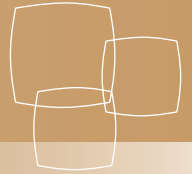




Bulletin



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

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.

**Cette publication remplace la publication suivante du Bureau de la concurrence :**

Bulletin — [Guide du Bureau de la concurrence sur la tarification et les normes de service relatives aux avis écrits](#), 18 mai 2011

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

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

Téléphone : 819-997-4282  
Numéro sans frais : 1-800-348-5358  
ATS (pour les malentendants) : 1-866-694-8389  
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 sur Internet en version HTML à l'adresse suivante :**

<http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/fra/03762.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 de droit d'auteur](#) ou écrire à la :

**Direction générale des communications et du marketing**

Innovation, Sciences et Développement économique Canada  
Édifice C.D.-Howe  
235, rue Queen  
Ottawa (Ontario) K1A 0H5  
Canada  
Courriel : [ISDE@Canada.ca](mailto:ISDE@Canada.ca)

No de cat. lu54-36/2017F-PDF  
ISSN 978-0-660-09336-9

2017-08-31

*Also available in English under the title Competition Bureau Fee and Service Standards Handbook for Written Opinions.*

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



Veillez noter que le 1<sup>er</sup> juillet 2014, les tableaux de tarification relatifs aux avis écrits ont été mis à jour afin d'y inclure la Loi canadienne anti-pourriel.

Le 31 août 2017, les tableaux de tarification relatifs aux frais et normes de service du Bureau ont été mis à jour en fonction des récents ajustements apportés aux taxes provinciales de vente. L'appellation de certaines directions et directions générales a aussi été mise à jour afin de refléter la nouvelle structure organisationnelle du Bureau de la concurrence. Tous les autres renseignements demeurent inchangés.

## AVANT-PROPOS

Le Bureau de la concurrence (le « Bureau »), en tant qu'organisme d'application de la loi indépendant, veille à ce que les entreprises et les consommateurs canadiens prospèrent dans un marché concurrentiel et innovateur. Le Bureau est chargé notamment d'assurer et de contrôler l'application de la *Loi sur la concurrence* (la « Loi »).

En novembre 1997, les frais et les normes de service applicables prévus dans la *Politique du Bureau de la concurrence sur la tarification et les normes de service* (la « Politique<sup>1</sup> ») ont été mis en place en ce qui concerne les avis écrits et les photocopies. La norme de service qui s'applique à une demande d'avis écrit contraignant formulée en vertu de l'article 124.1 de la *Loi* dépend, entre autres, de la complexité de la pratique ou du comportement envisagés faisant l'objet de la demande.

Le présent guide a pour objectif d'expliquer comment le Bureau détermine la complexité d'une pratique ou d'un comportement envisagés faisant l'objet d'une demande d'avis écrit qui lie le commissaire en vertu de l'article 124.1 de la *Loi* concernant l'applicabilité d'une ou de plusieurs dispositions de la *Loi* ou des règlements (un « avis écrit<sup>2</sup> »). Le Guide précise aussi les renseignements dont le Bureau a besoin pour commencer à faire courir le délai de traitement prévu par la norme de service applicable, les raisons pouvant entraîner la suspension de celui-ci ou y mettre fin. Il fournit, enfin, des renseignements au sujet de l'acquittement des frais.

Le Bureau pourra modifier certains aspects de ce guide à la lumière de l'expérience acquise et des circonstances changeantes.

---

1 <http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/fra/01388.html>.

2 Le présent guide ne s'applique pas aux demandes d'avis écrits portant sur l'applicabilité d'une disposition de la partie IX ou des articles 91 à 100 de la *Loi*. Pour de plus amples renseignements concernant ces demandes, veuillez consulter le *Guide du Bureau de la concurrence sur la tarification et les normes de service relatives aux fusions et aux services connexes* accessible à l'adresse suivante : <http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/fra/03375.html>.

# TABLE DES MATIÈRES

■ 1. INTRODUCTION.....	1
■ 2. CONSULTATIONS PRÉLIMINAIRES .....	2
■ 3. AVIS ÉCRITS — APERÇU .....	3
■ 4. DÉFINITION DES DEGRÉS DE COMPLEXITÉ .....	4
4.1. Avis écrits non complexes .....	4
4.2. Avis écrits complexes .....	4
4.3. Détermination du degré de complexité .....	4
■ 5. EXIGENCES EN MATIÈRE DE RENSEIGNEMENTS .....	5
5.1. Dispositions en matière civile : articles 76, 79 et 90.1 .....	6
5.2. Dispositions en matière criminelle .....	6
5.3. Indications et pratiques commerciales trompeuses (article 52 à 55.1 et 74.01 à 74.06) .....	7
■ 6. NORMES DE SERVICE.....	13
6.1. Délais prévus par les normes de service .....	13
6.2. Satisfaction à la norme de service.....	14
6.3. Suspension du délai prévu par la norme de service.....	14
■ 7. TARIFICATION .....	14
7.1. Frais applicables.....	14
7.2. Politique de remboursement.....	16
■ 8. PHOTOCOPIES.....	16
8.1. Frais applicables.....	16
■ 9. MÉCANISMES D'EXAMEN ET DE RÉTROACTION.....	17
■ 10. COMMENT COMMUNIQUER AVEC LE BUREAU DE LA CONCURRENCE.....	19



## I. INTRODUCTION

Le remaniement du présent guide s'est avéré nécessaire pour refléter l'approche actuelle du Bureau à l'égard des avis écrits compte tenu des modifications importantes à la *Loi* qui sont entrées en vigueur en 2009 et 2010. Ce guide ne modifie pas la tarification et les normes de service prévues dans la Politique, mais fournit des précisions à jour sur : les facteurs généralement pris en compte par le commissaire de la concurrence (le « commissaire ») lorsqu'il s'agit de produire un avis écrit sur des sujets qui ne sont pas liés à des fusions; la façon dont le Bureau détermine le degré de complexité d'une pratique ou d'un comportement envisagés faisant l'objet d'un avis écrit; les renseignements exigés par le Bureau pour commencer à faire courir le délai prévu par la norme de service applicable; et les cas où le délai prévu peut être suspendu ou prendre fin.

