vont chercher des aubaines. Bon nombre vont faire des achats et organiser des voyages en ligne et ont tous les droits de s'attendre à des informations honnêtes. L'enquête du Bureau sur FlightHub Group Inc. a conclu que l'agence de voyages en ligne a récolté des

millions de dollars en revenus en facturant des frais cachés aux consommateurs; en rédigeant des évaluations positives de consommateurs afin de promouvoir ses services; et en donnant de nombreuses indications fausses ou trompeuses au sujet de ses prix et de divers services, notamment la sélection des sièges et les politiques d'annulation. L'enquête a mené à des sanctions totalisant 5,6 millions de dollars, dont une sanction de 400 000 dollars à chacun des deux directeurs de l'entreprise. FlightHub a dû également retirer les fausses évaluations publiées en ligne et l'entreprise et ses deux directeurs ont été interdits de donner d'autres indications fausses ou trompeuses.

Un coup de maillet contre le truquage d'offres

Le truquage d'offres est une infraction criminelle sérieuse qui mine les marchés concurrentiels et fait grimper les prix des produits et services. Lorsque des entreprises conspirent pour truquer des offres visant des contrats municipaux, les coûts pour les municipalités sont plus élevés, volant en effet l'argent des contribuables qui pourrait servir à d'autres fins publiques importantes.

Depuis 2019, les enquêtes du Bureau ont donné lieu au paiement de plus de 12 millions de dollars par six sociétés d'ingénierie pour leurs rôles respectifs dans des truquages d'offres visant des contrats d'infrastructure dans de nombreuses municipalités de la province de Québec.

Ceci comprend des règlements conclus en 2020-2021 avec les trois entreprises suivantes :

- CIMA+ : En décembre 2020, CIMA+ a été contrainte par ordonnance de payer 3,2 millions de dollars pour le truquage d'offres visant des contrats d'infrastructure municipaux à Québec, Montréal, Laval, Saint-Eustache et Gatineau. La Cour a également ordonné à l'entreprise de maintenir son programme de conformité d'entreprise, qui est conçu pour empêcher que ses employés commettent d'autres activités anticoncurrentielles.
- SNC Lavalin : En juin 2020, SNC-Lavalin a été contrainte par ordonnance de payer 1,9 million de dollars pour avoir truqué des offres pour des contrats d'infrastructure municipaux à Montréal et dans la région de Québec. La Cour a également ordonné à l'entreprise de maintenir son programme de conformité d'entreprise, qui est conçu pour empêcher que ses employés commettent d'autres activités anticoncurrentielles.
- Génius Conseil Inc. : En juin 2020, Génius Conseil Inc. a été contrainte par ordonnance de payer une sanction de 300 000 dollars pour avoir truqué des offres visant des contrats d'infrastructure municipaux à Montréal et dans des municipalités de la Rive-Nord. La sanction tenait compte du fait que Génius a collaboré avec le Bureau tôt dans le processus d'enquête sur le truquage des offres, dans le cadre de son Programme de clémence.

Quatre entreprises accusées de complot présumé pour truquage d'offres dans la région du Grand Toronto

En mars 2021, le Bureau a déposé plusieurs accusations criminelles contre quatre entreprises et trois individus en lien avec un complot présumé pour truquage d'offres visant des contrats de remise à neuf de copropriétés dans la région du Grand Toronto (RGT). Le Bureau soutient que les accusés ont comploté en vue de commettre une fraude et de truquer des offres visant des contrats de remise à neuf octroyés par des associations condominiales dans la RGT entre 2009 et 2014. Les associations condominiales et les copropriétaires qui les financent sont les victimes présumées.

Le truquage d'offres dans le secteur privé peut causer de sérieux dommages à notre économie. Le Bureau mettra tout en œuvre pour enquêter sur des allégations d'actes répréhensibles et présenter les preuves devant le tribunal.

Lutter pour maintenir la concurrence dans les produits pharmaceutiques

Les Canadiens dépensent des millions annuellement pour des médicaments d'ordonnance qui sont essentiels à leur santé et bien-être. Si de grandes sociétés pharmaceutiques dominent le marché et restreignent l'entrée d'entreprises de médicaments génériques, ceci pourrait entraîner une hausse encore plus importante du coût des produits de marque. Les entreprises de médicaments génériques existent pour donner un choix aux consommateurs quant aux marques qu'ils achètent. Le Bureau ne tolérera pas que des obstacles anticoncurrentiels soient érigés contre les solutions de rechange génériques.



Donc, en octobre 2019, nous avons lancé une enquête sur le comportement allégué d'Otsuka Canada Pharmaceutical Inc. Ceci est survenu après avoir reçu une plainte selon laquelle Otsuka aurait bloqué l'accès à des échantillons de son produit de marque Jinarc pour empêcher ou retarder l'entrée de médicaments génériques concurrents sur le marché. Peu de temps après le lancement de l'enquête, Otsuka a fourni des échantillons de Jinarc au fabricant de médicaments génériques et a répondu aux préoccupations du Bureau.

Le Bureau continue de surveiller l'industrie pharmaceutique afin de détecter tous les comportements qui empêchent ou retardent la fourniture d'échantillons de médicaments de marque aux fabricants de médicaments génériques.

Solliciter des renseignements dans le cadre d'une enquête en cours

En août 2020, le Bureau a invité les participants au marché à fournir des renseignements afin de guider son enquête civile en cours sur les comportements d'Amazon. L'enquête en cours est menée en vertu des dispositions sur les pratiques restrictives du commerce de la Loi sur la concurrence. Le Bureau examine la question de savoir si Amazon se livre à un comportement sur sa place de marché canadienne, Amazon.ca, qui affecte la concurrence, au détriment des consommateurs et des entreprises qui font des affaires au Canada. Les vendeurs et les entreprises qui détiennent des renseignements pertinents ont été priés de transmettre leur expérience de manière confidentielle au Bureau.

