



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

## Comité permanent du patrimoine canadien

---

CHPC



NUMÉRO 157



1<sup>re</sup> SESSION



42<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le jeudi 9 mai 2019**



**Présidente**

**Mme Julie Dabrusin**



## Comité permanent du patrimoine canadien

Le jeudi 9 mai 2019

• (1525)

[Français]

**La présidente (Mme Julie Dabrusin (Toronto—Danforth, Lib.)):** Je vous souhaite la bienvenue à la 157<sup>e</sup> séance du Comité permanent du patrimoine canadien. Nous poursuivons aujourd'hui notre étude sur l'industrie de la revente de billets en ligne sur le marché secondaire.

Nous accueillons comme témoin Mme Sophie Kiwala, ancienne députée provinciale de la circonscription de Kingston et les Îles.

[Traduction]

Pouvez-vous, s'il vous plaît, commencer votre déclaration? Vous avez jusqu'à huit minutes.

**Mme Sophie Kiwala (ancienne députée provinciale de Kingston et les îles, à titre personnel):** D'accord, vous serez sans doute contents d'apprendre que mon exposé risque d'être plus court que cela.

Vous avez assurément tous fait vos devoirs et lu le harsard lorsque j'ai présenté mon projet de loi d'initiative parlementaire, le projet de loi 22, Loi modifiant la Loi sur le trafic des billets de spectacle, le 27 septembre 2016. En somme, j'ai déposé ce projet de loi après que de nombreux concitoyens se sont présentés à mon bureau lorsque j'étais députée provinciale de Kingston et les îles pour dénoncer que des fans du groupe The Tragically Hip n'ont pas pu acheter des billets pour le dernier concert du groupe.

Les plaintes ont fusé de partout au pays de la part de fans outrés qui n'avaient tout simplement assez d'être mis à l'écart du processus d'achat de billets en raison du coût et du manque de disponibilité des billets.

Il ne fait aucun doute qu'il y avait une composante émotionnelle à leur indignation en raison du diagnostic de santé tragique qu'a reçu Gord Downie, mais si je me fie à ce que l'on m'a dit, ce tollé était le résultat de nombreuses années de frustration croissante concernant des concerts inaccessibles. Des parents m'ont fait savoir avec passion qu'ils n'avaient pas les moyens d'acheter des billets pour que leurs enfants puissent assister aux concerts de leurs groupes préférés. Pour bien des gens, les activités culturelles étaient tout simplement hors de portée.

Je savais qu'il fallait faire quelque chose.

De nombreuses autres instances sont déterminées à lutter contre la pratique malhonnête de la hausse marquée du prix des billets sur le marché secondaire de revente de billets, que ce soit à cause des robots ou des pratiques des sites de revente sur le marché secondaire.

Pour évaluer efficacement le cadre législatif entourant la réglementation de la vente de billets, il est impératif d'avoir une compréhension approfondie du marché. Il faut examiner soigneusement l'influence de tous les intervenants, et plus particulièrement des

gros joueurs dans cette industrie très lucrative de plusieurs millions de dollars. Il est certainement dans leur intérêt de réduire la surveillance de leurs activités, de limiter l'application de la loi et de permettre au problème de se poursuivre.

Ce n'est pas parce que l'économie électronique est difficile que nous devrions baisser les bras et capituler devant les gros intérêts aux dépens des artistes, des athlètes et de l'essence même de la vie culturelle du public. C'est le but de ceux qui souhaitent que leurs pratiques demeurent secrètes.

Le gouvernement a manifestement un rôle à jouer, et le Canada a une occasion d'agir au nom de tous les Canadiens maintenant et à l'avenir.

Après le dépôt de mon projet de loi d'initiative parlementaire et du projet de loi émanant du gouvernement subséquent, nous avons tenu deux assemblées et tables rondes pour les fans et mené un sondage public en ligne. Le sondage a été réalisé du 1<sup>er</sup> au 17 mars 2017, et nous avons reçu 34 714 réponses, dont 22 000 ont été soumises dans les 24 premières heures du sondage. Il y avait plus de 5 000 réponses écrites dans des boîtes de texte. C'est le sondage en ligne qui a suscité le plus de réactions du public de l'histoire de l'Ontario, ce qui montre clairement que la population s'intéresse vivement à cette question et que les gens veulent ce projet de loi.

Après les tables rondes et le sondage, nous avons commandé un rapport à Michael Waterson, professeur d'économie à l'Université de Warwick, qui a rédigé un rapport pour le gouvernement du Royaume-Uni en mai 2016. Certains documents d'information que j'ai ajoutés pour vous à la fin de mon mémoire sont à titre de référence, et il y a des notes tirées de son rapport.

Nous lui avons demandé de décrire et d'analyser l'efficacité de la réglementation relative à la vente de billets dans diverses instances en dehors de l'Ontario, y compris le Royaume-Uni, les États-Unis, l'Australie, l'Italie et d'autres pays européens.

En somme, le professeur Waterson a signalé que bon nombre des changements proposés en soi ne constitueraient pas une solution appropriée. Globalement, le modèle proposé a le potentiel de rendre le marché opaque de la vente de billets beaucoup plus transparent pour les consommateurs. Les éléments les plus importants du modèle proposé se rapportent aux robots et à la vente de billets à des fins spéculatives, ce que le public appréciera, mais il faudra également des mécanismes d'application de la loi.

• (1530)

L'adoption de la loi ne suffira pas. Il faudra également faire appliquer la loi. Après l'étape initiale, on devrait évaluer les cas de poursuites appropriés, les condamnations, le cas échéant, et les peines pour décourager les gens à se livrer à ces activités.