Pour obtenir des renseignements sur la tarification et les normes de service applicables aux questions relatives aux fusions et aux services connexes, veuillez consulter le *Guide du Bureau de la concurrence sur la tarification et les normes de service relatives aux fusions et aux services connexes*<sup>3</sup>.

La Politique, sur laquelle se fonde le présent guide, est conforme à l'objectif général d'équité du gouvernement fédéral visant à garantir que les plus grands bénéficiaires d'un service sont ceux qui en assument les coûts, plutôt que l'ensemble des contribuables du pays. On y reconnaît aussi que la production d'avis écrits comporte un élément de « bien public ». La tarification, qui demeure inchangée depuis 2003, a été élaborée dans cet esprit.

L'introduction de la tarification et des normes de service connexes a encouragé l'adoption d'une approche rigoureuse en ce qui a trait à la détermination et à la mesure du rendement du Bureau. Le Bureau s'est engagé à faire en sorte que les parties qui demandent des services aient l'occasion, en temps opportun et de façon prévisible, de formuler des commentaires concernant la tarification et les normes de service. À cette fin, nous encourageons les personnes demandant des avis écrits à remplir le feuillet de rétroaction, conformément aux précisions formulées à la section 9 du présent guide.



## 2. CONSULTATIONS PRÉLIMINAIRES

L'approche du Bureau relativement aux normes de service est fondée sur la collaboration des parties et un dialogue continu amorcé au plus tôt. Une consultation rapide permet de veiller à ce que les renseignements nécessaires soient présentés au Bureau pour faciliter la détermination du degré de complexité et ainsi commencer à faire courir le délai fixé par la norme de service. Cette approche permet aussi au Bureau de réduire l'ampleur des demandes de renseignements supplémentaires et de produire un avis écrit en temps opportun.

---

3 <http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/fra/03375.html>.

Le tableau I indique les adresses où les demandes de service prévues dans le présent guide doivent être envoyées ainsi que les coordonnées où les demandes de précisions ou les questions concernant une affaire en particulier doivent être acheminées.

<b>Tableau I : Adresses et coordonnées</b>		
<b>Service</b>	<b>Adresse</b>	<b>Coordonnées</b>
Demandes d'avis écrit en vertu des articles 52 à 55.1 et 74.01 à 74.06	Bureau de la concurrence 50, rue Victoria Gatineau (Québec) KIA 0C9  Aux soins de : Direction des pratiques commerciales trompeuses	<a href="#">Centre des renseignements</a>  Tél. : 819-997-4282 Sans frais : 1-800-348-5358 Télec. : 819-997-0324
Demandes d'avis écrit en vertu des articles 45 à 49	Bureau de la concurrence 50, rue Victoria Gatineau (Québec) KIA 0C9  Aux soins de : Direction générale des cartels et des pratiques commerciales trompeuses	<a href="#">Centre des renseignements</a>  Tél. : 819-997-4282 Sans frais : 1-800-348-5358 Télec. : 819-997-0324
Demandes d'avis écrit en vertu des articles 75 à 90.1	Bureau de la concurrence 50, rue Victoria Gatineau (Québec) KIA 0C9  Aux soins de : Direction des pratiques monopolistiques	<a href="#">Centre des renseignements</a>  Tél. : 819-997-4282 Sans frais : 1-800-348-5358 Télec. : 819-997-0324
Renseignements sur les virements télégraphiques	Bureau de la concurrence 50, rue Victoria Gatineau (Québec) KIA 0C9  Aux soins de : Direction générale des services corporatifs	<a href="#">Centre des renseignements</a>  Tél. : 819-997-4282 Sans frais : 1-800-348-5358 Télec. : 819-997-0324



### 3. AVIS ÉCRITS — APERÇU

Le Bureau s'emploie à favoriser et à assurer l'observation de la *Loi* par divers moyens, dont le contrôle d'application et les conseils aux entreprises concernant les pratiques ou les comportements envisagés dans les circonstances appropriées.

En vertu de l'article 124.1 de la *Loi*, le commissaire est habilité à produire, pour quiconque en fait la demande, un avis écrit contraignant sur l'applicabilité d'une ou de plusieurs dispositions de la *Loi* ou des règlements à une pratique ou un comportement envisagés. Un avis écrit lie le commissaire dans la mesure où tous les faits importants lui ont été communiqués, sont exacts et ne font l'objet d'aucun changement important. Seul le commissaire est habilité à refuser de produire un avis écrit, notamment dans les circonstances suivantes : les exigences en matière de renseignements prévues à la section 5 ne sont pas satisfaites, les faits sont incertains ou hypothétiques, le Bureau exige des renseignements auprès de tiers, la production d'un avis pourrait influencer sur un examen ou une enquête en cours menés par le Bureau ou encore le commissaire juge qu'il est par ailleurs raisonnable de refuser de produire un avis<sup>4</sup>.

Dans un avis écrit, le commissaire donne une opinion ayant force obligatoire sur la question de savoir si les dispositions visées par la demande d'avis s'appliquent au comportement ou à la pratique envisagés. Pour trancher cette question, le Bureau tiendra compte de la jurisprudence pertinente et des lignes directrices d'application pertinentes qui s'appliquent aux faits présentés par le demandeur. Dans le cas d'une demande d'avis écrit, le Bureau ne fera pas de consultations auprès de tiers, ne fournira pas une évaluation des incidences du comportement ou de la pratique envisagés sur la concurrence et n'évaluera pas les moyens de défense<sup>5</sup> dont pourrait se prévaloir un tiers visé par une mesure d'application de la loi imposée par le Bureau.

Afin de favoriser l'observation de la *Loi* et la transparence dans son application et son contrôle d'application, le Bureau publie des avis écrits, ou des résumés de ces derniers, qui permettent de préciser la façon dont la loi est appliquée ou encore les situations où une nouvelle question ou un nouveau secteur de l'économie est examiné. Lorsque le Bureau décide de publier un avis écrit dans son intégralité, un représentant du Bureau communique avec une partie dans un délai de 30 jours pour obtenir son consentement. Lorsque le Bureau n'obtient pas ce consentement, il modifie l'avis pour supprimer le nom des entreprises ou produire un résumé qui conserve l'anonymat des parties et l'information délicate sur le plan commercial.

