



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

44<sup>e</sup> LÉGISLATURE, 1<sup>re</sup> SESSION

---

# Comité permanent de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de l'éthique

TÉMOIGNAGES

**NUMÉRO 142**

Le mardi 3 décembre 2024

---

Président : M. John Brassard





## Comité permanent de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de l'éthique

Le mardi 3 décembre 2024

• (1610)

[Traduction]

**Le président (M. John Brassard (Barrie—Innisfil, PCC)):** La séance est ouverte.

Bienvenue à tous à la 142<sup>e</sup> réunion du Comité permanent de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de l'éthique de la Chambre des communes.

Conformément à l'alinéa 108(3)h) du Règlement et à la motion adoptée par le Comité le mardi 29 octobre 2024, le Comité entreprend son étude des mesures de protection de la vie privée des applications de livraison et de covoiturage.

Je voudrais souhaiter la bienvenue à nos témoins pour la première heure de la journée. De la Rideshare Drivers Association of Ontario, nous accueillons M. George Wedge, président. Bienvenue, monsieur Wedge, et merci de votre patience.

[Français]

Nous accueillons également M. Jonathan Hamel, gestionnaire des affaires publiques chez Uber Canada.

[Traduction]

Voici ce que j'ai fait. Un témoin que nous avons pour la deuxième heure était déjà dans la salle. Je l'ai donc invitée à se joindre au premier groupe, ce qui nous donnera un peu plus de temps à passer avec nos témoins aujourd'hui. En raison des votes, nous avons déjà dépassé de 40 minutes l'heure prévue pour le début de la séance.

Nous accueillons également Vass Bednar, directrice exécutive du programme de maîtrise en politique publique dans la société numérique, à l'Université McMaster. Merci de votre patience, madame Bednar.

Je m'attends à ce que nous puissions continuer jusqu'à 17 h 30 ou 17 h 45. Ce sera aux membres du Comité de décider, s'ils n'ont pas d'autres questions.

Comme nous l'avons fait par le passé, nous allons permettre à nos amis du Bloc et du NPD de poser des questions de six minutes, une fois le premier tour terminé. Nous l'avons fait par le passé, et cela ne devrait donc pas poser de problème.

Nous allons commencer.

Monsieur Wedge, vous avez cinq minutes pour vous adresser au Comité. Allez-y, monsieur.

**M. George Wedge (président, Rideshare Drivers Association of Ontario):** Merci, monsieur le président et mesdames et messieurs les membres du Comité, de m'avoir invité à vous faire part de

la triste réalité de l'industrie du covoiturage, plus précisément des technologies de covoiturage utilisées au Canada.

Je m'appelle George Wedge et je suis le président de la Rideshare Drivers Association of Ontario, communément appelée RDAO. RDAO est une association d'organisation, de défense des intérêts et de lobbying. Notre mission est d'aider les gouvernements à tous les niveaux à comprendre comment l'industrie du covoiturage a une incidence négative sur la vie des citoyens, qu'ils soient consommateurs ou fournisseurs de services, et d'aider les chauffeurs à s'unir dans le but d'aider les divers ordres de gouvernement à adopter des règlements municipaux, une réglementation et des projets de loi pour empêcher une industrie monopolistique de faire baisser les salaires moyens des cols bleus aux niveaux du tiers monde.

En octobre dernier, le Canadian HR Reporter écrivait:

Plus d'un Canadien sur cinq (22 %) participe à diverses formes de travail à la demande partout au pays. Cela équivaut à environ 7,3 millions d'adultes qui trouvent du travail en dehors d'un emploi régulier.

Pour ce qui est du covoiturage, ici, en Ontario, il y a bien au-delà de 120 000 chauffeurs. En Ontario, le nombre de chauffeurs de covoiturage n'est rien en comparaison du nombre de chauffeurs-livreurs qui dépendent de l'une des industries qui connaissent la croissance la plus rapide au Canada, soit l'industrie du travail à la demande. RDAO estime que 25 % des chauffeurs de covoiturage sont des chauffeurs à temps plein. Ils comptent sur leur revenu net pour nourrir, vêtir et loger leur famille. C'est le groupe de chauffeurs le plus lésé par les géants technologiques non contrôlés, non réglementés, monopolistiques et exploités. Un pourcentage extrêmement élevé de chauffeurs de covoiturage en Ontario sont des néo-Canadiens qui sont venus ici pour trouver une vie meilleure. Bon nombre d'entre eux viennent de pays du tiers monde ou de pays en conflit.

La grande question — après que des générations de mouvements ouvriers ont aidé à établir les droits des travailleurs et le salaire minimum — est la suivante: comment se fait-il que plus d'un million de Canadiens soient forcés d'accepter des salaires horaires bien inférieurs à la norme? La réponse simple est un manque de transparence. Le salaire horaire médian des chauffeurs de covoiturage au Canada, après les dépenses et l'amortissement des véhicules, est aussi bas que 6,37 \$ l'heure, comme l'indique le rapport évalué par les pairs intitulé « Legislated Poverty ».

Uber et Lyft ont recours à des campagnes de marketing et à des incitatifs monétaires pour attirer des chauffeurs sans méfiance vers l'industrie du covoiturage et du travail à la demande, avec de vagues promesses de gains qui ne se matérialisent tout simplement pas. Récemment, aux États-Unis, Lyft s'est vu imposer une amende civile de 2,1 millions de dollars américains par la FTC pour avoir induit en erreur des chauffeurs potentiels. RDAO ne peut pas s'imaginer qu'Uber puisse s'en tirer impunément, et nous supposons que sa comparution est déjà inscrite dans le calendrier de la FTC.

La journée d'aujourd'hui a été très importante pour nous. À Toronto, un rapport a été présenté au comité exécutif du conseil municipal à la suite d'une étude d'un an et demi sur l'industrie de la location de véhicules avec chauffeur. Dans ce rapport, nous nous attendions à voir des recommandations qui feraient en sorte que l'industrie de la location de véhicules avec chauffeur à Toronto, plus précisément les chauffeurs de covoiturage, de taxi et de limousine... Nous nous attendions à ce qu'il y ait une feuille de route qui assurerait la viabilité et les salaires des cols bleus. Malheureusement, cela ne s'est pas concrétisé exactement comme nous l'avions prévu. Nous avons vu deux des trois piliers requis pour la feuille de route, mais le troisième manque actuellement. Nous avons beaucoup à faire dans ce domaine.

Le 8 octobre de cette année, Uber a activé sa fonctionnalité la plus récente, la « tarification à l'avance ».

Habituellement, dans l'industrie, il y a une carte de tarifs qui estime le prix à payer par le passager et le paiement du chauffeur en fonction de la distance et de la durée. C'est ce qu'Uber utilise depuis son installation en Ontario, il y a environ neuf ans. Le 8 octobre, Uber a activé ce qu'il appelle la « tarification à l'avance ». Il n'y a pas de carte de tarifs. Au lieu de cela, la tarification à l'avance comporte trois parties. La première partie permet au chauffeur d'obtenir tous les renseignements qu'il s'attend à voir, c'est-à-dire le nom du client, son lieu de destination, et combien de temps la course va prendre. Ce qui est artificiel maintenant, c'est que Uber utilise l'IA, qui examine le client, tous les renseignements le concernant et ses courses précédentes pour décider du montant maximal qui peut lui être facturé. Ensuite, elle examine le chauffeur et fait exactement le contraire: quel est le montant minimum qu'il acceptera?

• (1615)

**Le président:** Je suis sûr que certains membres du Comité auront des questions à vous poser lors des tours de questions, monsieur Wedge. Cela met fin à vos cinq minutes.