De plus, le projet de loi émanant du gouvernement comportait quatre principaux piliers: l'accès, l'abordabilité, la transparence et l'application.

L'accès vise à s'assurer que tout le monde a les mêmes chances d'acheter des billets pour des spectacles prisés. Ce faisant, il faut interdire l'utilisation et la vente de logiciels d'achat automatisé de billets et la vente ou la facilitation de la vente de billets obtenus au moyen de logiciels d'achat automatisé de billets. Il faut interdire la vente de billets à des fins spéculatives. Ce sont les billets qui n'ont pas de siège, de rangée ou de section.

L'abordabilité vise à régler les préoccupations des consommateurs concernant les prix de revente et les frais de service. Il faut plafonner le prix de revente des billets sur le marché secondaire à pas plus de 50 % au-delà de la valeur nominale du prix initial sur le marché de vente primaire. Les frais et autres frais de service doivent être plafonnés.

La transparence vise à fournir plus de renseignements aux consommateurs lorsqu'ils achètent des billets. Il faut imposer des exigences aux vendeurs et aux plateformes de revente de billets. Ils devraient notamment signaler les activités suspectes liées aux logiciels d'achat automatisé de billets, l'emplacement du siège du billet, la valeur nominale du billet, la devise, la disponibilité des préventes, le nombre de billets disponibles à la vente générale et l'identité du revendeur commercial.

L'application vise à assurer le respect des lois. Il faut fournir des mécanismes d'application de la loi améliorés pour le gouvernement, la police, l'industrie et les consommateurs, y compris un ensemble de droits privés d'action pour l'industrie et les consommateurs, des infractions provinciales, des ordonnances de conformité et des sanctions administratives pécuniaires.

D'autres mesures à considérer seraient de plafonner les frais et autres frais de service, de limiter le pourcentage de billets retenus du public, de restreindre le nombre de billets offerts pour la revente et de créer un registre provincial de vendeurs de billets et de plateformes de revente.

En conclusion, il y a une vérité fondamentale que nous n'arrivons souvent pas à comprendre lorsque nous parlons d'occasions culturelles, de vente de billets à des fins spéculatives et de logiciels d'achat automatisé de billets — notamment, le fait que le consommateur qui rage contre les frais excessifs participe également à l'épineux problème des billets inaccessibles. Si les membres du public sont au courant, et je suis certain que la majorité le sont, des marges de profit exorbitantes qui ont été clairement démontrées par les billets imprimés avec leur valeur nominale initiale, ils risquent d'être moins enclins à participer à la transaction. Ils seront certainement enclins à poser des questions à la personne de qui ils achètent le billet, que ce soit en ligne ou en personne. Comme gouvernement, lorsque nous créons une loi, nous tentons de changer un comportement. La loi qui interdit ou limite les marges bénéficiaires sur la revente de billets a l'incidence d'informer le public, ce qui, il est à espérer, limitera le problème. La persuasion morale et la conformité à un code moral d'éthique peuvent entraîner des changements. Si les acheteurs savent qu'ils se font arnaquer, et qu'ils connaissent les montants en cause, cela les incitera peut-être à la méfiance.

Merci.

• (1535)

**La présidente:** Merci beaucoup.

Nous allons maintenant entamer notre période de questions. Nous allons commencer avec M. Boissonnault, pour sept minutes.

**M. Randy Boissonnault (Edmonton-Centre, Lib.):** Merci beaucoup, madame la présidente, et merci beaucoup de vous être jointe à nous aujourd'hui.

C'était une initiative audacieuse. Qu'espérez-vous atteindre avec les paramètres de votre projet de loi? Je vais parler de ce que nous avons vu et comment la mesure législative a été éviscérée depuis.

**Mme Sophie Kiwala:** Oui, c'est très regrettable.

J'espérais principalement atteindre une accessibilité accrue. J'ai été véritablement touchée par le nombre de personnes qui ont communiqué avec mon bureau en raison du dernier concert du groupe The Tragically Hip.

J'ai pris conscience que les gens avaient très à cœur les occasions culturelles. C'était mon deuxième projet de loi d'initiative parlementaire visant la tenue d'une enquête nationale sur les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées susciterait beaucoup plus d'intérêt, mais les réactions à ce projet de loi ont été ahurissantes, avec plus de 22 000 réactions en 24 heures. Il y a une très grande volonté du public de faire quelque chose à ce sujet. D'autres instances ont réalisé des progrès.

**M. Randy Boissonnault:** Avez-vous songé à ce que nous pourrions faire au fédéral, ou cela relèvera-t-il entièrement des provinces? C'est ma première question. Deuxièmement, d'après vous, en tant que marraine du projet de loi, quelle a été l'incidence des changements apportés au libellé par le gouvernement Ford? D'après ce que j'ai lu, il l'a essentiellement éviscéré pour en faire une mesure législative inutile, mais quel est votre avis?

**Mme Sophie Kiwala:** Je pense exactement comme vous. Il l'a certainement vidé de sa substance. Ironiquement, la personne qui a commencé à la vider de sa substance, le député provincial Todd Smith, a parlé en faveur de mon projet de loi lorsque je l'ai présenté, et il a dit qu'il avait hâte de l'appuyer en comité.

Je pense que le gouvernement fédéral a un rôle à jouer. Vous verrez dans les notes que j'ai fournies — et je m'excuse de ne pas vous les avoir transmises à l'avance pour qu'elles puissent être traduites —, qu'il y a des renseignements concernant une analyse d'autres pays qui ont pris des mesures.

Ce ne sera pas parfait. Elle ne règlera pas tous les problèmes, mais je pense que toute mesure que nous pouvons prendre sera avantageuse pour le public et lui offrira une accessibilité accrue, et j'espère vraiment que nous serons en mesure de le faire.