---

4 Pour obtenir des précisions concernant les circonstances où le commissaire peut refuser de produire un avis écrit, plus particulièrement en ce qui concerne l'applicabilité des articles 55 et 55.1 de la *Loi*, veuillez consulter les lignes directrices intitulées *Commercialisation à paliers multiples et systèmes de vente pyramidale* dont il est question à la section 8, lesquelles sont accessibles en ligne à l'adresse suivante : <http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/fra/03035.html>.

5 Le Bureau peut donner des conseils contraignants sur l'applicabilité des exceptions suivantes prévues par la loi, à condition que les renseignements requis soient fournis : paragraphes 45(6), 47(3), 49(2), 76(4), 90.1(7) et 90.1(9).

## 4. DÉFINITION DES DEGRÉS DE COMPLEXITÉ

### 4.1. Avis écrits non complexes

Un avis écrit non complexe concerne généralement une pratique commerciale ou un comportement envisagés dans le cadre desquels tous les renseignements pertinents sont fournis par le demandeur. Un avis écrit sera généralement classé non complexe lorsque les politiques du Bureau ou la jurisprudence permettent de formuler facilement un avis sur la situation en cause.

### 4.2. Avis écrits complexes

La catégorie des avis écrits complexes concerne généralement une pratique commerciale ou un comportement envisagés dans le cadre desquels tous les renseignements pertinents sont fournis par le demandeur. Un avis écrit sera généralement classé complexe lorsque la pratique commerciale ou le comportement envisagés ne sont pas simples, concernent un cas inédit ou lorsqu'il n'existe pas ou presque pas de jurisprudence ou de politiques et de procédures du Bureau en la matière.

### 4.3. Détermination du degré de complexité

À la réception des renseignements exigés par le Bureau (question abordée plus en détail à la section 5), le Bureau informe les parties dans les cinq jours ouvrables suivants du degré de complexité et de la norme de service applicable. Les parties sont invitées à communiquer avec le Bureau avant de présenter une demande d'avis écrit afin de discuter de la pratique ou du comportement envisagés et des renseignements requis pour que le Bureau détermine si les dispositions de la *Loi* visées par la demande sont applicables à la pratique ou au comportement envisagés.

## 5. EXIGENCES EN MATIÈRE DE RENSEIGNEMENTS

La section suivante détaille les exigences générales en matière de renseignements relatives aux dispositions de la *Loi* qui font le plus souvent l'objet de demandes d'avis écrits. Le Bureau est d'avis que le délai prévu par la norme de service applicable peut généralement commencer à courir une fois que les renseignements énumérés ci-dessous ont été obtenus. Or, le Bureau reconnaît que les exigences concernant des renseignements en particulier peuvent varier selon les circonstances de chaque cas. Certes, lorsqu'un demandeur décide de ne pas fournir les renseignements énumérés ci-dessous avec sa demande d'avis écrit, il est probable que le Bureau demande ces renseignements ou d'autres renseignements similaires. Outre ces exigences générales, des précisions seront peut-être exigées en fonction de la pratique commerciale ou du comportement envisagés et des dispositions de la *Loi* visées par une demande d'avis en particulier. De telles demandes de renseignements supplémentaires entraîneront des retards en ce qui concerne le déclenchement du délai prévu par la norme de service. Les personnes



demandant un avis écrit sont invitées à communiquer avec le Bureau avant de présenter leur demande d'avis écrit afin de discuter des renseignements que le Bureau pourrait exiger pour déterminer le degré de complexité ou formuler un avis écrit.

La liste qui suit est une liste non exhaustive des renseignements que le Bureau exige généralement afin de déterminer si une disposition précise est applicable à une pratique ou à un comportement envisagés. Le défaut de fournir ces renseignements, ou tout renseignement additionnel demandé par le Bureau, peut entraîner un refus, de la part du commissaire, de produire un avis écrit.

## **5.1. Dispositions en matière civile : articles 76, 79 et 90.1**

### **5.1.1. Article 76 — Maintien des prix**

- a) Une description du produit ou des produits, y compris ses utilisations projetées; tout règlement régissant sa production, sa distribution ou sa vente; les brevets, marques de commerce ou tout autre droit de propriété intellectuelle applicable; ainsi qu'une liste des produits complémentaires ou de remplacement;
- b) Une description des méthodes et des canaux d'approvisionnement proposés dans le plan, en l'occurrence, une liste de clients, ainsi qu'une description du type de client et une copie de tout contrat ou de toute entente énonçant les conditions des franchises ou des arrangements conclus entre le mandant et le mandataire;
- c) Une description des critères qu'utilise l'entreprise pour déterminer quels distributeurs, agents, revendeurs ou autres clients elle approvisionnera; le détail des modalités d'approvisionnement, par exemple en ce qui concerne le paiement et le crédit, le transport, la publicité collective, les contrats de location, les arrangements de vente par consignation ainsi que les restrictions comme l'exclusivité ou l'octroi de territoires géographiques;
- d) Des renseignements sur toute affiliation entre l'entreprise et ses clients;
- e) Des renseignements sur toute difficulté survenue avec des clients actuels ou d'anciens clients, par exemple des pressions exercées en vue d'inciter l'entreprise à traiter avec un certain groupe ou une certaine catégorie de clients et selon des modalités d'établissement de prix précises.