[Français]

Monsieur Hamel, vous disposez de cinq minutes pour faire votre allocution d'ouverture.

[Traduction]

Avant de vous céder la parole, je tiens à vous féliciter pour ce qui est, à mon avis, le plus beau chandail de tous les sports qui figurent derrière vous, monsieur Hamel. C'est un magnifique maillot des Habs.

[Français]

Vous avez la parole, monsieur Hamel.

**M. Jonathan Hamel (gestionnaire des affaires publiques, Uber Canada):** Merci, monsieur le président.

Je m'appelle Jonathan Hamel et je suis gestionnaire des affaires publiques chez Uber Canada. Cela me fait plaisir d'être ici aujourd'hui et de participer à votre étude sur les services de livraison.

Uber est une entreprise guidée par la mission d'aider les gens à aller où ils veulent, à obtenir ce dont ils ont besoin et à gagner leur vie. Uber aide les gens à gagner du temps, tout en se déplaçant en toute sécurité et avec commodité. Cela crée de nouvelles occasions commerciales pour les restaurants, pour le tourisme et pour d'autres entreprises locales, tout en offrant des occasions de revenus flexibles pour les chauffeurs et pour les livreurs, et ce, partout au Canada.

La plateforme Uber Eats a été lancée pour la première fois à Toronto, en 2015, et elle est maintenant disponible dans plus de 300 villes situées dans les 10 provinces et les 2 territoires. Il s'agit d'un marché composé de trois parties, soit le consommateur, le restaurant et le livreur. Je vais brièvement parler de ces trois parties.

Les plateformes de livraison comme Uber Eats permettent aux Canadiens d'avoir accès à de la nourriture locale de qualité, et ce, peu importe à quel point leur vie est occupée ou quelles sont les conditions météorologiques. Après une longue journée au travail ou à l'école ou après avoir passé la journée à s'occuper d'un de leurs proches, les Canadiens se tournent vers Uber Eats pour obtenir un repas ou pour faire livrer une commande d'épicerie. Près de la moitié des Canadiens ont déclaré utiliser des applications de livraison pour commander de la nourriture ou des articles du quotidien. La commodité a été citée comme la raison principale pour laquelle les gens utilisent Uber Eats.

Uber Eats aide les restaurants locaux à développer leurs activités. Des milliers de restaurants et autres commerçants choisissent d'être présents sur Uber Eats, car nous leur offrons les services qu'ils apprécient. Ces derniers vont des services de livraison au marketing, en passant par l'acquisition de nouveaux clients.

Au cours de la dernière année, 85 % des commerçants canadiens ont affirmé qu'Uber Eats leur offrait une source de revenus supplémentaires et que leurs revenus ont augmenté depuis leur inscription sur la plateforme. De plus, 70 % d'entre eux disent qu'Uber Eats a un impact positif sur la capacité de leur entreprise à faire face aux défis économiques actuels. Près de 86 % d'entre eux disent qu'Uber Eats a aidé leur entreprise à atteindre de nouveaux clients, ce qu'ils n'auraient pas pu atteindre autrement. Finalement, 93 % d'entre eux déclarent qu'ils prévoient continuer à collaborer avec Uber Eats l'an prochain.

Les livreurs, quant à eux, choisissent la plateforme Uber Eats en raison de la flexibilité qu'elle leur offre. Ils peuvent gagner de l'argent à leur rythme; déterminer où et quand ils travaillent; utiliser d'autres applications, comme DoorDash, Skip ou Instacart, en même temps qu'Uber; choisir les livraisons qu'ils acceptent et effectuer celles-ci avec leur propre véhicule, à vélo ou à pied. Cette flexibilité incomparable attire un groupe diversifié de personnes, notamment des nouveaux arrivants, des parents, des aidants naturels, des étudiants, des retraités, des entrepreneurs et plus encore.

Alors que de plus en plus de Canadiens se tournent vers Uber pour gagner des revenus de manière flexible, que ce soit en tant que chauffeur ou livreur, nous pensons qu'il est nécessaire d'améliorer cette option de travail. C'est pourquoi nous avons signé, il y a près de trois ans, un accord national historique avec le syndicat des Travailleurs et travailleuses unis de l'alimentation et du commerce Canada, ou TUAC Canada, le plus grand syndicat du secteur privé au pays.

Nous travaillons avec les gens de TUAC Canada pour deux choses. Les chauffeurs et les livreurs peuvent demander des services de représentation des TUAC en cas de problème, par exemple lors de la désactivation de leur compte Uber ou Uber Eats. Ces services sont offerts gratuitement. Au cours des deux premières années de notre accord, 1 908 travailleurs ont vu leur dossier être traité, et 457 d'entre eux ont obtenu un résultat positif.

Nous plaçons pour des réformes du travail qui protègent la flexibilité et offrent des avantages adaptés à ce type de travail, comme un revenu minimum garanti, un fonds d'avantages sociaux, un préavis de résiliation, des protections en matière de santé et de sécurité, ainsi que des services de représentation.

● (1620)

D'ailleurs, la Colombie-Britannique vient de mettre en place une garantie de revenu de 120 % du salaire minimum, et l'Ontario le fera l'an prochain.

En conclusion, j'ajouterai que nous avons parcouru un long chemin depuis notre première course au Canada en 2012. Nous avons avancé très vite, parfois trop vite, mais nous avons surmonté les tempêtes et appris de nos erreurs.

Aujourd'hui, nous sommes à l'écoute des utilisateurs de la plateforme, des chauffeurs, des livreurs et des villes sur la façon d'améliorer la plateforme.

Je suis maintenant prêt à répondre à vos questions.

**Le président:** Merci, monsieur Hamel, de votre déclaration.

[Traduction]

Madame Bednar, vous avez cinq minutes pour vous adresser au Comité. Allez-y, s'il vous plaît.

**Mme Vass Bednar (directrice exécutive, Programme de maîtrise en politique publique dans la société numérique, McMaster University, à titre personnel):** Merci, monsieur le président.

Je remercie le Comité de m'avoir fait l'honneur de m'inviter à comparaître. Comme vous l'avez entendu, je dirige le programme de maîtrise en politique publique de l'Université McMaster. Je collabore également au Report on Business, du *Globe and Mail*, et je rédige chaque mois des articles sur la technologie et les politiques publiques. J'ai écrit un article sur les prix algorithmiques. Il s'intitulait: « Algorithms are raising prices for everything. This must stop » — ce n'est pas moi qui écris les titres. J'anime également le balado hebdomadaire *Lately*, du *Globe and Mail*. Je coanime l'émission *Policy Prompt* du CIGI.

Enfin, je suis coauteure d'un livre sur la concurrence au Canada. Il s'intitule *The Big Fix: How Companies Capture Markets and Harm Canadians*. Ma coauteure est Denise Hearn. Je vous le dis pour mettre les choses en contexte et vous dire que je me présente devant le Comité en tant que penseur, en tant que personne qui peut peut-être offrir un contexte plus large pour ces tendances. L'un des chapitres de ce livre, l'un de mes préférés, s'intitule « Add to Cart:

Trust ». The Walrus en a publié un extrait, si vous voulez y jeter un coup d'oeil pendant la réunion.