Examens de fusions

Veiller à ce que la concurrence ne soit pas mise au rebut

Cette dernière année, nous avons publié notre énoncé et décision de clore l'enquête sur l'acquisition non sujette à un préavis de Total Metal Recovery Inc. (TMR) par la Compagnie américaine de fer et métaux inc. (AIM). Avant l'acquisition, TMR et AIM étaient les deux plus grandes sociétés de transformation de rebuts métalliques au Québec. Cette fusion méritait un examen approfondi de la concurrence, dans le cadre duquel il a notamment été nécessaire d'obtenir des ordonnances de la Cour fédérale pour demander aux parties à la fusion et à une tierce partie de communiquer des renseignements au Bureau, ainsi que d'effectuer une analyse complète de la déconfiture d'une entreprise – étant donné la situation financière de TMR. À la suite d'un examen accéléré au cours duquel le Bureau a rigoureusement évalué les preuves recueillies lors de l'enquête, le Bureau a conclu que TMR était une entreprise en déconfiture et que ses actifs auraient vraisemblablement été retirés du marché en l'absence de la fusion. Le Bureau n'a donc pas entrepris d'autres mesures.

Dans une conjoncture économique où les allégations d'entreprise en déconfiture pourraient croître, le Bureau effectuera une analyse rigoureuse fondée sur des données probantes pour prévenir la conclusion de transactions anticoncurrentielles.

Pour l'amour des animaux

Les produits de santé animale jouent un rôle essentiel dans le soin des animaux de compagnie et dans le secteur agroalimentaire partout au pays. Pour protéger la concurrence dans l'industrie des produits de santé animale, le Bureau a conclu un consentement avec Elanco Animal Health Incorporated qui résout les préoccupations relativement au projet proposé d'acquisition de Bayer Animal Health. Elanco et Bayer étaient les plus proches concurrentes l'une de l'autre et sans l'intervention du Bureau, le nombre de concurrents restants dans la fourniture de produits de santé animale pour les animaux de compagnie et les animaux d'élevage aurait été limité. Tout au long de l'examen, nous avons coopéré avec nos homologues d'autres gouvernements, dont la Commission fédérale du commerce des États-Unis, la Commission européenne et la Commission australienne de la concurrence et de la consommation.



Garder les Canadiens branchés

En août 2020, le Bureau a enregistré un consentement afin de résoudre ses préoccupations relativement à l'acquisition d'Anixter International Inc. par WESCO International Inc., une transaction de 6,1 milliards de dollars. Sans l'intervention du Bureau, la fusion de deux des plus importants distributeurs d'accessoires de lignes électriques et de produits de communication de données au Canada aurait limité de façon importante la concurrence dans ces secteurs. Le Bureau a conclu que l'incidence sur les entrepreneurs, les fournisseurs de services publics, les entreprises de câblodistribution et les fournisseurs de services de télécommunications aurait entraîné une augmentation des prix et une diminution de la qualité des services pour un grand nombre de clients. Le consentement exigeait que WESCO se dessaisisse de ses divisions de produits de communication de données et de services publics. La fourniture d'accès à un service d'Internet abordable et haute vitesse à tous les Canadiens est l'une des priorités du gouvernement du Canada – et grâce à cette intervention, le Bureau continue d'appuyer cette priorité.

Protéger la concurrence pour les agriculteurs locaux au Manitoba

Afin de protéger et de maintenir la concurrence pour les agriculteurs près de Virden, au Manitoba, nous avons déposé en décembre 2019 une demande auprès du Tribunal de la concurrence pour contester l'acquisition par Parrish & Heimbecker (P&H) d'un silo-élevateur primaire auprès de Louis Dreyfus Company. Cet achat donnait à P&H le contrôle des deux seuls silos-élevateurs le long d'un tronçon de 180 km de l'autoroute transcanadienne et éliminait la rivalité entre deux proches concurrents, ce qui aurait pu faire en sorte que les agriculteurs de la région de Virden touchent moins d'argent pour leur blé et leur canola. L'audience et



les plaidoyers finaux se sont déroulés sur quatre semaines en janvier et février 2021, et nous attendons la décision du Tribunal. Le maintien de la concurrence dans ce domaine protégera les agriculteurs contre une atteinte à leurs intérêts financiers.

Maintenir la concurrence dans le secteur du transport aérien

En mars 2020, nous avons terminé notre examen du projet d'acquisition de Transat par Air Canada et avons exposé nos principales préoccupations à l'égard de la transaction proposée dans un rapport remis au ministre des Transports. Notre examen a révélé que la transaction proposée aurait vraisemblablement pour effet d'empêcher ou de diminuer la concurrence dans la vente de voyages aériens ou de forfaits vacances aux Canadiens. Par la suite, nous avons fourni au ministre des Transports notre évaluation de la pertinence de l'engagement proposé par Air Canada et Transat pour répondre aux préoccupations identifiées, comme l'exige la Loi sur les transports au Canada. En février 2021, le ministre des Transports a annoncé que le gouvernement du Canada avait approuvé l'acquisition sous réserve de conditions strictes. En avril 2021, les parties ont annoncé qu'elles avaient convenu de mettre fin à leur entente concernant l'acquisition proposée.



Application proactive de la loi par la collecte du renseignement

Mettre fin aux activités anticoncurrentielles qui passent inaperçues

Nous avons refondu le formulaire en ligne de la Ligne antifraude pour les contrats fédéraux et en avons fait la promotion, en collaboration avec nos partenaires (Services publics et Approvisionnement Canada et la Gendarmerie royale du Canada), pour permettre aux Canadiens de signaler des présomptions de fraude, de collusion, de corruption ou de comportements non éthiques dans la passation de marchés avec le gouvernement du Canada. Nous avons reçu plus de 340 signalements du 1er avril 2020 au 31 mars 2021, ce qui a permis d'appuyer nos diverses enquêtes sur des cartels. De plus, l'accroissement de notre coopération et partage de renseignements avec des partenaires de l'application de la loi continue de renforcer notre capacité en matière de renseignement criminel.

En 2020-2021, nous avons établi une unité du renseignement sur les pratiques monopolistiques afin d'examiner et d'analyser les tendances dans le marché, de détecter les comportements anticoncurrentiels à un stade précoce et de les décourager. Cette unité met l'accent sur la collecte du renseignement et la sensibilisation dans d'importants secteurs de l'économie et sur la centralisation du traitement des plaintes entrantes. En décourageant les comportements anticoncurrentiels avant qu'ils ne se produisent ou en détectant ceux-ci à un stade précoce au moyen d'efforts consacrés exclusivement à la collecte du renseignement, le Bureau a été mieux à même d'appuyer les résultats concurrentiels.