### **5.1.2. Articles 77, 78 et 79 — Exclusivité, ventes liées et limitation du marché et abus de position dominante**

- a) Une copie de tout accord pertinent ainsi qu'une description complète du plan proposé, notamment des effets possibles connus de la mise en œuvre du plan sur les clients, fournisseurs et concurrents actuels ou éventuels ainsi que le motif commercial ou l'objectif du plan;

- b) Une liste des produits et des régions géographiques qui sont pertinents dans le cadre du comportement envisagé et les renseignements sur la part de marché de l'entreprise s'y rapportant;
- c) Une description du produit ou des produits se rapportant au comportement envisagé, y compris ses utilisations projetées, tout règlement régissant sa production, sa distribution ou sa vente, les brevets, marques de commerce ou tout autre droit de propriété intellectuelle applicable, ainsi qu'une liste des produits complémentaires ou de remplacement;
- d) Des renseignements permettant d'établir si le plan en question constituerait ou non une pratique.

### 5.1.3. Article 90.1 — Accords ou arrangements empêchant ou diminuant sensiblement la concurrence

- a) Une copie de tout accord pertinent ainsi qu'une description complète du plan proposé ainsi que du motif commercial ou de l'objectif du plan;
- b) Une description complète des parties à l'accord ou l'arrangement envisagé et de leurs sociétés affiliées;
- c) Une description du produit ou des produits se rapportant au comportement envisagé, y compris ses utilisations projetées; tout règlement régissant sa production, sa distribution ou sa vente; les brevets, marques de commerce ou tout autre droit de propriété intellectuelle applicable; ainsi qu'une liste des produits complémentaires ou de remplacement;
- d) Une liste et une description de tout produit ou région géographique où les parties, ou leurs sociétés affiliées, se font concurrence ou pourraient se faire concurrence ainsi que les renseignements sur la part de marché s'y rapportant.

## 5.2. Dispositions en matière criminelle

### 5.2.1. Article 45 — Complot, accord ou arrangement entre concurrents

- a) Une copie de tout accord pertinent ainsi qu'une description complète du plan proposé ainsi que du motif commercial ou de l'objectif du plan;
- b) Une description complète des parties à l'accord ou à l'arrangement envisagé et de leurs sociétés affiliées;
- c) Une description du produit ou des produits se rapportant au comportement envisagé, y compris ses utilisations projetées, tout règlement régissant sa production, sa distribution ou sa vente, les brevets, marques de commerce ou tout autre droit de propriété intellectuelle applicable, ainsi qu'une liste des produits complémentaires ou de remplacement;

- d) Une liste et une description de tout produit ou région géographique où les parties, ou leurs sociétés affiliées, se font concurrence ou pourraient se faire concurrence ainsi que les renseignements sur la part de marché s'y rapportant.

### 5.3. Indications et pratiques commerciales trompeuses (articles 52 à 55.1 et 74.01 à 74.06)

Les parties peuvent demander des avis écrits au sujet d'indications, d'annonces, de matériel publicitaire et de plans d'affaires proposés afin de connaître l'applicabilité des dispositions de la *Loi* relatives aux indications trompeuses ou aux pratiques commerciales trompeuses. On peut demander des avis écrits en ce qui concerne les dispositions se rapportant à des infractions ou à des pratiques susceptibles d'examen.

Voici des exemples de matériel publicitaire pour lequel on peut demander un avis écrit : une annonce proposée, une offre ou un avis, dont un scénario de télémarketing, des indications relatives au rendement, à l'efficacité ou la durée utile d'un produit, des indications relatives au prix de vente habituel, des systèmes de commercialisation à paliers multiples et des concours publicitaires. Les renseignements minimaux dont le Bureau a généralement besoin pour préparer un avis écrit sont décrits ci-dessous.

#### 5.3.1. Renseignements généraux requis pour toutes les demandes

Une description claire des indications proposées ou du plan d'affaires, étayée par tous les renseignements pertinents décrits dans les paragraphes qui suivent, permettra d'évaluer ces indications ou ce plan d'affaires à la lumière des dispositions de la *Loi* énoncées dans la demande.

- a) Si une publicité comporte un volet français et un volet anglais, la personne qui demande l'avis doit préciser sur lequel des deux volets l'avis doit porter. Il convient de signaler que si on demande d'examiner du matériel dans les deux langues, il faut demander deux avis distincts<sup>6</sup>.
- b) Il faut inclure les indications prévues ou le plan d'affaires envisagé, une ébauche de l'annonce, de l'offre, de l'avis ou du scénario de télémarketing ainsi qu'une description du contexte dans lequel les indications seront données, afin que l'on puisse évaluer en connaissance de cause l'impression générale que donnent les indications. En outre, un énoncé des faits ayant directement rapport aux indications doit être fourni. Cet énoncé des faits devrait comprendre les renseignements se rapportant aux indications et à l'impression générale qu'elles pourraient créer, notamment :
- i. une indication du public visé par les indications et les caractéristiques de ce public cible qui pourraient permettre de déterminer l'impression générale créée par les indications;
  - ii. une explication de l'impression générale que l'annonceur s'attend à créer dans l'esprit du public cible et les raisons qui expliquent cette impression;

<sup>6</sup> Deux demandes distinctes sont requises puisque les nuances découlant des différentes langues peuvent créer des impressions générales différentes.

- iii. une explication de la manière dont les supports promotionnels choisis devraient permettre de rejoindre le public cible.
- c) Il faut fournir la description du média qui sera utilisé pour communiquer les indications (par exemple, les journaux, la télévision, l'emballage, Internet, etc.) et indiquer dans quelle région géographique la publicité sera diffusée.
- d) Il faut inclure le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du demandeur, de l'annonceur ou de l'activité commerciale proposée.

Outre les renseignements généraux exposés ci-dessus, voici une description des renseignements plus précis exigés en rapport avec certains articles de la *Loi*.

### 5.3.2. Article 52.1 — Télémarketing trompeur

Les demandes d'avis écrit concernant le télémarketing devraient comprendre les renseignements supplémentaires suivants :

- a) Le nom de la personne physique ou morale pour qui la communication est diffusée;
- b) La nature du produit ou des intérêts commerciaux dont on fait la promotion;
- c) L'objectif de la communication;
- d) Le prix du produit dont on fait la promotion;
- e) Toutes les restrictions, modalités ou conditions applicables à la livraison du produit.