Je tiens à le mentionner, non pas pour vous donner quelque chose à cliquer, mais parce que le texte rappelle au lecteur qu'aujourd'hui, « les prix de la plupart des biens — et de certains services, comme nous l'entendons — ne sont pas fixés par des humains, mais par des processus automatiques — des algorithmes. L'utilisation de ces systèmes et leurs conditions sont rarement divulguées aux consommateurs, bien que l'objectif soit souvent de leur soutirer le prix le plus élevé possible. À l'aide de données personnelles intrusives — on parle parfois de prix surveillés — parfois obtenues directement grâce aux interactions avec les consommateurs — et qui sont fournies volontairement ou involontairement... et plus souvent achetées par des courtiers en données tiers, les entreprises connaissent maintenant nos habitudes de dépenses intimes et peuvent calculer le maximum que nous sommes prêts à payer. » Nous affirmons également que « la tarification personnalisée en ligne est une chose différente. Elle nécessite l'utilisation de techniques très invasives de collecte de données et d'identification personnelle. Ce genre de calibrage sophistiqué des prix se produit de plus en plus souvent, sans aucune forme de consentement du consommateur, de divulgation ou d'étiquetage. »

J'ai également contribué à la couverture journalistique de certains des récents changements de prix d'Uber, ce qu'on appelle la « tarification à l'avance », dont vous avez entendu parler. Cette stratégie élimine la prévisibilité immédiate, ou un certain niveau de prévisibilité de la rémunération que les chauffeurs avaient auparavant.

J'aurais dû dire plus tôt qu'en 2022, j'ai fait un travail plus général sur la réglementation du travail à la demande pour la province de l'Ontario, en me concentrant sur les travailleurs à la demande, en tant que membre du Comité consultatif sur le rétablissement de la main-d'œuvre de l'Ontario. Pendant ce temps, dans mes temps libres, j'ai fait des livraisons pour Instacart. Je voulais vivre l'expérience d'avoir un algorithme pour patron. Nous pourrions en discuter plus tard, si vous le voulez. Je n'ai pas beaucoup aimé cela.

Je suis indignée de voir à quel point les prix — pour les consommateurs et pour les travailleurs dans ce contexte monopsonistique — sont devenus un algorithme de miroirs. Un chroniqueur qui écrit pour The Atlantic, Charlie Warzel, a appelé cela « l'enfer des prix » dans une chronique récente que j'ai trouvée très intéressante. En même temps, je suis très encouragée par les progrès réalisés en matière de politiques, non seulement aux États-Unis, mais aussi au Canada, pour mettre fin aux frais accessoires. Nous avons mis l'accent sur leur identification et leur élimination.

Je vais conclure en vous parlant un peu des frais accessoires et des prix, et de la façon dont ils s'inscrivent dans le travail à la demande.

Lorsque la FTC s'est attaquée aux frais accessoires, elle a mentionné ce qui suit. Excusez-moi, mais tout cela est une citation directe. Vous allez penser que la chercheuse est venue pour vous lire des articles, mais je serai prête à en parler plus tard. La FTC a dit:

Les applications de livraison de nourriture sont connues pour obscurcir les frais de livraison et de service. Un sondage récent a révélé que les frais cachés d'une entreprise représentent environ 15 % du volume des transactions. Cette entreprise a reçu 288 millions de commandes aux États-Unis en 2021, et son prix de vente moyen était d'environ 31 \$. Si l'on additionne ces chiffres... cette entreprise a perçu environ 1,3 milliard de dollars auprès des consommateurs en frais accessoires.

Il s'agissait de faux frais, de frais irrationnels qui ont été refileés aux gens.

En utilisant les hypothèses les plus prudentes, un calcul semblable pour un concurrent — qui, dans la même enquête, avait un taux de frais cachés de 7,5 % — donnait un montant de 1,5 milliard de dollars en frais accessoires. De plus, le principal service de livraison de nourriture avait un volume de transactions d'environ 25 milliards de dollars... environ 8 % de frais accessoires [...] d'après les meilleurs renseignements accessibles au public...

Encore une fois, tout cela est assez opaque.

... On estime à 5 milliards de dollars par année les frais accessoires sur la livraison de nourriture aux États-Unis.

J'ai lu votre motion. Je sais que vous êtes en train de vous préparer à étudier plus en profondeur ce que sont ces frais, comment ils sont calculés, ce qui est expliqué aux utilisateurs finaux et ce qui ne l'est pas, et si ces frais sont raisonnables. J'ai hâte de participer à votre discussion.

Merci.

• (1625)

**Le président:** Merci, madame Bednar. Il y a eu une certaine réaction lorsque vous avez parlé de ces frais. Je suis certain qu'il y aura des questions à ce sujet, alors soyez prête.

M. Barrett va commencer notre tour de six minutes.

Monsieur Barrett, allez-y.

**M. Michael Barrett (Leeds—Grenville—Thousand Islands et Rideau Lakes, PCC):** Monsieur Hamel, combien d'utilisateurs avez-vous annuellement?

[Français]

**M. Jonathan Hamel:** Merci de la question.

Par votre entremise, monsieur le président, la question portait-elle sur le nombre d'utilisateurs, de chauffeurs et de livreurs, ou portait-elle sur le nombre de clients et de passagers?

[Traduction]

**M. Michael Barrett:** Ma question porte sur le nombre de personnes qui utilisent votre service, c'est-à-dire les gens à qui les chauffeurs apportent les commandes et les gens que les chauffeurs transportent.

[Français]

**M. Jonathan Hamel:** Merci de la question.

Par votre entremise, monsieur le président, des centaines de milliers de Canadiens utilisent notre plateforme au cours de l'année. Je n'ai malheureusement pas de chiffres plus précis à vous transmettre.

[Traduction]

**M. Michael Barrett:** D'accord. Vous engagez-vous à fournir les chiffres précis au Comité?

[Français]

**M. Jonathan Hamel:** Merci de la question.

Par votre entremise, monsieur le président, je prends cela en note, et je verrai avec mon collègue si nous pouvons le faire.

[Traduction]

**M. Michael Barrett:** Nous considérerons cela comme un « oui ».

Pendant combien de temps stockez-vous les données des utilisateurs?

[Français]

**M. Jonathan Hamel:** Merci de la question.

Par votre entremise, monsieur le président, je...

[Traduction]

**M. Michael Barrett:** Monsieur Hamel, vous n'avez pas besoin de me remercier ou de remercier le président pour la question. J'aimerais beaucoup avoir une simple réponse.

Pendant combien de temps conservez-vous les données?

[Français]

**Le président:** Un instant. J'arrête le chronomètre.

Monsieur Hamel, je ne pense pas que ce soit votre première comparaison devant un comité parlementaire.

À ce comité, les interventions se font directement entre les membres du Comité et les témoins.

Le temps de parole des membres du Comité est limité, et ils ont peu de temps pour poser des questions. Les témoins ont également peu de temps pour y répondre.

Lorsque M. Barrett vous pose une question, veuillez lui répondre directement.

C'est ainsi que nous fonctionnons, aujourd'hui.

[Traduction]

Monsieur Barrett, vous aviez une question. Je n'ai pas commencé à vous chronométrer.

[Français]

Je pense qu'il y a quelques problèmes techniques du côté de l'interprétation. Il y a un long délai entre les questions et les réponses.

J'accorderai un peu plus de temps à tous les membres du Comité qui veulent poser des questions à M. Hamel. Je ne sais pas pourquoi nous avons ce problème.

Monsieur Barrett, vous pouvez poursuivre.

[Traduction]

**M. Michael Barrett:** Pendant combien de temps conservez-vous les données des utilisateurs?

[Français]

**M. Jonathan Hamel:** Merci de la question.

En passant, c'est la première fois que je témoigne devant un comité.

Lorsque les consommateurs suppriment leur compte, les données sont conservées pour une période de 90 jours, sauf s'il y a des raisons de sécurité, de prévention des fraudes, de conformité ou d'autres problèmes liés au compte.