L'application de la loi et l'économie numérique

Passer à un niveau supérieur grâce au Sommet sur l'application numérique de la loi

Dans notre Vision stratégique pour 2020-2024, nous avons élevé au rang de priorité la tâche de favoriser le dialogue ouvert et la collaboration auprès d'intervenants internationaux et nationaux en matière d'application de la loi sur la concurrence à l'ère numérique. Pour permettre d'atteindre cet objectif, le Bureau a organisé un Sommet sur l'application numérique de la loi sous forme de série d'événements virtuels.

Le sommet a offert l'occasion au Bureau et à ses homologues internationaux de partager des pratiques exemplaires et d'explorer de nouveaux outils et stratégies pour s'attaquer à des problèmes émergents d'application de la loi occasionnés par l'ère numérique. Il a présenté quatre groupes de discussion qui ont parcouru les étapes d'une enquête, de la détection à la résolution, ce qui a permis de faire avancer le dialogue sur des problèmes émergents dans l'économie numérique. Chaque événement a réuni entre 150 et 270 participants – provenant d'autorités internationales en matière de concurrence, d'organismes de réglementation fédéraux ainsi que d'entreprises et de milieux juridiques et universitaires – qui ont tous grandement contribué à la réussite du sommet.

A graphic element featuring the text 'Sommet sur l'application numérique de la loi' in white, bold, sans-serif font. The text is set against a dark, rounded rectangular background. To the right of the text, there are vibrant, multi-colored light trails (red, blue, orange) that resemble digital data or fiber optic signals. The overall design is modern and tech-oriented.

Sommet sur l'application numérique de la loi

Déployer des outils numériques pour optimiser le traitement de données

Alors que l'économie numérique continue de croître, il est essentiel de détenir les bons outils pour suivre le rythme des technologies et des pratiques commerciales en évolution, surtout par rapport à l'application de la loi sur la concurrence. La pandémie obligeant davantage de consommateurs et d'entreprises à fonctionner virtuellement, nous avons mis un accent plus important sur l'avancement de notre stratégie numérique et sur le principe du numérique dès la conception.

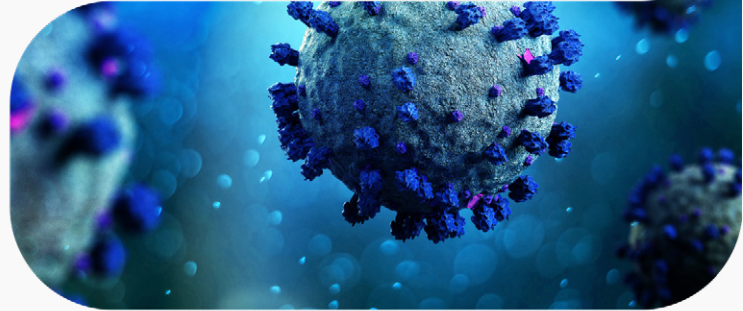
Au cours de la dernière année, avec l'aide de notre dirigeant principal de l'application numérique de la loi – nous avons continué de moderniser et d'établir des fondements numériques solides à l'appui de nos capacités d'application de la loi. Avec l'explosion du volume de données que nous traitons, nous avons introduit des technologies automatisées, solidifié notre stratégie infonuagique et fait progresser des outils d'enquête en tirant profit de l'intelligence artificielle et de l'apprentissage machine – le tout dans le but d'améliorer l'efficacité, la fiabilité et la vitesse de nos méthodes d'analyse des preuves, d'examen et de traitement des données.

Soutenir les consommateurs et les entreprises la pandémie de COVID-19

Démasquer les indications trompeuses

La COVID-19 ayant touché de nombreuses facettes de l'économie en 2020-2021, nous avons assisté à une forte augmentation des plaintes et des affaires liées à des indications fausses ou trompeuses pour des produits ou services liés à la pandémie.

Le Bureau a pris des mesures immédiates pour faire cesser les indications potentiellement trompeuses qui pourraient donner une fausse impression aux Canadiens concernant la capacité de produits ou services de traiter la COVID-19 ou de protéger contre celle-ci. Pendant l'année 2020-2021, le Bureau a émis des lettres d'avertissement à des vendeurs qui donnaient des indications non fondées ou potentiellement fausses



relativement à la COVID-19. Ces avertissements visaient des indications sur des masques, des aliments et produits naturels, des produits de désinfection par rayonnement ultraviolet et des ventilateurs et purificateurs d'air, ainsi que la Prestation canadienne d'urgence. Les entreprises ont pris des mesures correctives, retirant des produits qui soulevaient des préoccupations de leurs tablettes ou mettant fin aux indications.

Le Bureau a également pris des mesures pour conscientiser les entreprises et les individus qui fabriquent des masques faciaux en tissu quant à leur responsabilité de se conformer à la Loi sur la concurrence et à la Loi sur l'étiquetage des textiles. Le Bureau a élaboré une série de publications pour les médias sociaux relativement aux indications et exigences en matière d'étiquetage liées aux masques non médicaux en tissu qui ont généré près de 400 commentaires, et a répondu à de nombreuses demandes de renseignements en donnant des conseils sur la manière de se conformer à la loi.

Soutenir les entreprises canadiennes

Avec l'arrivée de la pandémie, les entreprises canadiennes sont aux prises avec un certain nombre de défis sans précédent entraînés par les perturbations de la COVID-19. Pour soutenir les efforts de réponse à la crise, le Bureau a émis une déclaration formelle reconnaissant la nécessité d'établir rapidement des collaborations d'affaires d'envergure et de durée limitées afin d'assurer la fourniture et prestation des produits et services essentiels aux Canadiens. Tout en insistant sur le fait que le Bureau demeure vigilant à l'égard des activités anticoncurrentielles, nous avons signalé qu'il s'abstiendra généralement d'examiner avec zèle les entreprises qui ont collaboré de bonne foi dans le cadre de la réponse à la crise. Le Bureau invite également les entreprises à communiquer avec lui pour d'autres conseils au besoin.