**M. Randy Boissonnault:** C'est important. La Place Rogers est un nouvel aréna dans ma circonscription. Il a ouvert ses portes au début de mon mandat ici, et c'est actuellement l'un des meilleurs lieux de concert et aréna dans le monde. Ce n'est pas une bonne chose si les gens à revenu modeste ou à revenu meilleur que modeste sont exclus du processus d'achat de billets parce que le régime a des modules qui sont conçus pour faire augmenter de 3, 4, 5 ou 10 fois la valeur du billet. C'est insensé.

Je vois que le gouvernement de l'Ontario a réduit de plus de la moitié le Fonds ontarien de promotion de la musique.

Nous, en tant que gouvernement, avons augmenté les fonds pour le secteur de la création. Nous devons protéger les consommateurs, d'une part, mais nous devons également nous assurer de financer des possibilités de création, d'autre part. Quel est le rôle des provinces et des gouvernements provinciaux dans ces sphères?

**Mme Sophie Kiwala:** De façon générale, je pense que si nous voulons obtenir du succès avec la loi fédérale, nous devons travailler avec tous les intervenants, ce qui inclut évidemment les provinces.

Je pense qu'il doit absolument y avoir une compréhension générale de la question à l'étude, et c'est très complexe. Dès que vous commencez à vous pencher là-dessus, c'est comme l'exemple classique de l'épluchage d'un oignon. Il y a de nombreuses couches. Il y a l'artiste, le gérant, l'agent, le promoteur, la salle de concert — et le lieu est très important.

Le rapport Waterson n'a pas mis beaucoup l'accent sur la salle de concert, mais si vous pensez à ce qui arrive lorsqu'un gros concert est présenté à ce lieu, si vous insistez pour mettre en place des mesures pour surveiller l'identité des détenteurs de billets, de manière à ce que les gens doivent présenter un permis de conduire ou une pièce d'identité, comment la salle de concert peut-elle gérer ces mesures? Il faudrait des technologies sophistiquées sur place. Pour soutenir cette technologie, il est parfois approprié de demander aux artistes de contribuer. On peut également demander aux agents de billetterie de contribuer.

Vous ne pouvez pas dire que l'idée, c'est que chaque personne doit présenter un billet et une pièce d'identité, et que la salle de concert doit déterminer comment procéder, car ce sera un véritable cauchemar.

• (1540)

**M. Randy Boissonnault:** Je comprends ce que vous dites. De nombreuses personnes font des profits dans ce système.

J'aimerais céder les deux minutes ou presque qu'il me reste à M. Long.

**M. Wayne Long (Saint John—Rochesay, Lib.):** Merci.

Vous m'avez enlevé les mots de la bouche.

Je suis de Saint John, au Nouveau-Brunswick.

L'aréna dans ma ville s'appelle Harbour Station. Il compte 6 500 sièges. Je ne sais pas trop quelle est la capacité de l'aréna de London. Est-ce 7 700 sièges?

**Mme Sophie Kiwala:** Kingston? Le K-Rock Centre? Je ne suis pas certaine non plus.

**M. Wayne Long:** Assumons que c'est 7 700 sièges, aux fins de la discussion.

**Mme Sophie Kiwala:** C'est peut-être un peu moins.

**M. Wayne Long:** Ce qui me dérange, c'est que bon nombre de ces arénas ou salles de concert ont des billetteries qui comptent un employé ou deux. Elles ne sont pas avancées sur le plan technologique.

Je ne suis pas un grand fan de StubHub; je tenais à le préciser. C'est bien beau de dire que la salle de concert devrait gérer cela, mais comment pouvez-vous vous attendre de manière réaliste que certaines de ces billetteries qui comptent un employé ou deux puissent faire ce que vous voulez qu'elles fassent, compte tenu des exigences, des marges bénéficiaires, etc.?

**Mme Sophie Kiwala:** Je ne pense pas que la salle de concert devrait être entièrement responsable. Je pense qu'un ensemble de mesures doivent être prises, mais que si vous aviez une technologie de lecture automatique, vous n'obligeriez pas la salle de concert à avoir 20 billets [*Inaudible*].

**M. Wayne Long:** Bon nombre des salles de concert n'ont pas cette technologie.

**Mme Sophie Kiwala:** C'est exact. C'est pourquoi vous devez collaborer et réunir tous les partenaires.

**M. Wayne Long:** Pensez-vous que les artistes, les musiciens et les promoteurs devraient assumer une partie de la responsabilité?

**Mme Sophie Kiwala:** Il en est question dans le rapport Waterson, et certaines instances ont eu recours à cette technologie. Dans d'autres pays, le sujet a été soulevé. Ce n'est pas un sujet à éviter à tout prix. Nous devons l'examiner.

**M. Wayne Long:** Je vous félicite et je vous suis reconnaissant de ce que vous faites. Je pense que c'est remarquable. Je connais certaines des réalités des arénas.

**La présidente:** Merci.

[*Français*]

La parole est à M. Blaney pour sept minutes.

**L'hon. Steven Blaney (Bellechasse—Les Etchemins—Lévis, PCC):** Merci, madame la présidente.

Bienvenue à notre comité, madame Kiwala. Je vous félicite de votre engagement politique. La société a besoin de gens qui s'impliquent, comme vous.

Me comprenez-vous bien?

**Mme Sophie Kiwala:** Oui. Je parle français, mais mon français n'est pas parfait.

**L'hon. Steven Blaney:** Mon anglais ne l'est pas non plus.

**Mme Sophie Kiwala:** D'accord.

**L'hon. Steven Blaney:** Vous étiez députée lorsqu'il y a eu le spectacle du groupe The Tragically Hip. Quel était l'écart entre le prix initial des billets et celui demandé par les revendeurs?