Dans le cas des chauffeurs et des livreurs, le délai peut être prolongé pour nous assurer de répondre aux obligations prévues par la loi, lorsqu'il s'agit de questions fiscales, de litiges potentiels et de réclamations d'assurance.

• (1630)

[Traduction]

**M. Michael Barrett:** Vendez-vous, ou communiquez-vous des données anonymisées ou non anonymisées sur les utilisateurs ou les employés à des annonceurs ou à des tiers?

[Français]

**M. Jonathan Hamel:** Je serai très clair. Nous ne vendons pas de données à des tiers.

Il peut y avoir des cas, par exemple, où les autorités policières peuvent communiquer avec notre équipe spécialisée.

Chez Uber, une équipe très spécialisée gère les données. Cette équipe s'assure de l'application de la loi en collaboration avec les autorités policières. Lorsque les autorités policières font une demande pour obtenir l'information dont elles ont besoin sur un cas précis à des fins d'enquête, nous pouvons transférer des données. Bien entendu, il faut que cela soit fait selon un cadre légal très formel dans de tels cas.

[Traduction]

**M. Michael Barrett:** Combien de cas d'atteinte à la protection des données des utilisateurs se sont produits au Canada?

[Français]

**M. Jonathan Hamel:** À ma connaissance, il y en a eu une en 2016.

[Traduction]

**M. Michael Barrett:** Combien d'utilisateurs ont été touchés?

[Français]

**M. Jonathan Hamel:** Je n'ai pas cette information sous la main.

[Traduction]

**M. Michael Barrett:** Quel est votre processus pour aviser les utilisateurs dont les renseignements ont été obtenus ou compromis par un tiers de façon non autorisée?

[Français]

**M. Jonathan Hamel:** Ce que je peux vous dire là-dessus, c'est qu'effectivement, lorsqu'il y a eu une brèche en 2016, chacun des utilisateurs dont les données personnelles avaient été obtenues par des tiers a été avisé. Je ne peux pas vous dire quel était le mécanisme exact, mais je pourrais vous fournir cette information ultérieurement.

**Le président:** Merci, monsieur Barrett.

Monsieur Hamel, le greffier fera un suivi auprès de vous pour que vous puissiez lui fournir les réponses aux questions de M. Barrett.

Madame Khalid, vous avez la parole pour six minutes.

[Traduction]

**Mme Iqra Khalid (Mississauga—Erin Mills, Lib.):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Merci à tous les témoins qui ont comparu aujourd'hui.

Je vais commencer par M. Hamel, si cela vous convient.

Monsieur Hamel, il y a eu une grève à Brampton, dans le secteur public, à laquelle participaient les travailleurs du transport en commun, et Uber a décidé d'imposer une énorme majoration tarifaire. Pourquoi?

[Français]

**M. Jonathan Hamel:** Merci de la question.

Le fonctionnement de la tarification dynamique chez Uber est au cœur du développement.

Je m'explique. Chez Uber, ce que nous gérons, c'est un marché, et nous cherchons à l'équilibrer. D'un côté, il y a les chauffeurs, qui veulent travailler et offrir aux gens un service de transport, et il y a...

[Traduction]

**Mme Iqra Khalid:** Je vais vous arrêter là.

Les gens qui utilisent le transport en commun dans la région du Grand Toronto, et à Brampton en particulier, sont ceux qui ne possèdent pas de véhicule ou qui n'y ont pas accès. Votre entreprise a décidé de profiter du fait qu'ils essayaient de se rendre au travail.

Pouvez-vous m'aider à comprendre pourquoi? Quel est le sens moral de votre entreprise?

[Français]

**M. Jonathan Hamel:** Lorsqu'il y a une hausse du nombre de personnes qui veulent se déplacer, les tarifs augmentent. Ainsi, les chauffeurs sont plus enclins à répondre à la demande. Voilà comment fonctionne la tarification dynamique.

Quand il y a plus de gens qui veulent se déplacer que de chauffeurs disponibles, ce n'est pas tout le monde qui a accès à une voiture. Lorsque c'est le cas, les chauffeurs voient très clairement, sur leur application, les zones où une tarification dynamique est en vigueur. Puisque c'est plus intéressant pour eux, sur le plan financier, ils peuvent décider de se déplacer vers ces zones pour transporter les gens vers leur destination.

• (1635)

[Traduction]

**Mme Iqra Khalid:** Merci.

Quelle partie de cette majoration tarifaire a été versée aux chauffeurs et quelle partie à l'entreprise?

[Français]

**M. Jonathan Hamel:** Quand la tarification dynamique est en vigueur et qu'un passager paie un tarif plus élevé pour une course, les mêmes proportions s'appliquent au chauffeur. Il voit donc ses revenus augmenter quand il offre des courses selon une tarification dynamique.

[Traduction]

**Mme Iqra Khalid:** Je vais peut-être demander à Mme Bednar de répondre à cette question.

Madame Bednar, vous avez parlé de l'intelligence artificielle et de son rôle dans tout cela.

En ce qui concerne ce qui s'est passé à Brampton lors de la grève et les majorations tarifaires qui ont été imposées, dans quelle mesure l'intelligence artificielle joue-t-elle un rôle dans ce genre de cas? Selon vous, que devons-nous faire, en tant que gouvernement, pour veiller à ce que des entreprises comme Uber n'exploitent pas la classe moyenne lorsqu'elle a de la difficulté à se rendre au travail?

**Mme Vass Bednar:** Je ne peux pas parler en détail de la façon dont ces tarifs ont été établis pendant la grève, et je ne connais pas leur nomenclature. De toute évidence, si vous voulez qualifier les majorations tarifaires de frais accessoires, de frais reflétés aux consommateurs parce que l'entreprise peut le faire, alors oui, ces systèmes — ces programmes informatiques, ces algorithmes — jouent absolument un rôle à cet égard.

Il y a des endroits où nous acceptons les hausses de prix, et où nous nous y attendons, mais nous n'avons pas de conversation au sujet de la politique à cet égard. Cineplex a récemment essayé de faire payer un dollar de plus pendant le week-end d'ouverture d'un film. Sommes-nous prêts à l'accepter? Avons-nous suffisamment le choix?

Si nous examinons ce lien, je pense qu'avec la réglementation qui existe à l'égard de la concurrence, de la publicité fautive et trompeuse, et de la protection des consommateurs au niveau provincial, nous avons des outils très prometteurs pour réagir à cela et avoir des conversations plus robustes sur les politiques.

**Mme Iqra Khalid:** Merci.

Monsieur Wedge, vous avez parlé de la relation entre le consommateur, le restaurant et le livreur. Où est la moralité dans la façon dont des organisations comme Uber, Lyft et bien d'autres se comportent avec ces majorations tarifaires et la façon dont elles traitent leurs chauffeurs?

**M. George Wedge:** Commençons par la façon dont elles traitent leurs chauffeurs. Elles ne reconnaissent pas notre existence. Le seul contact que nous ayons avec Uber, c'est par l'entremise d'une tierce partie qu'elle utilise pour recevoir nos plaintes, et qui ne nous aide jamais. Elle se contente de lire un script.

En ce qui concerne la moralité et les prix, les chauffeurs ont l'impression d'être des moins que rien. Par exemple, on leur demande de faire une livraison jusqu'à 15 ou 20 kilomètres de distance pour 3 \$. Personne ne peut survivre avec cela, que l'on soit à pied, en scooter ou en voiture.