Assurer la clarté des pratiques d'emploi

À la suite de préoccupations du public au Canada concernant des communications potentielles entre employeurs relativement aux salaires versés pendant la pandémie, le Bureau a émis une déclaration pour veiller à une application claire et transparente de la Loi sur la concurrence relativement aux accords entre acheteurs, notamment les accords relatifs à l'emploi, comme le non-débauchage et la fixation des salaires. L'approche énoncée par le Bureau est basée sur des avis juridiques obtenus du ministère de la Justice du Canada et du Service des poursuites pénales du Canada. Prosecution Service of Canada.

Promouvoir la concurrence au Canada

À titre d'autorité canadienne en matière de concurrence, nous avons plaidé en faveur de la concurrence et de l'innovation dans des domaines qui importent le plus aux Canadiens auprès des organismes de réglementation et des décideurs politiques à l'échelle du pays. Nous avons élargi notre rôle de leadership dans la communauté internationale, positionnant le Bureau comme une autorité en matière de concurrence, à la fine pointe de l'économie numérique. Nous avons également accru nos efforts de sensibilisation par l'intermédiaire des médias sociaux pour atteindre plus d'intervenants dans les milieux des affaires et juridiques et promouvoir la conformité à la loi.



Promouvoir la concurrence pour stimuler la reprise économique

La concurrence est essentielle dans une économie de marché libre et prospère. Elle est maintenant nécessaire plus que jamais alors que le Canada cherche à se remettre des effets économiques de la COVID-19. Comme l'a affirmé le commissaire de la concurrence en décembre 2020 : « Nous encourageons vivement les gouvernements du Canada à faire de la concurrence un point central pour faciliter la reprise économique. »

Fournir des outils pour soutenir une économie concurrentielle

La concurrence sous-tend une économie productive, novatrice et résiliente et les politiques qui soutiennent la concurrence peuvent accélérer la reprise économique du Canada après la pandémie. Elle crée des conditions idéales pour la productivité et l'innovation et pour permettre à de nouvelles entreprises de pénétrer le marché. En août 2020, le Bureau a lancé un guide pour l'évaluation de la concurrence afin d'aider les décideurs politiques de partout au pays à promouvoir la concurrence dans les industries canadiennes pendant et après la COVID-19. Celui-ci présente une méthode étape par

étape pour évaluer l'impact de politiques nouvelles et existantes sur la concurrence et l'innovation. Depuis le lancement du guide, le Bureau en a activement fait la promotion auprès des organismes de réglementation et des décideurs politiques de tous les ordres de gouvernement.

Soutenir les petites et moyennes entreprises

Les petites et moyennes entreprises (PME) sont la pierre angulaire de l'économie. Elles créent des emplois, introduisent des idées et des produits innovateurs sur le marché et forcent les grandes entreprises à tenter de demeurer concurrentielles. Elles ont également été touchées durement et d'une façon démesurée pendant la pandémie. En août 2020, le Bureau a déposé un mémoire au Comité permanent des finances et des affaires économiques de l'Ontario, soulignant l'importance de politiques proconcurrentielles à l'appui de la participation continue des PME sur le marché. Le Bureau a encouragé le gouvernement de l'Ontario à faire usage de son guide pour l'évaluation de la concurrence et à prendre les questions de concurrence en considération alors que la province mène son examen des obstacles à l'entrée et à l'expansion des PME sur le marché.

Plaider en faveur d'une culture de la concurrence

En décembre 2020, le commissaire de la concurrence s'est adressé au Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie (INDU), où il a souligné l'importance de la concurrence pour protéger les Canadiens au moment où ils sont les plus vulnérables. Il a insisté sur le fait que la concurrence joue un rôle majeur dans la baisse des prix, l'amélioration de la productivité, l'intensification de l'innovation et, en fin de compte, le soutien à la reprise économique.

En mai 2020, le Bureau a également déposé un mémoire au Comité permanent de l'industrie, des sciences et de la technologie (INDU) dans le cadre de son examen de la réponse canadienne à la pandémie de COVID-19. Le mémoire soulignait la manière dont le Bureau continuera de protéger les consommateurs, les entreprises et les dépenses publiques contre les comportements anticoncurrentiels tout au long de la pandémie, et de promouvoir des politiques proconcurrentielles pour stimuler la reprise économique du Canada. Nous avons également communiqué notre guide pour l'évaluation de la concurrence pour appuyer les parlementaires dans l'élaboration de politiques proconcurrentielles.

Aider les Canadiens à changer de fournisseur

La concurrence fonctionne mieux lorsque les consommateurs comparent les prix. Si les entreprises souhaitent garder leurs clients ou en attirer de nouveaux, elles doivent leur en donner pour leur argent. Des recherches menées par le Bureau ont révélé que les Canadiens pourraient payer environ 1 860 dollars en trop par année au total pour leurs plans de télécommunications, services bancaires et régimes d'assurance réunis. C'est pourquoi en janvier 2021, le Bureau a lancé sa première campagne de la « Semaine du changement », visant à encourager les Canadiens à faire jouer la concurrence en leur faveur en envisageant de changer de fournisseur ou en renégociant leurs contrats pour diminuer leurs factures mensuelles pour ces services clés. Tout au long de la Semaine du changement, le Bureau a fourni des conseils pratiques et des outils à l'intention des Canadiens sur les médias sociaux et dans les médias d'information.

Plaider en faveur de règlements proconcurrentiels

En plus d'assurer un leadership pendant la réponse du Canada à la pandémie, le Bureau a plaidé en faveur de règlements proconcurrentiels relativement à un éventail de questions qui intéressent les consommateurs canadiens.