**Mme Sophie Kiwala:** Malheureusement, je n'ai pas eu d'interprétation, mais je pense que vous avez demandé la différence entre les prix.

**L'hon. Steven Blaney:** Oui.

**Mme Sophie Kiwala:** Pour ce concert, le prix initial des billets était de 125 \$, et le prix le plus élevé demandé par les revendeurs était de 5 000 \$.

**L'hon. Steven Blaney:** Il y a donc vraiment eu beaucoup de cupidité. Vous avez donc déposé votre projet de loi émanant d'un député — en 2017, je crois — pour vous attaquer à ce problème. Vous avez indiqué que votre projet de loi avait été modifié et j'aimerais en savoir davantage. Vous semblez aussi dire qu'il existe une combinaison de mesures législatives provinciales et fédérales. Nous n'avons pas reçu votre document, mais la présidente va sûrement nous l'acheminer une fois qu'il aura été traduit. Vous avez parlé de persuasion, de perception et d'éducation du public.

J'aimerais vous entendre parler de l'efficacité de votre projet de loi, et ce, même s'il a été modifié. Quel est ce mélange de mesures législatives provinciales et fédérales? Comment pouvons-nous attendre notre objectif de garantir que les gens paieront un juste prix pour leurs billets de spectacle?

• (1545)

[*Traduction*]

**Mme Sophie Kiwala:** Très bien. C'est beaucoup.

Pour récapituler les questions que vous avez posées, je ne suis pas au courant si des mesures sont prises à l'échelle fédérale à l'égard de ce projet de loi. Je n'ai pas fait mention de plafonner les prix dans le projet de loi 22. Je pense que c'était une excellente initiative.

Je pense que ce que nous pouvons faire au fédéral est pratiquement une duplication de ce que nous avons vu dans le projet de loi provincial, durant la 41<sup>e</sup> législature, lorsque j'étais députée. Je ne parle pas de mon projet de loi. Je voulais créer un projet de loi pouvant être adopté et qui réglerait très rapidement un problème. Lorsque le gouvernement l'a adopté, il l'a rendu plus compliqué et exhaustif.

Cela répond-il à votre question?

[Français]

**L'hon. Steven Blaney:** Oui.

Pouvez-vous nous dire à quel point les mesures de votre projet de loi et les modifications qui y ont été apportées se sont avérées efficaces, compte tenu de la situation actuelle en Ontario en matière de revente des billets?

[Traduction]

**Mme Sophie Kiwala:** L'entrée en vigueur de la loi était prévue pour le 1<sup>er</sup> juillet, si bien que nous n'avons pas eu l'occasion d'évaluer l'efficacité. Nous avons fait de notre mieux pour améliorer l'accès aux occasions culturelles, mais c'est très compliqué. Nous devons commencer quelque part et rendre les logiciels d'achat de billets légaux était un bon point de départ, à mon avis.

C'est quelque chose que l'industrie aurait surveillé, si bien que les plaintes seraient allées de l'avant. Il faudrait que les plaintes soient déposées aux associations de police de partout dans la province. À partir de là, des sanctions pécuniaires auraient été imposées.

[Français]

**L'hon. Steven Blaney:** Dans le fond, vous me dites que vous n'avez pu voir la mise en application de votre projet de loi comme tel et que votre élan a été freiné.

[Traduction]

**Mme Sophie Kiwala:** C'est exact. Dès que le changement est survenu en Ontario, j'ai téléphoné au membre du Parti conservateur, qui avait débattu du projet de loi avec moi. J'avais confiance qu'il serait encore intéressé par le projet de loi. J'ai signalé qu'il allait entrer en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet, si bien qu'il devait savoir que le 1<sup>er</sup> juillet, des plaintes risqueraient d'être déposées aux associations de police.

J'ai vérifié auprès des associations de police pour savoir si elles avaient reçu un bulletin sur ce qu'elles devaient faire à propos des plaintes qui découleraient de cette nouvelle loi, et elles n'en ont pas reçu. C'est la raison pour laquelle j'étais préoccupée et que je l'ai prévenu. Au cours des semaines qui ont suivi, il est devenu le ministre et a commencé à éviscérer le projet de loi.

[Français]

**La présidente:** Monsieur Blaney, il ne vous reste que 30 secondes.

**L'hon. Steven Blaney:** D'accord.

Madame Kiwala, j'aimerais vos commentaires sur le troisième volet que j'ai évoqué. Croyez-vous que votre projet de loi et les 22 000 réactions qu'il a suscitées ont eu un effet et ont sensibilisé le secteur de la vente des billets au phénomène des revendeurs?

[Traduction]

**Mme Sophie Kiwala:** Dans les minutes qui ont suivi le dépôt de mon projet de loi, des gens de partout au pays ont appelé mon bureau — des intervenants comme Live Nation, Ticketmaster et StubHub. Ils étaient à Queen's Park dans les 24 heures. Le projet de loi a suscité beaucoup d'intérêt.

•(1550)

**La présidente:** Merci.

[Français]

Monsieur Nantel, vous avez la parole pour sept minutes.

**M. Pierre Nantel (Longueuil—Saint-Hubert, NPD):** Merci, madame la présidente.

De toute évidence, madame Kiwala, vous êtes l'exception à la règle avec votre intervention pertinente et des plus musclées. Le spectacle du groupe The Tragically Hip est un événement qui fait désormais partie du patrimoine canadien. C'était un spectacle déterminant dans l'histoire de la culture du Canada. Je vous en félicite. Toutefois, je demeure sceptique quant à l'étude de notre comité sur cette question. Dans le communiqué accompagnant la publication de votre projet de loi, on constate que vous aviez obtenu le soutien de Mme Tracy MacCharles, ministre des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs du gouvernement ontarien de l'époque. C'est la raison pour laquelle je vous dis que vous êtes l'exception à la règle.