Nous compatissons avec les consommateurs, car nous savons qu'ils payent très cher, mais ce qu'ils ne comprennent pas, c'est que nous sommes si peu payés. Lorsque nous constatons une hausse de tarif, nos chauffeurs sont heureux, parce qu'ils ont l'impression d'obtenir ce qu'ils méritent.

**Mme Iqra Khalid:** Qu'arrive-t-il lorsqu'un consommateur retourne la marchandise? Le chauffeur est-il indemnisé pour cela?

**M. George Wedge:** En ce qui concerne les retours de marchandises, je peux en parler pour ce qui est de la nourriture. C'est habituellement un livreur qui la ramène, et s'il le fait, c'est parce que l'adresse était erronée ou que personne n'a répondu à la porte. Le livreur, s'il se plaint, reçoit des frais de retour pour ramener la commande au restaurant.

**Le président:** Merci, madame Khalid.

Nous avons dépassé le temps alloué de 45 secondes, mais je voulais lui donner l'occasion de répondre à cette question.

[Français]

Monsieur Villemure, vous avez la parole pour six minutes.

• (1640)

**M. René Villemure (Trois-Rivières, BQ):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Monsieur Wedge, dans votre déclaration préliminaire, vous avez parlé de la tarification à l'avance. Vous étiez sur le point d'expliquer de quelle façon on détermine le montant minimum que recevra le chauffeur et le montant maximum que devra payer le client.

Pourriez-vous nous expliquer ce processus?

[Traduction]

**M. George Wedge:** Oui. Le fait est que l'intelligence artificielle — ce que nous appelons la « boîte noire » — exploite à la fois le consommateur et le chauffeur en pareil cas. Elle s'intéresse au consommateur qui souhaite la course ou le service — elle examine son historique et tout le reste, toutes les données disponibles, l'heure de la journée, s'il y a une augmentation de la demande, etc. — et elle lui facture le montant maximal qu'il acceptera de payer selon son estimation. Ensuite, elle s'intéresse au chauffeur et fait exactement l'inverse. Sa journée est-elle mauvaise? Quelle est sa cote? Quel est le montant minimum que le chauffeur acceptera pour cette course?

C'est ainsi que cela fonctionne. Puis, bien sûr, Uber prend tout ce qui se trouve au milieu. Ce que nous voyons, c'est une échelle mobile de commission. Plus vous conduisez longtemps et plus vous allez loin, moins vous gagnez par kilomètre, et plus l'entreprise y gagne.

[Français]

**M. René Villemure:** Cela s'apparente à de l'exploitation.

N'est-ce pas?

[Traduction]

**M. George Wedge:** C'est absolument de l'exploitation, à tous les niveaux.

[Français]

**M. René Villemure:** D'accord, merci beaucoup.

Monsieur Hamel, je vous remercie d'être ici aujourd'hui.

Tout d'abord, je n'ai aucune estime pour votre entreprise, dont les activités me semblent être une forme moderne d'esclavage.

Vous avez travaillé en politique avant de vous joindre à Uber.

N'est-ce pas?

**M. Jonathan Hamel:** Oui, j'ai travaillé au gouvernement du Québec.

**M. René Villemure:** Qu'est-ce que vous faisiez?

**M. Jonathan Hamel:** J'ai travaillé pour différents ministres, j'ai travaillé dans l'opposition et j'ai travaillé au bureau du premier ministre Couillard.

**M. René Villemure:** Avez-vous participé aux négociations menées avec Uber, à l'époque?

**M. Jonathan Hamel:** Non, je n'ai participé à aucune discussion avec Uber.

**M. René Villemure:** D'accord.

Comment qualifieriez-vous la culture d'entreprise d'Uber?

**M. Jonathan Hamel:** La vision d'Uber Canada, c'est d'offrir des choix, des options supplémentaires...

**M. René Villemure:** Excusez-moi, je vous demandais de qualifier la culture, et non pas la mission.



**M. Jonathan Hamel:** Notre culture correspond exactement à notre mission. Uber a pour objectif d'offrir aux gens qui veulent travailler de manière flexible une possibilité de le faire.

Les Canadiens qui utilisent l'application apprécient grandement la flexibilité qu'elle offre. Selon plus de 90 % des gens, c'est principalement pour cela qu'ils aiment cette plateforme.

**M. René Villemure:** D'accord.

Depuis le début d'Uber, et même à l'époque de M. Travis Kalanick, le fondateur de la société — si je me souviens bien —, il y a toujours eu des tensions sur le plan éthique ou moral.

Ces tensions, quelles qu'elles soient, sont-elles toujours présentes?

Vous brossez un portrait très différent de ceux évoqués par M. Wedge et Mme Bednar.

**M. Jonathan Hamel:** Chez Uber, nous sommes passés du mode de confrontation à un mode de collaboration. Il y a quelques instants, vous parliez du Québec. Très concrètement, nous nous asseyons avec des représentants du gouvernement du Québec et de l'ensemble des joueurs de l'industrie quatre fois par année pour discuter des problèmes. Nous sommes donc vraiment en mode collaboration.

Il y a près de trois ans, nous avons conclu une entente avec TUAC Canada. Celle-ci comporte deux volets pour permettre une meilleure représentation des chauffeurs et des livreurs. Elle inclut aussi une proposition conjointe que nous avons présentée aux divers gouvernements provinciaux. De plus, cette entente découle d'une discussion entamée avec les chauffeurs et livreurs dès 2020.

Prenons un exemple concret...

**M. René Villemure:** Excusez-moi de vous interrompre, mais mon temps de parole est limité.

**M. Jonathan Hamel:** D'accord.

**M. René Villemure:** Au sujet de la tarification dynamique, auquel M. Wedge faisait allusion, on détermine donc le plus bas montant que recevra le chauffeur et le plus haut tarif qui sera exigé du client. J'ai demandé à M. Wedge si cette pratique s'apparentait à de l'exploitation, et il a dit que ce l'était.

De votre côté, comment qualifieriez-vous cette pratique?

Il me semble qu'Uber, sous prétexte que la demande est grande, exploite la faiblesse des travailleurs.

**M. Jonathan Hamel:** Je vous dirais que les travailleurs apprécient la flexibilité.

Nous gérons un marché. Les chauffeurs ne sont pas nos employés, et nous n'avons pas de flotte de véhicules. Ce que nous voulons, c'est équilibrer le marché. D'un côté, il y a les chauffeurs, de l'autre, il y a les gens qui veulent se déplacer. Il faut que les deux s'équilibrent, qu'ils se rencontrent au milieu, si je peux dire ainsi.

De plus, il y a une chose super importante qu'il faut garder en tête: l'application fonctionne bien, et il faut que les chauffeurs continuent de travailler et d'accepter des courses.

• (1645)

**M. René Villemure:** Il me semble que les chauffeurs et les clients ne se rencontrent pas vraiment au milieu, comme vous dites. M. Wedge parlait de deux situations extrêmes.

Je vous pose la question parce que j'ai de la difficulté à comprendre l'écart qui existe entre votre explication et celle de M. Wedge.

**M. Jonathan Hamel:** Concrètement, la personne qui veut se déplacer connaît à l'avance le tarif à payer, avant de confirmer sa course. Je voulais donc dire que la personne qui veut se déplacer est prête à payer ce montant.

Il est aussi important de savoir que les livreurs et les chauffeurs bénéficient d'une entière flexibilité. Ils peuvent refuser des courses. Ils ne sont pas obligés de les accepter.

**M. René Villemure:** D'accord.

Si un client est prêt à accepter le montant de la course, c'est parce que cela fait son affaire. Cependant, est-il au courant du montant que le chauffeur recevra sur le total de la course? Personnellement, je n'utilise pas Uber.