Accès aux services de santé numériques

La pandémie a mis en évidence la valeur fondamentale des solutions numériques pour répondre aux besoins des Canadiens en matière de soins de santé. En juillet 2020, le Bureau a lancé son étude de marché sur le secteur des soins de santé au Canada. Le Bureau a invité des intervenants à donner leur opinion sur divers facteurs qui pourraient entraver l'accès aux services de santé numériques, ou restreindre l'innovation et

le choix au sein du secteur, ainsi que sur les possibilités d'opérer des changements. En décembre 2020, le Bureau a également lancé un sondage sur les services de santé numériques pour connaître l'expérience des Canadiens en ce qui a trait à l'accès aux services de santé numériques et à leur utilisation. Nous avons publié un résumé des résultats de notre consultation publique et sondage en février 2021. Ces précieux commentaires ont permis de déterminer la portée de l'étude de marché du Bureau.

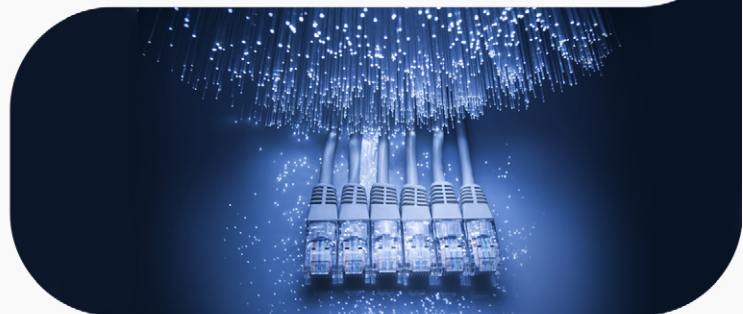


Garder les Canadiens branchés

Depuis que la distanciation sociale est devenue la norme, les outils de communication numériques sont devenus plus importants que jamais pour les consommateurs canadiens. En juillet 2020, le Bureau a déposé ses observations finales au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications (CRTC) dans le cadre de son examen des services sans fil mobiles. L'analyse du Bureau a permis de conclure que les prix peuvent être réduits de plus de 50 % pour tous les utilisateurs de cellulaires dans les marchés où il y a une forte concurrence de fournisseurs régionaux. Le Bureau a recommandé une politique relative aux exploitants de réseaux mobiles virtuels dans le cadre de laquelle les exploitants-propriétaires nationaux vendraient l'accès temporaire à leurs réseaux sans fil à des fournisseurs régionaux qui ont l'intention d'investir dans l'établissement et l'expansion de leur propre réseau. Cette politique – si adoptée – permettrait d'inciter et d'accélérer l'expansion des réseaux des fournisseurs régionaux afin qu'ils puissent rapidement offrir des prix plus bas et un choix accru aux consommateurs canadiens.

En août 2020, le Bureau a également déposé une intervention auprès du CRTC concernant la méthode d'établissement des tarifs des services de télécommunication de gros. S'appuyant sur les conclusions de son étude de marché sur les services à large bande de 2019 – entre autres recherches importantes – le Bureau a analysé les effets sur la concurrence de cinq méthodologies proposées d'établissement des tarifs.

L'intervention du Bureau concluait qu'au lieu de s'entendre sur une méthodologie particulière d'établissement des tarifs, il faudrait d'abord considérer les règles et procédures générales qui guideront la manière dont la méthodologie serait mise en œuvre. Dans le cadre de cette approche, le Bureau a offert son soutien pour la conception et l'élaboration de ces règles et procédures afin de veiller à ce que des politiques proconcurrentielles soient prises en considération au bénéfice de tous les consommateurs.



Compter sur la concurrence

Alors que la Banque du Canada s'emploie à renouveler le cadre de conduite de la politique monétaire du Canada, nous avons plaidé vigoureusement en faveur d'une plus grande importance accordée aux marchés concurrentiels comme élément essentiel d'une économie productive, dynamique et résiliente. Notre mémoire a mis l'accent sur trois domaines où la concurrence favorise l'obtention de meilleurs résultats : la réduction des pressions inflationnistes; la stimulation de la productivité; et la promotion d'une culture de la concurrence pour revigorer l'économie canadienne. Dans le contexte actuel, une culture robuste de la concurrence s'avérerait bénéfique pour que le Canada puisse créer de la richesse et assurer la prospérité de tous les citoyens dans les années à venir.

Le Bureau appuie un système bancaire ouvert, concurrentiel et novateur

Une plus grande concurrence dans le secteur des services financiers canadiens entraîne une offre élargie de produits financiers innovateurs à des prix plus bas. En tant qu'expert de la concurrence pour le Canada, le Bureau a proposé sa perspective et son analyse pour appuyer une conception réglementaire d'un système bancaire ouvert axé sur la concurrence et l'innovation.

En janvier 2021, le Bureau a offert ses commentaires au Comité consultatif sur le système bancaire ouvert. Il s'agit de la deuxième phase des travaux du comité pour envisager la mise en œuvre d'un système bancaire ouvert au Canada.



Favoriser le choix dans le marché de la location d'appareils

Le Bureau était ravi de pouvoir aider le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (MSGSC) de l'Ontario quand celui-ci a demandé l'avis du Bureau de la concurrence sur la concurrence dans l'industrie de la location d'appareils en Ontario. L'industrie de la location d'appareils représentait la plus importante source de plaintes reçues par notre Direction des pratiques monopolistiques entre 2015 et 2019. La vaste majorité de ces plaintes provenait de consommateurs cherchant à résilier leur contrat de location de chauffe-eau, et 99 % de ces plaintes venaient de l'Ontario. Le Bureau a recommandé au MSGSC que les principales modalités des contrats de location d'appareils soient divulguées aux consommateurs d'une manière visible, simple et accessible. De plus, le Bureau croit que les consommateurs bénéficieraient de la mise en place de règles par rapport à la désignation des contrats comme étant des contrats de « location », puisque les Ontariens pourraient ainsi faire des choix plus éclairés. Le Bureau a continué d'échanger avec le MSGSC sur ces questions et d'autres questions pertinentes relatives à la concurrence alors que le ministère met à jour la Loi sur la protection du consommateur de l'Ontario, afin de veiller à ce que les forces concurrentielles continuent de fonctionner dans ces marchés.

Le droit de réparer

Bon nombre de consommateurs canadiens adhèrent à des campagnes du « droit à la réparation ». Celles-ci comprennent les appels lancés par des réparateurs (c'est-à-dire ceux qui n'appartiennent pas au réseau de réparation du fabricant d'un appareil) réclamant le droit de pouvoir réparer des appareils. En général, ces campagnes visent spécifiquement les appareils électroniques.