Outre ce qui précède, les renseignements suivants doivent accompagner toute demande concernant un concours, une loterie, un jeu de hasard, un jeu d'adresse ou un jeu où se mêlent le hasard et l'adresse :

- f) Le nombre de prix;
- g) Le coût et la valeur approximative des prix;
- h) La répartition des prix par région;
- i) Tous les faits modifiant considérablement les chances de gagner.

### 5.3.3. Article 53 — Documentation trompeuse

Les demandes d'avis écrit concernant la documentation trompeuse devraient comprendre les renseignements supplémentaires suivants :

- a) La description de toutes les mesures que le destinataire doit prendre pour se qualifier pour gagner le prix ou l'avantage;
- b) Le coût relatif à l'activité décrite en a) ci-dessus;
- c) Tous autres frais relatifs au gain ou à la possibilité de gagner le prix ou l'avantage;

- d) Le nombre de prix ou d'avantages offerts;
- e) Le coût et la valeur approximative des prix;
- f) La répartition par région des prix ou des avantages;
- g) Tous les autres faits influant sur les chances de gagner des prix ou des avantages;
- h) Le délai qu'il faut compter pour la remise des prix ou des avantages;
- i) La méthode selon laquelle les participants sont sélectionnés ou selon laquelle les prix ou les avantages sont distribués.

#### 5.3.4. Articles 55 and 55.1 — Commercialisation à paliers multiples et vente pyramidale

Pour obtenir des précisions concernant les avis écrits portant sur l'applicabilité des articles 55 et 55.1, veuillez vous reporter à la section 8 des lignes directrices du Bureau intitulées *Commercialisation à paliers multiples et systèmes de vente pyramidale*<sup>7</sup>.

#### 5.3.5. Alinéa 74.01(1)b) — Indications qui ne se fondent pas sur une épreuve suffisante et appropriée

Le demandeur doit s'assurer que les indications visant le rendement, l'efficacité et la durée utile du produit soient fondées sur une épreuve suffisante et appropriée. Si, entre autres, des épreuves additionnelles sont nécessaires pour déterminer si les indications envisagées sont fondées sur une épreuve suffisante et appropriée, le commissaire peut décider de ne pas produire d'avis écrit.

Les demandes d'avis écrit concernant des indications qui ne se fondent pas sur une épreuve suffisante et appropriée devraient comprendre les renseignements ou les éléments supplémentaires suivants :

- a) Une copie de toutes les épreuves connues de l'annonceur qui se rapportent à chacune des indications visant le rendement, l'efficacité ou la durée utile, y compris les méthodes d'essai, les données et les résultats des essais ainsi que tout autre renseignement pertinent;
- b) La description des personnes qui ont fait les essais, ainsi que la date et le lieu des essais;
- c) Un échantillon du produit lui-même. Le Bureau peut faire examiner par une source indépendante le bien-fondé des indications et des épreuves se rapportant à l'efficacité ou à la durée utile du produit d'un demandeur;
- d) La description de toutes les normes ainsi que des organismes d'établissement et de surveillance des normes se rapportant à la production ou à l'utilisation du produit annoncé et aux indications proposées visant le rendement, l'efficacité ou la durée utile;

---

7 <http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/fra/03035.html>.

- e) Une liste des pays où le produit est ou sera commercialisé, y compris la divulgation complète de toute contestation judiciaire ou réglementaire se rapportant au rendement, à l'efficacité ou à la durée utile du produit.

#### 5.3.6. Paragraphe 74.01(2) — Indications trompeuses quant au prix — fournisseurs en général

Les demandes d'avis écrit concernant les indications comparatives quant au prix, où les prix de référence sont basés sur la valeur de marché, devraient comprendre les renseignements supplémentaires suivants, selon le cas :

- a) La date ou les dates de communication de l'indication prévue;
- b) Le prix de vente et le prix de référence du produit;
- c) Une mention permettant de savoir si l'indication se rapporte au prix auquel le produit ou des produits comparables ont été, sont ou seront habituellement offerts par les fournisseurs en général sur le marché pertinent;
- d) La description du produit et une mention des produits offerts sur le marché pertinent qui devraient être considérés comme des produits comparables pour les besoins de l'analyse, ainsi qu'une explication des raisons pour lesquelles le produit devrait être considéré comme un produit comparable;
- e) La description de la nature du produit, en mettant particulièrement l'accent sur les caractéristiques qui pourraient influencer sur l'analyse effectuée aux termes de cette disposition dans l'évaluation des indications (par exemple, s'il s'agit d'un produit à caractère saisonnier);
- f) La définition du marché géographique pertinent et une explication des raisons pour lesquelles il s'agit du marché géographique visé par l'analyse;
- g) L'étendue de la zone de diffusion de l'indication proposée;
- h) Les noms et adresses de tous les fournisseurs qui vendent le produit ou des produits comparables sur le marché géographique pertinent;
- i) Le volume total approximatif du produit vendu ou qui sera vendu par chacun des fournisseurs en général sur le marché géographique pertinent au cours des douze mois précédant la communication de l'indication proposée ou dans les douze mois suivant la communication de cette indication, selon le cas;
- j) Le volume total approximatif du produit vendu ou qui devrait être vendu au prix de référence par chacun des fournisseurs en général sur le marché géographique pertinent dans les douze mois précédant la communication de l'indication proposée ou dans les douze mois suivant la communication de cette indication, selon le cas;
- k) Le nombre de jours pendant lesquels le produit sera offert au prix de référence ou à un prix supérieur par d'autres fournisseurs sur le marché géographique pertinent dans les six mois précédant la communication de l'indication proposée ou dans les six mois suivant la communication de cette indication, le cas échéant;

- l) Une mention permettant de savoir si, pour la période pertinente, à la connaissance du requérant :
- i. le produit peut être facilement obtenu en quantités suffisantes auprès des fournisseurs en général sur le marché géographique pertinent;
  - ii. le prix de référence offert par les fournisseurs en général sur le marché géographique pertinent est fondé sur des principes d'établissement de prix rigoureux ou était raisonnable compte tenu de la concurrence;
  - iii. le prix de référence était un prix dont les fournisseurs, sur le marché géographique pertinent, s'attendaient parfaitement à ce qu'il soit validé par le marché, que le marché ait effectivement validé ou non ce prix;
  - iv. le prix de référence était un prix auquel des ventes ont réellement été effectuées ou constituait un prix comparable à celui offert par les concurrents.