Le client en a-t-il donc une idée? Est-ce inscrit quelque part? Reçoit-il un reçu détaillé?

**M. Jonathan Hamel:** Le consommateur, soit le passager, ne sait pas combien le chauffeur gagnera, au bout du compte.

**M. René Villemure:** D'accord.

Croyez-vous que ce serait une bonne idée qu'il le sache?

**M. Jonathan Hamel:** Franchement, c'est une bonne question.

Ce qui est le plus important, c'est que le chauffeur, lui, le sache.

On parlait plus tôt de la tarification à l'avance. En Colombie-Britannique et en Ontario, avant d'accepter une course, un chauffeur sait donc combien il va gagner.

**Le président:** Merci, monsieur Villemure.

Merci, monsieur Hamel.

[Traduction]

Monsieur Green, vous avez six minutes. Allez-y, monsieur.

**M. Matthew Green (Hamilton-Centre, NPD):** Merci beaucoup.

Tout d'abord, je remercie les témoins de leur présence.

Monsieur Wedge, je veux avoir l'occasion de vraiment me concentrer sur les personnes les plus touchées par cette situation, c'est-à-dire les travailleurs.

À votre arrivée, vous avez commencé votre exposé en parlant de la façon dont les données ou le profilage algorithmique du client et du chauffeur sont exploités au maximum pour générer des profits. Vous m'avez donné l'exemple de quelqu'un qui vient de l'aéroport. J'aimerais que vous nous en disiez un peu plus à ce sujet.

**M. George Wedge:** Bien sûr, absolument.

Bien entendu, j'ai pris un Uber de l'aéroport jusqu'ici aujourd'hui. La conductrice qui est venue me chercher était une nouvelle Canadienne. Je lui ai posé quelques questions sur son expérience. Son anglais était très limité. Elle m'a demandé si je pouvais parler un peu français. Elle venait de Syrie. Je lui ai demandé ce qu'elle pensait de la nouvelle tarification à l'avance.

Plus important encore, je lui ai demandé: « Combien êtes-vous payée aujourd'hui pour me conduire à ce comité? » Elle m'a répondu que c'était 10 \$. Je lui ai dit que je payais 27 \$. Il y avait un écart important.

**M. Matthew Green:** Cela représente une marge importante entre ce que reçoit la personne qui fournit la valeur et le service, et le profit que l'entreprise en tire. Cela va donc au-delà des frais de service.

À votre avis, pour le travail que vous faites et les investissements que vos chauffeurs doivent faire... De toute évidence, ce sont eux qui paient les coûts d'amortissement de leur voiture, leur assurance et leur essence. M. Hamel a dit que vous n'étiez pas vraiment des employés. J'aimerais que vous nous parliez un peu de ce que vous considérez comme votre relation avec une entreprise comme Uber ou Lyft, ou toute autre application de covoiturage.

**M. George Wedge:** Notre relation avec Uber n'est pas différente de celle que l'on peut avoir avec n'importe quel employeur. On nous propose un travail, on nous demande si nous acceptons de le faire, et nous disons « oui ». Nous ne pouvons pas négocier les conditions. Nous ne pouvons pas déléguer ce travail à quelqu'un qui travaille pour nous.

Nous considérons qu'il s'agit d'une relation employeur-employé. C'est simplement que la province n'est pas encore arrivée là.

**M. Matthew Green:** Vous avez parlé d'une feuille de route pour le covoiturage à Toronto. Vous n'avez pas parlé des piliers. Très brièvement, parce que nous avons peu de temps, pourriez-vous nous parler des deux piliers qui ont été mis en œuvre à Toronto et du troisième qui, selon vous...? Encore une fois, ce sera renvoyé au Comité pour qu'il formule des recommandations. Quel est donc le troisième pilier?

**M. George Wedge:** Le premier pilier, c'est que les autorités municipales doivent rajuster la taille de la flotte en fonction de la demande qui existe actuellement à Toronto. C'est le premier pilier.

Le deuxième pilier, c'est qu'elles doivent comprendre que la discrimination salariale que subissent les chauffeurs de covoiturage à Toronto existe. Elles doivent comprendre en quoi cela consiste et ce qu'elles peuvent faire pour y remédier. C'est le deuxième pilier.

Le troisième pilier consiste à centrer le système de délivrance de permis sur le chauffeur, au lieu de délivrer tous les permis aux grandes applications technologiques, parce que cela nous oblige à travailler pour elles.

**M. Matthew Green:** Pour que ce soit clair, est-ce que la Ville de Toronto accorde actuellement des permis aux applications technologiques, qui les louent ensuite aux chauffeurs?

• (1650)

**M. George Wedge:** Ce n'est pas exactement loué. Le permis leur appartient, et il nous est cédé si nous satisfaisons à toutes les exigences.

**M. Matthew Green:** Pour moi, cela ressemble beaucoup à un employeur. C'est une distinction très importante à faire.

Madame Bednar, vous avez écrit un livre intitulé *The Big Fix: How Companies Capture Markets and Harm Canadians*. Pouvez-vous nous parler de la façon dont Uber, Lyft, Amazon et d'autres ont travaillé pour assurer ce que j'appellerais la saisie réglementaire des lois, que ce soit au niveau municipal ou au niveau fédéral, qui semble échapper au contrôle de nos lois habituelles sur le travail et de nos lois fiscales? Pouvez-vous nous dire pourquoi vous pensez que les entreprises sont en mesure de conquérir les marchés? Quel rôle le fait de saisir une partie de la réglementation joue-t-il également à cet égard?

**Mme Vass Bednar:** J'ai lu un livre du premier lobbyiste d'Uber, qui parlait de sa stratégie à l'époque, et je crois comprendre qu'elle a évolué au fil du temps. Je ne suis pas un spécialiste de la réglementation. J'ai fait quelques recherches à ce sujet, et il arrive à l'occasion que certaines lois soient considérées comme légitimant une nouvelle forme d'entreprise. Les grandes entreprises — ou n'importe quelle entreprise — ont peut-être des intérêts particuliers, mais une grande partie de ce que nous voyons défie les principes économiques de base.

Votre collègue m'a demandé plus tôt quels autres outils de politique nous avions. Pendant la pandémie, sous le premier ministre Ford, la commission de livraison, qui a tendance à être de 30 % et à rester à 30 %, a été abaissée et temporairement plafonnée. Alors que j'avais écrit au sujet du contrôle des prix, quelqu'un m'a dit un jour, sur Twitter que les années 1970 se rappelaient à nous et qu'elles réclamaient un retour à ces idées politiques.

Cependant, comme on l'apprend en économie 101, lorsqu'il y a un nouveau venu sur le marché, le prix a tendance à baisser. Pour ce qui est de cette commission de 30 %, si Uber Eats est présent dans un marché, et que SkipTheDishes arrive, et que j'entre avec mon application Instacart, cette commission va se maintenir à 30 %. C'est aussi ce que nous ont dit les restaurants. Nous sommes concentrés sur les salaires des travailleurs et sur les prix. Ces tierces parties finissent par nuire à leurs activités, et c'est pourquoi les gens les encouragent à s'adresser directement à eux. C'est un autre outil stratégique; il y a là une autre possibilité.

**M. Matthew Green:** Compte tenu de votre expertise sur ce sujet, à votre avis, y a-t-il un consentement éclairé adéquat pour le type de renseignements qui sont conservés et utilisés dans les algorithmes, et qui peuvent servir à établir mon profil en tant que passager, ou celui de M. Wedge en tant que chauffeur? Pensez-vous que, dans le cadre de ce processus et de ce contrat commercial de base, le consommateur et le chauffeur ont donné un consentement suffisamment éclairé pour permettre l'utilisation de leurs renseignements qui, au bout du compte, déterminent les tarifs?