Bien que le Bureau respecte les droits de propriété intellectuelle des fabricants, nous connaissons aussi les avantages de la concurrence. Nous avons donc soumis nos observations lors de la consultation publique tenue par l'Office de la protection du consommateur du gouvernement du Québec sur la durabilité, la réparabilité et l'obsolescence de certains biens de consommation. La réponse du Bureau comprenait des recommandations que toute personne désignée par le consommateur – y compris des réparateurs indépendants – obtienne l'accès aux pièces de rechange au besoin, lorsque le consommateur demande au fabricant de le faire. Ceci permettrait aux réparateurs indépendants de concurrencer les réparateurs affiliés aux fabricants et pourrait être avantageux pour le consommateur.

Obtenir la meilleure valeur pour l'argent des contribuables

Les Canadiens s'attendent à obtenir une bonne valeur pour l'argent de leurs impôts, ce qui rend les processus concurrentiels d'appel d'offres essentiels pour l'approvisionnement public. Ceci est particulièrement vrai alors que tous les ordres de gouvernement commencent à investir des fonds publics dans la reprise économique. L'édition de février 2021 de notre Défenseur de la concurrence présentait des signes avant-coureurs fréquents de truquages d'offres et offrait des pratiques exemplaires aux représentants du gouvernement pour assurer un processus d'approvisionnement public concurrentiel. Les politiques proconcurrentielles entraîneront un niveau accru d'innovation, des prix plus bas, une productivité améliorée et une meilleure utilisation de l'argent des contribuables canadiens.

Collaboration, sensibilisation et soutien

Il faut plus que l'application de la loi et la promotion pour veiller à la préservation de la concurrence dans le marché. Il faut aussi que le Bureau s'implique dans des collaborations continues avec ses partenaires clés, qu'il élargisse ses activités de sensibilisation pour nouer de nouvelles relations et qu'il continue d'investir dans l'organisation pour soutenir son équipe.

Collaboration avec des partenaires

L'établissement et l'entretien de relations avec des partenaires sont d'une importance vitale, surtout dans le marché mondial numérique en constante évolution d'aujourd'hui et à l'appui de la réponse du Canada à la COVID-19 qui requiert la mobilisation de tous.

Collaboration par-delà les frontières

En septembre 2020, le Bureau a signé un nouveau cadre international d'application de la loi sur la concurrence intitulé le Cadre multilatéral de coopération et d'assistance mutuelle des autorités de la concurrence. Les signataires sont la Commission australienne de la concurrence et de la consommation, la Commission du commerce de la Nouvelle-Zélande, le Bureau de la

concurrence et des marchés du Royaume-Uni, le département de la Justice des États-Unis et la Commission fédérale du commerce des États-Unis. Cette nouvelle entente nous permettra de coopérer plus efficacement sur des enquêtes, de travailler sur des projets conjoints et d'offrir de futures initiatives de formation inter-organisationnelles. Ces types de partenariats permettent d'améliorer les résultats pour les Canadiens en renforçant notre capacité de protéger le marché concurrentiel canadien et de promouvoir la convergence sur les politiques relatives à la concurrence à l'échelle internationale.



Instaurer la confiance dans un marché en évolution

En tant que chef de file international dans l'établissement de relations avec nos homologues étrangers, le Bureau a assumé la présidence de l'ICPEN – le Réseau international de contrôle et de protection des consommateurs – le 1er juillet 2020 pour une période d'un an. Dans cette fonction, nous dirigeons un réseau d'autorités en matière de protection des consommateurs et d'application de la loi de plus de 65 pays, représentant environ cinq milliards de consommateurs mondialement. Sous le thème « Bâtir la confiance des consommateurs dans un marché en évolution », nous avons mené des groupes de travail et organisé plusieurs événements virtuels axés entre autres sur les répercussions de la COVID-19, l'intelligence artificielle, les plateformes numériques, la question de la confidentialité des données et l'application de la loi dans l'économie numérique.

Soutenir la reprise économique à l'échelle internationale

Dans la foulée des multiples confinements imposés mondialement pendant la pandémie, de nombreux pays ont commencé à considérer comment soutenir pleinement la reprise économique. Afin de contribuer à une discussion internationale avec nos homologues sur la manière dont la concurrence peut stimuler – et favoriser – la reprise économique, le Bureau a déposé un mémoire au Comité de la concurrence de l'Organisation de coopération et de développement économiques. Le mémoire mettait en évidence ce que nous avons fait pour soutenir la croissance économique au Canada, notamment la lutte menée par le Bureau contre les comportements anticoncurrentiels et trompeurs occasionnés par la pandémie, ainsi que notre travail pour promouvoir les résultats positifs des politiques proconcurrentielles auprès des décideurs publics.

Élargir notre rayonnement

Fraudes liées à la non-livraison : quand rien ne vient à qui sait attendre

La commodité et la simplicité d'une livraison à votre porte – il suffit d'ajouter au panier et de payer – incitent plus de Canadiens à faire des achats en ligne. Avec l'augmentation des achats en ligne vient aussi la propagation de fraudes liées à la non-livraison. Imaginez qu'on vous promette un article, et qu'après l'avoir payé... l'article ne se matérialise jamais! Bon nombre de Canadiens sont victimes de cette fraude : dans la seule année de 2020, on estime à 8,7 millions de dollars les pertes canadiennes pour fraudes liées à des marchandises. En mars 2021, le Bureau a publié une alerte aux consommateurs, mettant en évidence les fraudes liées à la non-livraison et offrant des conseils rapides aux consommateurs pour leur permettre de détecter et d'éviter ce genre de fraude.