#### 5.3.7. Paragraphe 74.01(3) — Indications trompeuses quant au prix – fournisseurs particuliers

Les demandes d'avis écrit concernant l'applicabilité du paragraphe 74.01(3), plus particulièrement en ce qui concerne les indications comparatives quant au prix, où les prix de référence sont basés sur les propres prix du fournisseur, devraient comprendre les renseignements supplémentaires suivants, selon le cas :

- a) La date ou les dates de communication de l'indication prévue;
- b) Le prix de vente et de référence du produit;
- c) Une mention permettant de savoir si l'indication se rapporte au prix auquel le produit ou des produits comparables sont ou seront habituellement offerts par le fournisseur donnant l'indication sur le marché pertinent;
- d) La description matérielle du produit et une mention des produits offerts par le fournisseur sur le marché pertinent qu'il faudrait considérer comme des produits comparables pour les besoins de l'analyse, ainsi qu'une explication des raisons pour lesquelles le produit doit être considéré comme un produit comparable;
- e) La description de la nature du produit, en mettant particulièrement l'accent sur les caractéristiques qui pourraient influencer sur l'analyse effectuée aux termes de cette disposition dans l'évaluation des indications (par exemple, si le produit a un caractère saisonnier);
- f) La définition du marché géographique pertinent et une explication des raisons pour lesquelles il s'agit du marché géographique pour les besoins de l'analyse;
- g) L'étendue de la zone de diffusion de l'indication proposée;
- h) Le volume total approximatif du produit vendu ou qui sera vendu par le fournisseur sur le marché géographique pertinent dans les douze mois précédant la communication de l'indication proposée ou dans les douze mois suivant la communication de cette indication, selon le cas;

- i) Le volume total du produit vendu ou que prévoit vendre le fournisseur au prix de référence dans les douze mois précédant la communication de l'indication proposée ou dans les douze mois suivant la communication de cette indication, selon le cas;
- j) Le nombre de jours pendant lesquels le produit a été ou sera offert au prix de référence ou à un prix supérieur par le fournisseur dans les six mois précédant la communication de l'indication proposée ou dans les six mois suivant la communication de cette indication, selon le cas;
- k) Une mention permettant de savoir si, pour la période visée :
  - i. le produit pourra être facilement obtenu auprès du fournisseur en quantités suffisantes;
  - ii. le prix de référence est fondé sur des principes de tarification rigoureux ou était raisonnable, compte tenu de la concurrence sur le marché pertinent;
  - iii. le prix de référence est un prix dont le fournisseur s'attendait parfaitement à ce qu'il soit validé par le marché, que le marché ait effectivement validé ou non ce prix;
  - iv. le prix de référence est un prix auquel des ventes ont réellement été effectuées ou constitue un prix comparable à celui offert par les concurrents.

#### 5.3.8. Article 74.06 — Concours publicitaires

Les demandes d'avis écrit concernant des concours publicitaires devraient comprendre les renseignements supplémentaires suivants :

- a) Une copie des règles et du règlement du concours;
- b) La description du support sur lequel la publicité proposée paraîtra (par exemple, journaux, télévision, emballage, Internet, etc.) et les délais approximatifs ainsi que les régions géographiques dans lesquelles la publicité sera diffusée;
- c) La date de commencement et la date de fin du concours;
- d) Une description du mode de sélection des participants;
- e) Le nombre de prix à gagner et la valeur des prix;
- f) La description de la façon dont les prix sont remis;
- g) La description de la répartition régionale des prix;
- h) Les chances de gagner dans chaque catégorie de prix ou une explication des raisons pour lesquelles il est impossible de connaître les probabilités;
- i) L'exigence relative à la question réglementaire, le cas échéant;
- j) Tout fait connu de l'annonceur modifiant considérablement les chances de gagner;
- k) Les exigences d'achat, le cas échéant;



- l) Des copies de toutes les annonces ou de tout autre matériel publicitaire qui serviront à annoncer le concours et une indication du moment où le matériel sera utilisé et une description des modalités de son utilisation.

Le demandeur doit s'assurer que tous les documents visuels ou imprimés présentés en vue d'obtenir un avis écrit sont lisibles. Si le concours est annoncé sur différents médias ou suivant différentes versions, le demandeur doit s'assurer que tout le matériel se rapportant à chaque média et à chaque version est présenté, car l'avis écrit ne portera que sur le matériel présenté et ne visera pas d'autres indications données dans le cadre du concours.

## 6. NORMES DE SERVICE

### 6.1. Délais prévus par les normes de service

Le Bureau tente de produire des avis écrits dans les délais précisés par les normes de service figurant dans le tableau 2 ci-dessous. Les normes de service précisent le délai maximal dans lequel le Bureau s'emploie à produire un avis écrit. Le Bureau remplira son obligation de satisfaire aux normes de service dans la mesure où le demandeur coopère. Lorsqu'un délai prévu par une norme de service se termine un jour de fin de semaine ou un jour férié, il sera réputé se terminer le jour suivant, si ce jour n'est pas un jour de fin de semaine ou un jour férié.

Lorsqu'un demandeur sollicite un avis écrit concernant l'applicabilité de plus d'une disposition de la *Loi*, le délai le plus long prévu par la norme de service s'appliquera.

<b>Tableau 2 : Normes de service</b>		
<b>Dispositions visées par une demande d'avis écrit</b>	<b>Degré de complexité</b>	<b>Norme de service</b>
Articles 45 à 49, 79 et 90.1	Cas non complexe	6 semaines
	Cas complexe	10 semaines
Articles 52, 52.01, 52.1, 53, 54, 55, 55.1, 74.01(1) a), 74.01(1)c), 74.01(2), 74.01(3), 74.011, 74.02, 74.04, 74.05 et 74.06	Cas non complexe	2 semaines
	Cas complexe	6 semaines
Avis écrits relatifs à toute autre disposition, sauf en ce qui concerne les questions relatives aux fusions et aux services connexes <sup>8</sup>	Cas non complexe	4 semaines
	Cas complexe	8 semaines

8 Comme il a été mentionné précédemment, en ce qui concerne les questions relatives aux fusions et aux services connexes, veuillez consulter le *Guide du Bureau de la concurrence sur la tarification et les normes de service relatives aux fusions et aux services connexes*, accessible en ligne à l'adresse suivante : <http://www.bureaudelaconcurrence.gc.ca/eic/site/cb-bc.nsf/fra/03375.html>.