Pour en revenir au spectacle du groupe The Tragically Hip, des opportunistes ont décidé de profiter des ventes de billets pour un spectacle qui suscitait de l'émotion chez toute une nation. Leur geste et les 100 % de profit qu'ils ont réalisés sur la revente des billets, tout cela est un sacrilège. C'est dégueulasse et immoral.

[Traduction]

J'aimerais savoir ce que vous penseriez si un groupe de jeunes décidaient d'acheter toutes les tomates dans les épiceries de la région du Grand Toronto, et qu'une entreprise américaine disait qu'elle allait lancer une initiative pour revendre toutes ces tomates par l'entremise d'une personne qui vendrait toutes ces tomates individuellement. Pensez-vous que Doug Ford dirait que c'est acceptable, que c'est une bonne chose?

C'est la même situation. De toute évidence, peu importe le sujet ou le produit, cette systématisation d'une occasion est très problématique. C'est comme si je vous offre de vous conduire à la station de train et, tout à coup, cela devient un service de Uber gratuit et sans taxe.

À mon sens, votre comparution au Comité est une bonne chose car vous soulevez l'exception importante. Le plus grand groupe de musiciens du patrimoine canadien et de la musique populaire canadienne était certainement The Tragically Hip, d'un bout à l'autre du pays. Il est important de faire preuve de courage. Vous vous êtes heurtée à une forte résistance, et vous avait fait ce qu'il fallait. Je m'excuse de citer un autre conservateur, mais je reconnais que c'était la chose sensée à faire.

Dans le milieu de la culture, nous devons orienter et conseiller le gouvernement.

[Français]

Je suis tellement content d'avoir trouvé sur Internet un communiqué de Téléfilm Canada qui relie trois personnes ici présentes: « Téléfilm Canada et le groupe de Fonds Rogers », dont une représentante se surveille avec beaucoup de sérieux depuis plusieurs semaines, « célèbrent 10 ans de partenariat en annonçant leur appui à 18 productions documentaires ». L'un de ces documentaires portait justement sur le groupe The Tragically Hip, qui était tellement fantastique.

J'établis un lien peut-être un peu fantaisiste, mais je tiens à vous dire que si nous devons discuter de ma motion tout à l'heure et la soumettre au vote, j'espère que vous n'irez pas en enlever ce qu'elle a d'audacieux. Téléfilm Canada démontre une incompréhension de la façon dont on travaille dans le milieu du cinéma. Les récentes mises à pied violentes doivent donc demeurer au cœur de cette motion.

Madame Kiwala, je vous remercie beaucoup de votre intervention en rapport avec le concert du groupe The Tragically Hip. Selon moi, cet exemple illustre de façon précise le risque que courent au Canada certains de nos artistes canadiens et québécois. Nous avons entendu des points de vue variés à cet égard, certains producteurs allant même jusqu'à nous dire que cela leur convenait très bien de vendre leurs billets par caisses de 100 plutôt qu'à l'unité puisque la mise en marché leur en revenait pas mal moins cher.

Avez-vous eu des réactions négatives directes de la part du milieu du spectacle après le dépôt de votre projet de loi?

[Traduction]

**Mme Sophie Kiwala:** Il a semblé très coopératif et, de toute évidence, très concerné. Ce marché rapporte des millions de dollars, souvent rien qu'en appuyant sur un bouton. J'ignore le montant exact, mais j'ai entendu dire que, en 2012, le marché secondaire avait rapporté 1,2 milliard. Je soupçonne que c'est beaucoup plus.

Je crois que c'est maintenant le bon moment pour un changement. Ce ne sera pas parfait. Tous le savent. L'industrie sera la première à se plaindre très fort, en prédisant des ventes catastrophiques, une situation aggravée, mais...

• (1555)

**M. Pierre Nantel:** Ce n'est pas les producteurs qui le diront, mais le marché de la revente, je suppose.

**Mme Sophie Kiwala:** C'est exact.

**M. Pierre Nantel:** Comment percevez-vous le partenariat de StubHub avec les Blue Jays, à Toronto? Comment l'interprétez-vous?

**Mme Sophie Kiwala:** Ainsi va cette industrie qui n'est soumise à aucun contrôle, qui est tombée dans l'excès. Si le gouvernement ne lui impose aucune mesure...

J'ai bien aimé mes conversations avec tous les joueurs de l'industrie. Chacun m'a beaucoup appris sur elle. Tous tenaient beaucoup à collaborer avec moi. L'enjeu financier est très important. Si le gouvernement n'agit pas, ça restera inaccessible pour les personnes qui ne peuvent pas se le permettre.

**M. Pierre Nantel:** À des fins de comparaison, voyons à quel point il serait difficile à un producteur de tomates de décider de ne vendre son produit qu'à Loblaw's. Est-ce que ça ne créerait pas une sorte de cartel qui ferait augmenter les prix?

**La présidente:** Voilà, votre temps est écoulé.

[Français]

**M. Pierre Nantel:** Merci, madame Kiwala.

[Traduction]

**La présidente:** La parole est à M. Hogg, qui dispose de sept minutes.

**M. Gordie Hogg (Surrey-Sud—White Rock, Lib.):** Merci.

Vous avez souvent évoqué le rapport Waterson, qui porte, je crois, sur un certain nombre de pays.

Je suppose que nous sommes autorisés à croire que les technologies nouvelles et la nouvelle économie ont rendu possible tout ce qui arrive, n'est-ce pas?