Pour se tirer d'affaire face à la fraude

Alors qu'on est si nombreux à travailler à distance, les fraudes ciblant les entreprises et les employés par courriel sont en hausse. L'année dernière seulement, les entreprises canadiennes ont rapporté des pertes de 24,5 millions de dollars aux mains des fraudeurs. Or puisqu'on estime que seulement 5 % des fraudes sont signalées, leur impact réel est sans doute plus important. En mars 2021, nous avons publié une alerte aux entreprises pour attirer l'attention sur les fraudes les plus courantes ciblant les entreprises canadiennes, notamment l'hameçonnage, la fraude du soutien technique et les fraudes du faux PDG. Nous avons également offert des conseils pour aider les entreprises à demeurer vigilantes et à éviter de devenir des victimes de la fraude.

Mois de la prévention de la fraude

Tandis que les Canadiens se tournent vers les services en ligne et se fient au marché numérique plus que jamais, il est essentiel qu'ils disposent des outils et des renseignements nécessaires pour se protéger de la fraude en ligne. Nous avons lancé la première campagne du Mois de la prévention de la

fraude en 2004 avec l'appui du Forum sur la prévention de la fraude, formé de plus de 60 organisations canadiennes, notamment des groupes de consommateurs et de bénévoles, des organismes gouvernementaux, des services de police, des organismes d'application de la loi et des entreprises privées. En février 2021, le 17^e anniversaire du Mois de la prévention de la fraude, le Bureau a conjugué ses efforts à ceux de la Gendarmerie royale du Canada et du Centre antifraude du Canada pour mettre l'accent sur la lutte contre la fraude en ligne au Canada. La sensibilisation à la fraude et à d'autres arnaques est essentielle pour permettre aux Canadiens de naviguer le marché numérique avec confiance. Au cours de notre campagne, nous avons passé nos messages, notamment des conseils et divers points de contact pour signaler des fraudes. La campagne des médias sociaux du Bureau avait un rayonnement potentiel de plus de 11,4 millions de personnes en 2021, ce qui représente une augmentation importante par rapport à la campagne mensuelle précédente de 2019.



Formation sur la conformité

En décembre 2020, nous avons lancé la Formation sur la conformité, une série de modules d'apprentissage pour aider les entreprises à demeurer du bon côté de la loi. La première leçon porte sur divers conseils et ressources pour aider les entreprises et les professionnels du marketing à éviter les pratiques commerciales trompeuses qui pourraient les mettre dans le collimateur du Bureau. Les modules ciblent les petites et moyennes entreprises et les organisations qui les appuient, telles que les chambres de commerce et les associations commerciales. Lorsque la série sera terminée, elle couvrira les pratiques commerciales trompeuses, les questions d'étiquetage, la collusion entre entreprises et l'abus de position dominante.



Écouter nos intervenants

Il est essentiel à l'atteinte de nos objectifs de faire en sorte que les intervenants disposent des renseignements dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées. En 2020-2021, nous avons mené des recherches sur l'opinion publique pour en savoir plus sur le degré de sensibilisation et de compréhension des consommateurs, des entreprises et des décideurs et organismes de réglementation à l'égard des activités du Bureau. Ces recherches comprenaient des groupes de discussion et des sondages auprès de 1 500 participants de partout au Canada et nous ont permis d'évaluer l'impact de notre travail sur leurs comportements. Les résultats ont démontré que même si les intervenants ont des degrés limités de sensibilisation et de compréhension à l'égard de notre organisation et de nos activités, une partie de leurs décisions ont été éclairées par notre travail : particulièrement les Alertes aux consommateurs et entreprises, le Petit livre noir de la fraude et les publications du Recueil des pratiques commerciales trompeuses. Ces perspectives nous aideront à cibler nos messages à l'intention des principaux groupes d'intervenants et élargir nos efforts de sensibilisation et de communication.

Investir dans notre organisation

Investir dans notre organisation est d'une importance primordiale à notre réussite. Pour appuyer notre équipe, nous favorisons une culture du bien-être, de la diversité et de l'inclusion, et nous soutenons les apprentissages et le perfectionnement de nos employés. Alors que notre milieu de travail est rapidement passé à un mode de travail à domicile, le fait d'avoir les bons outils pour cet environnement s'est avéré essentiel. En modernisant nos processus et en mettant à niveau nos technologies, nous pouvons être plus efficaces et maintenir le rythme d'un monde numérique. Le recrutement d'employés au parcours éducatif et professionnel diversifié fera également en sorte que nos équipes bénéficient d'expertises de grande envergure et de perspectives variées.

Soutenir nos employés par l'apprentissage numérique

Les méthodes d'apprentissage ont changé considérablement au cours des derniers mois alors que nous sommes passés d'un environnement de travail en personne à un environnement virtuel. Il y a de nombreux avantages à l'apprentissage en ligne : il réduit les coûts, facilite la participation d'employés de partout au pays et permet aux employés d'apprendre à leur rythme grâce à



la disponibilité de davantage de formations sur demande. Nous avons collaboré étroitement avec des experts en la matière et des animateurs pour accroître la participation des employés dans de nouvelles possibilités d'apprentissage virtuel.

Utilisation de l'innovation pour relever des défis

En 2020, nous avons lancé le Garage de l'innovation du Bureau – une plateforme où les employés peuvent expérimenter avec de nouveaux concepts, mettre à l'essai de nouvelles idées et explorer les technologies numériques – et notre effectif a participé à plus de 30 séances d'introduction. L'objectif du Garage de l'innovation du Bureau est de s'aligner sur les défis actuels et d'explorer des technologies et des concepts nouveaux, tels que l'infonuagique et la gouvernance des données. Grâce à une plateforme de collaboration en ligne, nous avons recueilli la rétroaction des employés sur le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux 2019-2020, ce qui permettra à la direction de se pencher sur les préoccupations en misant sur la collaboration.

Nous avons également établi une communauté de pratique en preuves numériques, qui veillera à trouver des gains d'efficacité en partageant des connaissances et des pratiques exemplaires liées à l'automatisation et l'intelligence artificielle pour la collecte de preuves et l'analyse.

Soutenir la santé mentale pendant la pandémie

La santé et la sécurité sont notre priorité absolue. Cet engagement a pris une importance renouvelée au début de la pandémie, en reconnaissance du fait que la première façon de servir les Canadiens est de

rester en santé et de prendre des mesures pour éviter la propagation de la COVID-19. Le Bureau a mis en place des mesures de santé et sécurité recommandées par Innovation, Sciences et Développement économique Canada, qui ont été élaborées conformément aux directives du Bureau de la dirigeante principale des ressources humaines. Ces mesures ont permis d'assurer un milieu de travail sécuritaire pour nos employés.