**Mme Vass Bednar:** J'en doute. De plus, en ce qui concerne les travailleurs, nous avons entendu parler de la dépréciation de leur salaire. Ils n'ont pas le privilège de comprendre comment ce salaire est établi. Nous avons entendu parler de leur souplesse et de leur choix ultime — pour utiliser un mot très attrayant. Nous avons vu des expériences montrant que le même trajet, à la même heure de la journée, sur la même distance, était microcalculé et calibré selon toute une gamme de tarifs différents.

Nous entendons aussi parler de chauffeurs qui pensent qu'on les pénalise s'ils n'acceptent pas une course. Vous êtes libre de ne pas accepter la course, mais il y a une conséquence à ne pas prendre cette course de 10 \$ à partir de l'aéroport, et c'est peut-être que la disponibilité du travail, qui est contrôlée par l'employeur et à laquelle vous n'avez pas librement accès, est diminuée.

**M. Matthew Green:** Excellent. Merci.

**Le président:** Merci, monsieur Green.

Cela met fin à la première série de questions. Nous allons passer à nos tours de cinq minutes avec les conservateurs, suivis des libéraux, puis de deux minutes et demie chacun pour le Bloc et le NPD.

Monsieur Caputo, vous avez cinq minutes. Allez-y, monsieur.

**M. Frank Caputo (Kamloops—Thompson—Cariboo, PCC):** Merci.

Merci à tous les témoins.

Monsieur Wedge, vous avez parlé du tarif maximum par rapport au salaire minimum accepté. En quelques secondes, pouvez-vous expliquer ce que vous entendez par là, s'il vous plaît?

**M. George Wedge:** Comme je l'ai dit, l'algorithme examine le passager pour voir ce qu'il a payé par le passé pour la même course, puis il ajoute peut-être une majoration tarifaire ou un tarif de pointe selon la période de la journée. Il examine ensuite le chauffeur, sa motivation, ou ce qu'on appelle son « taux d'acceptation ». À mesure que ce nombre diminue, vous avez des problèmes avec Uber. L'algorithme vous offre alors ce qu'il estime être le montant le plus bas que vous accepterez, en fonction de votre désir de rester avec Uber ou de simplement continuer à utiliser la plateforme.

**M. Frank Caputo:** Pour être clair, M. Cooper et moi pourrions être tous les deux des clients d'Uber, et payer des prix différents pour le même trajet.

**M. George Wedge:** Absolument.

Un groupe de chauffeurs se verra offrir un montant différent pour le même trajet.

**M. Frank Caputo:** Je suis un client d'Uber. Je peux vous dire que cela m'est arrivé il y a trois ou quatre semaines. J'allais à l'aéroport, et il y avait un tarif de pointe. Je pense que j'ai payé 45 \$ ou 50 \$. Je devais m'y rendre. Nous avons bavardé un peu, et je crois que le chauffeur m'a dit qu'il était payé environ 13 \$ ou 15 \$ pour cette course. Cela vous semble-t-il possible?

• (1655)

**M. George Wedge:** Absolument.

**M. Frank Caputo:** Cela vous semble possible, monsieur Hamel?

[Français]

**M. Jonathan Hamel:** Je n'ai pas ces données sous la main, et je ne peux pas faire de commentaires sur une course précise sans avoir les détails.

[Traduction]

**M. Frank Caputo:** Sauf votre respect, monsieur, vous êtes l'agent des relations publiques. Je pense que vous avez probablement une bonne idée des prix. Pourquoi ne nous dites-vous pas quel montant, en moyenne, va au chauffeur et quel montant va à Uber?

[Français]

**M. Jonathan Hamel:** La tarification varie en fonction des villes, des provinces et, bien entendu, de la réglementation.

[Traduction]

**M. Frank Caputo:** Monsieur, ma question ne porte pas sur... Je pense que la question est très claire. Quelle est la moyenne? Je me fiche des villes. Je me fiche des tarifs de pointe. Quelqu'un chez Uber sait — et vous êtes ici pour représenter l'entreprise — quel est le montant moyen que touche le chauffeur par opposition à ce que touche Uber. Vous avez sûrement ce chiffre.

[Français]

**M. Jonathan Hamel:** Plusieurs facteurs entrent en ligne de compte, comme les tarifs gouvernementaux. Au Québec, par exemple, les frais de service d'Uber varieront de...

[Traduction]

**M. Frank Caputo:** D'accord, disons que c'est pour l'Ontario. Donnez-nous la moyenne en Ontario, si nous devons préciser la province.

[Français]

**M. Jonathan Hamel:** Comme je l'ai dit plus tôt, en Ontario et en Colombie-Britannique, le chauffeur connaît la rémunération qu'il obtiendra avant d'accepter la course. Il faut être très clair à ce sujet.

Cela dit, parce que...

[Traduction]

**M. Frank Caputo:** Je ne veux pas vous interrompre, monsieur. Je pose une question qui me semble très claire. Je ne veux pas entendre parler de facteurs et de choses de ce genre, parce qu'au bout du compte, il y a une moyenne. La régression se rapproche de la moyenne. Nous l'avons tous entendu en statistiques et ce genre de choses. Même le NPD est d'accord avec moi.

Qu'en est-il en Ontario? S'il vous plaît, donnez-nous simplement un chiffre.

[Français]

**Le président:** Monsieur Hamel, vous avez la parole.

**M. Jonathan Hamel:** Chaque semaine, les chauffeurs reçoivent un document portant sur l'ensemble de leurs revenus. Les chauffeurs ont accès à l'ensemble de l'information.

Malheureusement, je ne peux pas vous fournir de données précises à ce sujet.

[Traduction]

**M. Frank Caputo:** Je sais que mon temps est écoulé, mais nous avons besoin de réponses à ces questions. Je pense qu'elles sont assez simples.

Monsieur Hamel, seriez-vous prêt à fournir au Comité l'information que j'ai demandée, avec une ventilation province par province ou, si Uber le veut, une ventilation ville par ville, si c'est nécessaire?

**Le président:** Eh bien, monsieur Caputo, je pense que nous allons devoir préciser ce que vous demandez.

**M. Frank Caputo:** Bien sûr. Faisons-le province par province.

[Français]

**Le président:** Monsieur Hamel, M. Caputo vous demande de fournir ces renseignements par province. C'est la troisième question pour laquelle le greffier fera un suivi avec vous. On vous enverra donc, par courriel, les questions des membres du Comité.

**M. Jonathan Hamel:** C'est parfait. Merci.

[Traduction]

**Le président:** Monsieur Fisher, vous avez cinq minutes. Allez-y.

**M. Darren Fisher (Dartmouth—Cole Harbour, Lib.):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Merci encore à tous nos témoins d'être ici.

Les chauffeurs d'Uber, les chauffeurs d'Uber Eats, tous ces travailleurs à la demande travaillent par mauvais temps. Ils travaillent qu'il pleuve ou qu'il neige. Ils ne se contentent pas de livrer un Big Mac. Certains d'entre eux livrent l'épicerie. Certains d'entre eux livrent des médicaments. Ils travaillent jour et nuit.

J'ai entendu M. Hamel dire que les chauffeurs ne sont pas des employés, alors je vais demander à M. Wedge quelles protections ces chauffeurs d'Uber ont, le cas échéant.