**Mme Sophie Kiwala:** Oui, je serais d'accord. Il paraît qu'un robot logiciel peut faire 120 000 tentatives d'achat d'un billet à la seconde.

**M. Gordie Hogg:** Alors, c'est peut-être plus rapide que nous deux.

**Mme Sophie Kiwala:** Je crois bien. Je suis rapide, mais vous pourriez l'être plus.

**M. Gordie Hogg:** Est-ce que Waterson a proposé des technologies pour gérer autrement cette activité?

**Mme Sophie Kiwala:** Excellente question! Il n'est pas allé jusque-là ni très loin dans l'examen de sites qui seraient des joueurs de premier ordre. J'ai l'impression que si d'autres partenaires de l'industrie prenaient des sites en charge, ils pourraient amener la technologie à s'améliorer au moins en partie. Il n'a pas vraiment abordé cette question.

Son rapport était fantastique, très exhaustif. Mais, j'ai été un peu déçue de constater qu'il n'avait pas examiné cet aspect et qu'il n'était pas entré dans les détails sur le type de technologies actuellement accessibles.

C'est un peu une course contre la montre avec la technologie. Les joueurs de l'industrie essaient toujours d'avoir une longueur d'avance, du moins c'est ce qu'ils prétendent, sur les revendeurs de billets sans scrupules.

**M. Gordie Hogg:** Dans son étude, a-t-il mentionné des pays qui semblaient plus en avance que nous et où les compétences sont réparties entre les provinces et le pouvoir fédéral? A-t-il abordé les éventuelles bonnes relations entre les deux?

**Mme Sophie Kiwala:** Je pense que, aux États-Unis, 13 États ont édicté des lois, mais il ne semble pas évident qu'il y ait eu des poursuites. Je ne connais donc pas l'efficacité de ces lois. Je les ai évoquées dans les notes que j'ai tirées du rapport Waterson. Il a été publié à la fin de la présidence d'Obama. C'a été l'une des dernières de ses réalisations. J'ignore si une situation semblable s'est présentée là-bas, mais les lois des États prévoyaient l'interdiction des robots, l'imposition d'amendes, des sanctions administratives et, parfois, des peines d'emprisonnement.

L'État de New York a été très progressiste. Il a fait publier un rapport, début 2016, sur l'affectation de billets avant la vente au grand public et l'utilisation de robots. Les infractions étaient passibles de sanctions administratives, mais le procureur général proposait des sanctions pénales. L'industrie a été obligée de participer activement à la maîtrise du problème.

Voilà pourquoi, si vous envisagez l'élaboration d'une loi, il est essentiel de convoquer toutes les parties prenantes.

• (1600)

**M. Gordie Hogg:** Vous avez dit que Waterson avait formulé quatre recommandations sur l'accès, l'abordabilité, la transparence et l'application de la loi.

**Mme Sophie Kiwala:** C'était les pièces maîtresses de notre loi provinciale.

**M. Gordie Hogg:** Des mesures étaient donc proposées pour chacune d'elles.

**Mme Sophie Kiwala:** Oui.

**M. Gordie Hogg:** La mesure suprême était l'application de la loi, l'obligation de la respecter, que les infractions devaient avoir des conséquences. Pourtant, la capacité de trouver les contrevenants semble si faible et si éloignée.

**Mme Sophie Kiwala:** Effectivement.

**M. Gordie Hogg:** C'est un bel ensemble de principes ou de valeurs, mais sont-elles réalistes, pour la recherche des coupables et l'imposition des sanctions?

**Mme Sophie Kiwala:** C'est vraiment difficile, et vous touchez bien le cœur du problème. C'est très difficile, mais si on parvient à limiter ce type de comportement et à sensibiliser davantage les consommateurs à ce qu'il est acceptable de payer comme marge bénéficiaire sur un billet revendu... Si vous achetiez des billets pour une partie des Sénateurs d'Ottawa... Si vous vouliez,... si vous étiez un partisan et que vous vouliez vous procurer des billets, ce serait... J'ai perdu le fil...

**M. Gordie Hogg:** C'est ma faute, à cause de mon interruption, quand vous avez parlé d'Ottawa. Je comprends à quel point les Sénateurs pourraient gâcher une vie.

Un certain nombre de groupes qui sont venus témoigner préconisent tous des programmes d'information et de sensibilisation du public.

Comment, d'après vous, cela fonctionnerait-il? Comment un système d'information du public... Je ne suis même pas sûr de quelle manière on rejoint les gens. Comment, en fait, on fait passer le...? Nous pouvons avoir un message, mais comment croyez-vous que pourrait fonctionner un programme d'information du public?

**Mme Sophie Kiwala:** On doit peut-être obliger certains des principaux acteurs à informer le public. La campagne de communications pourrait être le fruit de la collaboration. Au moment d'une manifestation, la publicité pourrait parler des renseignements qui doivent figurer sur un billet: numéros de sections, de rangées et de places; valeur nominale et prix de vente final; le cas échéant, les frais de services, clairement exposés.

Avec un peu de chance, si, après cette campagne de sensibilisation, vous retournez voir les Sénateurs — parce que je suis sûre que vous ferez la queue...

**M. Gordie Hogg:** Peut-être pas, parce que je viens de Colombie-Britannique.

**Mme Sophie Kiwala:** ... vous seriez un acheteur informé qui refuserait de payer le billet 2 000 ou même 20 \$.

**La présidente:** Nous voici à la fin de votre temps de parole.

Ainsi se termine cette série de questions. Le temps presse un peu. Je voulais vérifier si quelqu'un d'autre avait des questions.

Monsieur Shields? Quelqu'un d'autre?

Monsieur Shields, je vous accorde les cinq dernières minutes.