Alors que nous avons traversé les eaux troubles de la pandémie, nous avons redoublé d'efforts pour protéger le bien-être de nos employés : des activités de soutien qui favorisent le bien-être en milieu de travail, notamment plusieurs groupes de discussion sur la santé mentale et la publication de notre bulletin La santé mentale c'est important, plus notre série d'articles internes sur la COVID-19.

Tirer profit de nouveaux outils numériques

Tout en favorisant un milieu de travail sain, respectueux et inclusif, nous avons continué d'appuyer une culture de l'innovation et de l'amélioration continue afin d'assurer la continuité opérationnelle. Nous avons consenti tous les efforts dans la réalisation de notre mandat – même dans les circonstances les plus difficiles – afin d'offrir les avantages de la concurrence aux Canadiens : des prix plus bas, plus de choix et une innovation accrue. À cet égard, nous avons tiré profit de nouveaux outils numériques pour accroître la collaboration avec des partenaires et intervenants internes et externes. La mise en œuvre de ces outils a permis au Bureau de continuer de servir les Canadiens, en tant qu'organisation à l'avant-garde de l'économie numérique.

Éliminer les obstacles

La diversité, l'inclusion et l'accessibilité sont des composantes essentielles au bien-être des employés. Dans la foulée des événements récents qui ont sensibilisé davantage au racisme et à la discrimination sous toutes ses formes, il est plus important que jamais que chaque employé se sente inclus et bien appuyé. Le Bureau a commencé par évaluer les services qu'il offre au personnel en contact avec le public et aux formateurs, pour veiller à ce qu'ils aient les compétences pour rendre l'ensemble des communications et des documents accessibles. Le groupe de travail du Bureau sur la diversité et l'inclusion a lancé avec succès la plateforme « Votre voix », qui a été créée pour permettre à chaque employé de s'exprimer. Il y a également eu une série de discussions dans un espace sûr, pour permettre aux employés de partager leurs expériences vécues et perspectives avec leurs collègues sans peur de représailles ou de jugement. Le Bureau fait également progresser une initiative pour atteindre une parité de 50 % entre les sexes et une représentation de 30 % des groupes sous-représentés dans tous les comités de gouvernance, conformément au Défi 50-30 annoncé par Innovation, Sciences et Développement économique Canada.

Annexe A

Aperçu financier

Le budget du Bureau pour 2020-2021 était de 52,3 millions de dollars, dont 13,7 millions de dollars provenant des frais d'utilisation¹ et une dépense substantielle de 2,6 millions de dollars liée aux avantages sociaux des employés et aux aménagements. Le haut degré d'incertitude économique vécu en 2020-2021 a entraîné une fluctuation considérable des recettes provenant des frais d'utilisation au cours de l'année (figure 1). Cette fluctuation a eu une incidence sur les dépenses du Bureau tout au long de l'année, de sorte que les dépenses de fin d'année (figure 2) ont été inférieures au budget global du Bureau.

Figure 1:

**Frais d'utilisation : perçus par année et par trimestre
(en millions)**

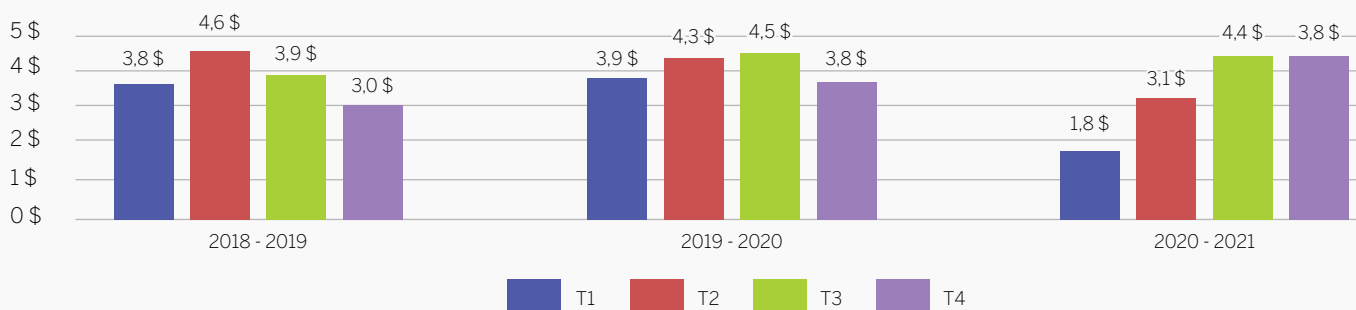
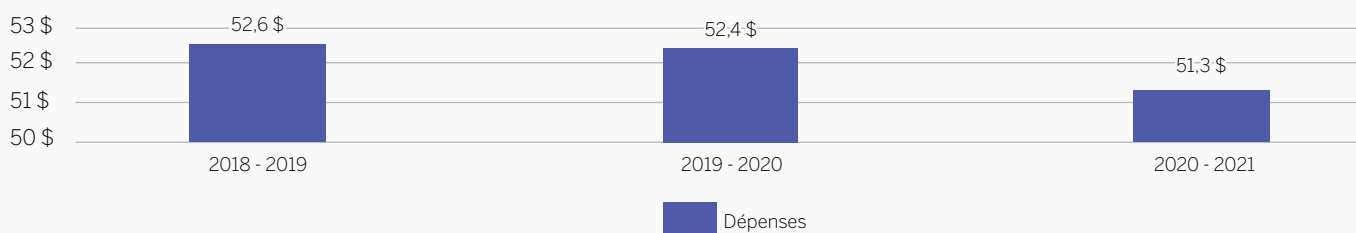


Figure 2:

**Tendance des dépenses de 2018-2019 à 2020-2021
(en millions)**



¹ Le Bureau a perçu 13 706 925 \$ en frais d'utilisation (soit 13 694 925 \$ provenant des préavis de fusion et des certificats de décision préalables et 12 000 \$ tirés de la présentation d'opinions écrites).