## 6.2. Satisfaction à la norme de service

On considère que le service faisant l'objet de la norme de service a été rendu lorsque l'avis écrit a été envoyé au demandeur ou lorsque le demandeur reçoit une confirmation verbale du Bureau l'informant que l'avis écrit a été envoyé.

## 6.3. Suspension du délai prévu par la norme de service

Pour la plupart des avis écrits non complexes, les exigences en matière de renseignements prévues dans le présent guide seront suffisantes pour que le Bureau commence à faire courir le délai de traitement fixé par les normes de service. Toutefois, suivant les circonstances et en ce qui concerne les pratiques ou les comportements envisagés plus complexes, le Bureau peut exiger que le demandeur fournisse des renseignements additionnels afin de déterminer si les dispositions de la *Loi* visées par la demande pourraient s'appliquer à une pratique ou à un comportement envisagés.

Une fois que le Bureau a demandé, par écrit, au demandeur des renseignements additionnels dans le délai prévu par la norme de service, le Bureau peut suspendre ce délai. Le délai prévu par la norme de service reprendra lorsque tous les renseignements demandés seront reçus. Les parties seront avisées lorsque le délai prévu par la norme de service sera suspendu et, par la suite, lorsqu'il reprendra, et seront également informées de la nouvelle date d'échéance du délai relatif à la norme de service. S'agissant des demandes d'avis écrit non complexes, le délai prévu par la norme de service ne sera pas suspendu si tous les renseignements demandés sont reçus dans un délai de trois jours ouvrables suivant la réception de la demande formulée par le Bureau. S'agissant des demandes d'avis écrit complexes, le délai prévu par la norme de service ne sera pas suspendu si tous les renseignements demandés sont reçus dans un délai de cinq jours ouvrables suivant la réception de la demande formulée par le Bureau.



# 7. TARIFICATION

## 7.1. Frais applicables

Les frais applicables aux avis écrits doivent être acquittés au moment de la demande. La personne qui présente la demande est responsable du paiement. Lorsqu'un demandeur sollicite un avis écrit concernant l'applicabilité de plus d'une disposition de la *Loi* à l'égard d'une pratique ou d'un comportement envisagés, seul le montant le plus élevé des frais s'appliquera. Le Bureau continuera d'imposer des frais de 50 \$ aux organismes de bienfaisance qui demandent un avis écrit<sup>9</sup>. Les frais peuvent être réglés par VISA, MasterCard, virement télégraphique<sup>10</sup> ou par chèque libellé au nom du receveur général du Canada. Les avis écrits sont assujettis aux taxes

9 La définition d'« organisme de bienfaisance » figurant dans la *Loi de l'impôt sur le revenu* est utilisée pour déterminer l'applicabilité de cette exception.

10 Pour de plus amples renseignements sur les virements télégraphiques, les parties doivent communiquer avec le Bureau — voir le tableau 1. Les parties doivent également tenir compte des frais administratifs imposés par les institutions financières.

fédérales et provinciales applicables. Le tableau 3 indique les frais et les taxes provinciales et fédérales applicables à la date de publication du présent guide.

<b>Tableau 3 : Frais et taxes applicables<sup>11</sup> aux avis écrits</b>			
<b>Disposition sur laquelle porte la demande d'avis écrit</b>	<b>Articles 45 à 49, 79 et 90.1</b>	<b>Articles 52, 52.01, 52.1, 53, 54, 55, 55.1, 74.01(1)(a), 74.01(1)(c), 74.01(2), 74.01(3), 74.011, 74.02, 74.04, 74.05 et 74.06</b>	<b>Autres dispositions</b>
<b>Québec</b>	15 000,00 \$ + TPS (750,00 \$) + TVQ (1 496,25 \$) Total = 17 246,25 \$	1 000,00 \$ + TPS (50,00 \$) + TVQ (99,75 \$) Total = 1 149,75 \$	5 000,00 \$ + TPS (250,00 \$) + TVQ (498,75 \$) Total = 5 748,75 \$
<b>Nouvelle-Écosse, Nouveau-Brunswick, Terre-Neuve-et-Labrador, Île-du-Prince-Édouard</b>	15 000,00 \$ + TVH (2 250,00 \$) Total = 17 250,00 \$	1 000,00 \$ + TVH (150,00 \$) Total = 1 150,00 \$	5 000,00 \$ + TVH (750,00 \$) Total = 5 750,00 \$
<b>Ontario</b>	15 000,00 \$ + TVH (1 950,00 \$) Total = 16 950,00 \$	1 000,00 \$ + TVH (130,00 \$) Total = 1 130,00 \$	5 000,00 \$ + TVH (650,00 \$) Total = 5 650,00 \$
<b>Colombie-Britannique</b>	15 000,00 \$ + TPS (750,00 \$) + TVP (1,050,00 \$) Total = 16 800,00 \$	1 000,00 \$ + TPS (50,00 \$) + TVP (70,00 \$) Total = 1 120,00 \$	5 000,00 \$ + TPS (250,00 \$) + TVP (350,00 \$) Total = 5 600,00 \$
<b>Saskatchewan</b>	15 000,00 \$ + TPS (750,00 \$) + TVP (900,00 \$) Total = 16 650,00 \$	1 000,00 \$ + TPS (50,00 \$) + TVP (60,00 \$) Total = 1 110,00 \$	5 000,00 \$ + TPS (250,00 \$) + TVP (300,00 \$) Total = 5 550,00 \$
<b>Manitoba</b>	15 000,00 \$ + TPS (750,00 \$) + TVP (1 200,00 \$) Total = 16 950,00 \$	1 000,00 \$ + TPS (50,00 \$) + TVP (80,00 \$) Total = 1 130,00 \$	5 000,00 \$ + TPS (250,00 \$) + TVP (400,00 \$) Total = 5 650,00 \$
<b>Alberta et les territoires</b>	15 000,00 \$ + TPS (750,00 \$) Total = 15 750,00 \$	1 000,00 \$ + TPS (50,00 \$) Total = 1 050,00 \$	5 000,00 \$ + TPS (250,00 \$) Total = 5 250,00 \$

<sup>11</sup> Seuls les résidents du Canada paient les taxes canadiennes qui sont en vigueur en date de la publication du présent guide.