•(1605)

**M. Martin Shields (Bow River, PCC):** Merci.

J'apprécie votre travail. J'ai parlé de l'objet de notre séance à ma fille et à mon épouse, qui m'ont fait observer que c'était leur responsabilité, qu'elles étaient des consommatrices et que si elles ne pouvaient pas comprendre...

**Mme Sophie Kiwala:** Oui, je sais.

**M. Martin Shields:** ... et qu'elles se faisaient plumer, c'était leur problème.

Je suis d'accord avec certaines de vos observations, mais comment les appliquer?

Leur perception est que c'est comme une vente-débarras. Si on veut payer 100 \$ un objet n'en vaut qu'un, mais qu'on convoite, on ne peut s'en prendre qu'à soi.

Si vous voulez protéger les consommateurs, peut-être en les sensibilisant, où se situe leur responsabilité?

**Mme Sophie Kiwala:** Vous avez absolument raison, mais les gens adorent ces manifestations culturelles. Elles égaient leur vie. C'est le rôle de la culture. On travaille ici, à la Chambre des communes, puis on retourne à la maison — par avion ou en voiture. C'est le train-train quotidien. Mais si on ne peut pas profiter de ces occasions culturelles, notre joie de vivre en prend certainement un coup. C'est vraiment important.

La raison pour laquelle je peux le dire avec une certitude absolue, c'est la passion exprimée par les Canadiens. Je n'aurais jamais imaginé, dans mes rêves les plus fous, que ça aurait autant attiré l'attention. Jamais je n'aurais cru que les Ontariens se seraient autant émus.

**M. Martin Shields:** Les technologies, voyez-vous, ce n'est pas nous. Ma petite-fille, de 14 ans, achète ses billets en ligne. Ça, c'est son monde. C'est une génération qui vit beaucoup dans ce monde où on achète des billets.

Comment réagir? C'est là que nous nous trouvons. J'ignore comment faire concurrence au monde des technologies qui contrôlent cette façon de vivre.

**Mme Sophie Kiwala:** C'est vraiment difficile, mais si le gouvernement ne s'interpose pas pour protéger les droits du consommateur chaque fois que l'occasion se présente, à quoi servons-nous?

**M. Martin Shields:** Oh! chaque fois?

**Mme Sophie Kiwala:** Oui. D'accord. Eh bien...

**M. Martin Shields:** Prudence! Prudence!

**M. Randy Boissonnault:** Grande question pour M. Shields.

**M. Martin Shields:** L'anarchiste en moi sent se hérissier les poils de son échine.

**Des voix:** Oh, oh!

**M. Randy Boissonnault:** Camarade, vous retournez dans les années 60.

**M. Martin Shields:** Oui. Bien vu!

**Mme Sophie Kiwala:** Sérieusement, nous avons ici la responsabilité de protéger les consommateurs, et vous savez...

**M. Martin Shields:** Pour l'augmentation du prix des tomates, pour le droit au lait et au pain... Je vous suis, mais, ici, rien n'oblige le consommateur.

**Mme Sophie Kiwala:** Effectivement. C'est tout à fait facultatif, mais la culture contribue tellement au tissu de notre identité canadienne.

**M. Martin Shields:** Oui. Des membres de notre comité m'ont entendu le dire. Garth Brooks a réglé le problème. Je ne suis pas un de ses admirateurs, mais je sais qu'il était au courant. Il a donné six concerts à Calgary, six à Edmonton, ce qui a détruit ce marché secondaire. Il l'a fait à Minneapolis et en quelques autres endroits. C'est un artiste qui a réglé le problème, mais il avait la force pour le faire.

**Mme Sophie Kiwala:** Oui, vous avez raison. Il existe des solutions, mais tout a commencé par moi et a découlé du concert du groupe Tragically Hip, parce qu'il restait peu de temps à vivre à cet homme.

**La présidente:** Monsieur Long, vous héritez de sa dernière minute.

**M. Wayne Long:** J'ai seulement une observation à faire.

Je pense que la racine du problème est souvent les promoteurs. En voici un exemple. Une partie spéciale de la Ligue canadienne de hockey était organisée à Harbour Station, à Saint John. Disons qu'il y avait 6 000 places offertes. C'était conclu. Nous étions enthousiasmés. La Ligue nous a prévenus que nous ne vendions que 5 000 de ces places. « Où sont les 1 000 autres? », avons-nous demandé. — « Nous les retenons pour nous », qu'elle nous a dit. — « Qu'allez-vous en faire? » — « Pas de vos affaires. Voulez-vous que ça ait lieu ou non? »

Je gage que les promoteurs eux-mêmes, qui contrôlaient le concert de Tragically Hip, dans cet aréna, ont gardé pour eux, si vous faites enquête, un nombre considérable de billets. Pour commencer, ça crée un faux marché.

**Mme Sophie Kiwala:** Oui.

**M. Wayne Long:** Ensuite, ça donne la souplesse voulue pour accommoder les revendeurs à qui on doit des faveurs, avec qui on fait des opérations.

• (1610)

**Mme Sophie Kiwala:** Oui.

**M. Wayne Long:** Et, ce qui est des plus intéressants, dans notre cas, à Harbour Station, le promoteur, à la dernière minute, a libéré beaucoup de billets, ce qui a provoqué le chaos. Certains, qui avaient acheté trop de billets, étaient offusqués. Des billets étaient remis sur le marché.

Nous voudrions notamment examiner les promoteurs de ces manifestations, sportives ou musicales. C'est là que gisent beaucoup de problèmes.

**Mme Sophie Kiwala:** J'entre beaucoup dans certains des détails, plus loin dans ce rapport. Je possède beaucoup d'autres renseignements. J'ai beaucoup travaillé à ce dossier, et si vous avez besoin de me réinviter ou si vous avez des questions précises...