## 7.2. Politique de remboursement

Sur demande écrite, les parties pourront être remboursées dans les circonstances suivantes : une demande est abandonnée dans les deux jours ouvrables suivant sa réception par le Bureau; le commissaire décide de ne pas produire d'avis écrit dans les quatorze jours suivant la réception de la demande; dans le cas de frais payés en trop; ou lorsque le commissaire décide de ne pas produire d'avis écrit et qu'il estime qu'il serait raisonnable, dans les circonstances, de rembourser les parties.

Compte tenu des courts délais prévus pour les normes de service relatives aux avis écrits non complexes en vertu des articles 52, 52.1, 53, 54, 55, 55.1, 74.01(1)a), 74.01(1)c), 74.01(2), 74.01(3), 74.02, 74.04, 74.05 et 74.06 de la *Loi*, aucun remboursement ne sera effectué.



## 8. PHOTOCOPIES

Des frais s'appliquent aux demandes de services de photocopie soumises au Bureau, y compris les demandes de copies de documents saisis en vertu de mandats délivrés conformément à l'article 15 de la *Loi* qui n'ont pas été retournés aux parties qui possédaient les documents visés par le mandat. La politique du Bureau prévoit que les parties faisant l'objet d'une perquisition peuvent faire des copies des documents essentiels à leur travail avant que ceux-ci soient saisis.

### 8.1. Frais applicables

Les frais peuvent être réglés par VISA, MasterCard, virement télégraphique<sup>12</sup> ou par chèque libellé au nom du receveur général du Canada. Les photocopies sont assujetties à des frais de 0,25 \$ par page ainsi qu'aux taxes de vente provinciales et fédérale, comme l'indique le tableau 4. Les frais sont acquittés une fois les travaux exécutés.

---

<sup>12</sup> Pour obtenir de plus amples renseignements sur les virements télégraphiques, les parties sont invitées à communiquer avec le Bureau — voir le tableau 1.

**Tableau 4 : Frais et taxes applicables<sup>13</sup> aux photocopies**

<b>Service</b>	<b>Photocopies</b>
<b>Québec</b>	0,25 \$ + TPS (0,01 \$) + TVQ (0,03 \$) Total = 0,29 \$ par page
<b>Nouvelle-Écosse, Nouveau-Brunswick, Terre-Neuve-et-Labrador, Île-du-Prince-Édouard</b>	0,25 \$ + TVH (0,04 \$) Total = 0,29 \$ par page
<b>Ontario</b>	0,25 \$ + TVH (0,03 \$) Total = 0,28 \$ par page
<b>Colombie-Britannique</b>	0,25 \$ + TPS (0,01 \$) + TVP (0,02 \$) Total = 0,28 \$ par page
<b>Saskatchewan</b>	0,25 \$ + TPS (0,01 \$) + TVP (0,02 \$) Total = 0,28 \$ par page
<b>Manitoba</b>	0,25 \$ + TPS (0,01 \$) + TVP (0,02 \$) Total = 0,28 \$ par page
<b>Alberta et les territoires</b>	0,25 \$ + TPS (0,01 \$) Total = 0,26 \$ par page

<sup>13</sup> Seuls les résidents du Canada paient les taxes canadiennes qui sont en vigueur en date de la publication du présent guide.



## 9. MÉCANISMES D'EXAMEN ET DE RÉTROACTION

Le Bureau invite les parties qui présentent une demande d'avis écrit à lui faire part de leurs commentaires en remplissant le feuillet de rétroaction qui accompagne chaque réponse à une demande de service. Ces commentaires doivent être envoyés par la poste à la Direction générale des services corporatifs, qui prépare des rapports à l'intention des divisions de mise en application en assurant l'anonymat des parties ayant fourni une rétroaction.

Les plaintes relatives à des services auxquels sont associés des frais et des normes de service peuvent être adressées au directeur exécutif, Direction générale des services corporatifs. Ce dernier examinera l'affaire et répondra au plaignant.

Les coordonnées du directeur exécutif, Direction générale des services corporatifs, sont les suivantes :

Ana Maia  
Directrice exécutive, Direction générale des services corporatifs

Bureau de la concurrence  
50, rue Victoria  
Gatineau (Québec) K1A 0C9  
Téléphone : 819 997 3763  
Courrier électronique : ana.maia@canada.ca  
Télécopieur : 819 953 1877

Lorsqu'un plaignant n'est pas satisfait de la décision du directeur exécutif, Direction générale des services corporatifs, il peut demander au commissaire d'examiner la décision. Le plaignant recevra des explications et des renseignements en ce qui concerne tout règlement subséquent ou toute décision prise au sujet de la plainte initiale.

Les coordonnées du commissaire de la concurrence sont les suivantes :

Commissaire de la concurrence  
Bureau de la concurrence  
50, rue Victoria  
Gatineau (Québec) K1A 0C9  
Téléphone : 819 997 5300  
Télécopieur : 819 953 5013

Les plaintes sont traitées en toute confidentialité.



## 10. COMMENT COMMUNIQUER AVEC LE BUREAU DE LA CONCURRENCE

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

### Site Web

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

### Adresse

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

### Téléphone

[ Sans frais : 1-800-348-5358  
Région de la capitale nationale : 819-997-4282  
ATS (pour les malentendants) : 1-866-694-8389 ]

### Télécopieur

[ 819-997-0324 ]