**M. Wayne Long:** Eh bien, pouvez-vous nous communiquer le rapport?

**Mme Sophie Kiwala:** Je l'ai fait, mais si vous avez d'autres questions, je peux, chaque fois, vous donner plus de détails.

**La présidente:** Merci. Je crois qu'une demande a été faite. Est-ce que le rapport *Waterson* est publié?

**Mme Sophie Kiwala:** Je le pense et je suis heureuse que vous le demandiez, parce que je ne savais pas tout à fait quoi en faire.

**La présidente:** Monsieur Boissonnault, vous disposez de deux minutes.

**M. Randy Boissonnault:** Merci, madame la présidente.

Je suis heureux que vous nous ayez aidés à suivre l'argent. Je pense qu'il y a beaucoup plus de travail à faire dans le suivi de l'argent. Ça représente des milliards de dollars.

Voici une réponse amicale à mon collègue Shields.

Je vais à beaucoup de ventes-débarras et je pense que je pourrais me débarrasser de ce qui encombre mon sous-sol par ce moyen. Peut-être que je m'enrichirais un peu. Mais il y a une différence entre l'abondance et la rareté, et notre sujet a exclusivement porté sur un marché d'objets rares.

Je convoite un trophée que vous vendez chez vous 1 \$, mais un groupe se présente et place devant moi 10 autres groupes, puis majore le prix du trophée à 100 \$, ce qui fait que je ne vois même pas le prix de 1 \$. L'enjeu, la protection du consommateur, se situe là. Je peux toujours acheter le trophée pour 100 \$, mais je n'ai jamais vu qu'il se vendait 1 \$. Les acheteurs au milieu de la file, les nouveaux arrivants sur le marché, ne sont même pas là en personne — ils sont ailleurs, ils arrivent sous forme de robots — et ils peuvent appuyer sur le bouton, faire arriver ces agents, et je ne parviens même pas à contempler votre précieux trésor à 1 \$. Il sera seulement toujours à 100 \$. Ici, on peut tirer une leçon du marché de la rareté et de l'abondance. Un règlement qui permet de suivre l'argent à la trace, voilà qui pourrait à la fois protéger le consommateur et... Je suis d'accord avec vous. Nous ne pouvons pas aller trop loin, parce que les gens ont le droit de choisir la façon de dépenser leur argent.

**Mme Sophie Kiwala:** Vous avez absolument raison. Les billets sont un objet de médiatisation. Ils sont retenus par les promoteurs et les artistes. Le groupe Tragically Hip adore réserver les cinq premières rangées uniquement à ses admirateurs. Tout ça crée un battage publicitaire et de l'excitation autour des billets. L'impresario veut que l'artiste pense qu'il a écoulé les billets. Il doit intervenir si l'artiste est peu connu et que les billets ne se vendent pas rapidement.

Très souvent, les sites de revente n'écoulent pas tous les billets. Parfois, la valeur des billets descend sous la valeur marchande nominale. Il faut aussi en tenir compte. Autre chose aussi, si, dans le cas de Tragically Hip, le consommateur a payé le billet 1 000 ou 2 000 \$, c'est assez cher. Si la maladie vous empêche d'assister au concert, que faites-vous? Il n'y a aucun recours. Il existe beaucoup de raisons légitimes pour ne pas assister à un concert. Qu'advient-il des billets? Retourment-ils à la salle, à l'artiste?

[Français]

**La présidente:** Il est déjà 16 h 15.

**M. Pierre Nantel:** Nous n'avons même pas posé de questions.

**La présidente:** D'accord.

**M. Pierre Nantel:** Je vous remercie, madame la présidente.

Cela en vaut la peine.

**La présidente:** Je vous rappelle qu'il est déjà 16 h 15.

**M. Pierre Nantel:** Écoutez, je prendrai à peine 15 secondes.

Je suis sur le site de StubHub. J'achète une paire de billets pour assister au match du Rouge et Noir d'Ottawa contre les Alouettes de Montréal et le prix du billet est en devise américaine.

[Traduction]

Est-ce que ça vous rappelle quelque chose?

[Français]

**La présidente:** Merci, monsieur Nantel.

[Traduction]

Nous voici à la fin. Merci de votre mine de renseignements tirés de votre propre expérience.

●(1615)

**Mme Sophie Kiwala:** Je vous en prie.

**La présidente:** Nous distribuerons vos notes après leur traduction. Nous suspendons un moment les travaux, pour une réunion à huis clos sur les travaux du Comité.

Merci.

[La séance se poursuit à huis clos.]

---







Publié en conformité de l'autorité  
du Président de la Chambre des communes

---

### PERMISSION DU PRÉSIDENT

---

Les délibérations de la Chambre des communes et de ses comités sont mises à la disposition du public pour mieux le renseigner. La Chambre conserve néanmoins son privilège parlementaire de contrôler la publication et la diffusion des délibérations et elle possède tous les droits d'auteur sur celles-ci.

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur*. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur*.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

---

Aussi disponible sur le site Web de la Chambre des communes à l'adresse suivante : <http://www.noscommunes.ca>

Published under the authority of the Speaker of  
the House of Commons

---

### SPEAKER'S PERMISSION

---

The proceedings of the House of Commons and its Committees are hereby made available to provide greater public access. The parliamentary privilege of the House of Commons to control the publication and broadcast of the proceedings of the House of Commons and its Committees is nonetheless reserved. All copyrights therein are also reserved.

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its Committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the *Copyright Act*. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a Committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the *Copyright Act*.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its Committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

---

Also available on the House of Commons website at the following address: <http://www.ourcommons.ca>