**M. George Wedge:** En ce qui concerne les droits des travailleurs, il n'en ont aucun.

**M. Darren Fisher:** Aucun?

**M. George Wedge:** Aucun.

**M. Darren Fisher:** Nous avons une situation où ces personnes peuvent faire, et font effectivement... Je sais que certains s'en tirent très bien, mais pas tous. Certaines de ces personnes ne gagnent pas le salaire minimum.

Madame Bednar, j'allais vous demander si vous aviez des préoccupations au sujet de la tarification algorithmique fondée sur l'IA, puis j'ai remarqué que vous avez rédigé un article d'opinion intitulé « Un algorithme pourrait bientôt décider de votre salaire », alors je suppose que je connais la réponse à cette question.

Quelles mesures législatives ou réglementaires devraient être prises au Canada pour mieux protéger les travailleurs?

• (1700)

**Mme Vass Bednar:** J'ai un peu travaillé sur les politiques à cet égard. Il y a une vive controverse quant à savoir s'il y a de la place pour une troisième catégorie, la catégorie des travailleurs dépendants, des entrepreneurs qui dépendent fondamentalement de ces algorithmes, de ces structures, de la disponibilité du travail et des tarifications.

À l'heure actuelle, nous divisons la main-d'œuvre entre les entrepreneurs indépendants et les employés. Il y a peut-être aussi un rôle... Au risque que cela vous paraisse farfelu, ces systèmes ne devraient-ils pas être des infrastructures publiques? Ne devrions-nous pas avoir un système où nous fixons un salaire minimum et où nous n'abusons pas des travailleurs, nous ne réduisons pas leur accès au travail et leur salaire, et où nous construisons une infrastructure numérique publique nous permettant de faciliter ce genre de livraison d'une certaine façon?

Je ne suggère pas directement d'avoir l'équivalent de Postes Canada pour le travail à la demande, mais lorsque je travaillais chez Instacart — et j'utiliserai le terme « travail » de façon générale, car je dépendais de cet algorithme —, j'ai été frappée par le fait que je livrais à l'occasion des produits d'épicerie à des personnes à mobilité réduite ou ayant des problèmes de santé, ou à des parents célibataires qui n'avaient pas de véhicule, et pour qui il était plus logique de dépenser ou d'investir leur argent de cette façon. Cela m'a donné une idée différente de l'utilité de certains de ces systèmes, mais cela ne veut pas dire que je sois en faveur d'algorithmes opaques et abusifs.

**M. Darren Fisher:** D'accord.

M. Caputo en a parlé un peu. Si j'avais absolument besoin de me rendre quelque part et que j'étais prêt à payer des majorations de tarifs à 16 h 30 ou à 4 heures du matin, y aurait-il des algorithmes qui indiqueraient que j'ai accepté de les payer par le passé? Cela pourrait-il indiquer une volonté future de payer un prix plus élevé? Lorsque j'ouvre cette application, l'algorithme pourrait-il choisir de me faire payer plus parce que j'ai déjà accepté de le faire? Est-ce aussi précis que cela?

**Mme Vass Bednar:** La technologie publicitaire que nous considérons maintenant comme le prix de la participation au commerce

électronique, et des annonces que nous voyons dans les médias sociaux, sert à fixer les prix et fonctionne de cette façon.

Je ne peux pas parler des détails de l'algorithme d'Uber en particulier, mais d'après les recherches qui ont été faites et d'autres analyses en cours, je vous dirais qu'il y a effectivement des tentatives de calibrage fondées sur des estimations de votre revenu, de votre lieu de résidence, de ce que vous avez payé auparavant, ainsi que sur l'historique de votre utilisation de l'application.

**M. Darren Fisher:** Pour revenir aux chauffeurs, c'est le même genre de question. S'ils disent non à une série de courses de sept, huit et neuf dollars, l'algorithme va-t-il les punir et ne plus leur donner de travail?

**Mme Vass Bednar:** Des travailleurs ont documenté cela. Je vais laisser répondre les autres personnes qui sont ici.

Nous avons vu une expérience faite aux États-Unis par des livreurs de DoorDash, je crois, qui se sont entendus sur Facebook pour déjouer l'algorithme. Ils se sont unis pour refuser des courses très mal payées. Ils ont découvert qu'ils pouvaient exercer un certain pouvoir sur l'algorithme et élever le plancher salarial.

Encore une fois, je m'en remets aux autres experts qui ont été chauffeurs, ou qui ont travaillé avec des chauffeurs de cette façon, pour parler de ce qu'ils ont constaté.

**Le président:** Notre temps est écoulé, mais je vais donner à M. Wedge l'occasion de répondre s'il le souhaite. Il aura de 15 à 30 secondes.

Monsieur Wedge, allez-y.

**M. George Wedge:** Oui, c'est exactement ce que nous avons vu lorsque les chauffeurs se sont regroupés et n'ont pas accepté le faible salaire. Il a alors commencé à augmenter. Nous avons même vu que le nouvel algorithme qu'Uber utilise a rééquilibré la rémunération de sorte que pour les courts trajets, qu'il avait du mal à desservir par le passé, les chauffeurs sont en fait payés un dollar de plus.

**Le président:** Très bien. Merci, monsieur Wedge.

[Français]

Monsieur Villemure, vous avez la parole pour deux minutes et demie.

**M. René Villemure:** Merci, monsieur le président.

Madame Bednar, quel est l'effet de l'évolution de l'intelligence artificielle sur les activités d'Uber?

• (1705)

[Traduction]

**Mme Vass Bednar:** Je suis désolée. Mon français est si lamentable que je ne peux pas vous répondre, à moins que vous ne vouliez vous faire écorcher les oreilles.

Ce que la recherche montre... Nous avons vu que la surveillance des prix, la surveillance au travail et la réduction des salaires n'inspirent pas les gens. Cela les démoralise. Cela les stresse et peut aussi les blesser physiquement.

Il y a toutes sortes d'endroits et d'autres types de travail qui sont également gérés de façon algorithmique, où nous traitons les gens comme s'ils étaient des ordinateurs. Les entrepôts d'Amazon sont tristement célèbres pour cela. Le rythme de travail n'a pas cessé d'augmenter chez Amazon. Il se fonde sur ce qui est statistiquement possible quant au nombre d'articles qu'un ouvrier potentiel d'Amazon peut ramasser.

Quel en est l'effet? Cela se répercute sur le moral, la confiance et l'incertitude dont nous parlent les chauffeurs qui vivent cette volatilité.

En même temps, nous entendons aussi des gens — et c'est important — parler des obstacles moins élevés à l'entrée. C'est quelque chose que nous pouvons tous apprendre au sujet du marché du travail. Il accueille les gens. Oui, il est facile de s'inscrire par téléphone pour un travail, et ce n'est pas le cas de tous les emplois sur le marché du travail, mais il y a peut-être d'autres secteurs où l'obstacle à l'entrée pour les emplois de premier échelon est trop élevé et où il y a trop de frictions, ce qui démoralise les gens également.

[Français]

**M. René Villemure:** Depuis l'arrivée d'Amazon, d'Uber et de Lyft, entre autres plateformes, on dirait que nous vivons dans une société de surveillance comme celle que décrivait l'auteur George Orwell dans son roman *1984*.

Madame Bednar, vivons-nous dans une société de surveillance?

[Traduction]

**Mme Vass Bednar:** Je ne dirais pas le contraire. Nous constatons une escalade de la technologie de surveillance au travail.

Il y a eu un fil viral, sur Reddit, la semaine dernière. Je n'hésite pas à aller là pour obtenir des renseignements sur la croissance des technologies pour les cols blancs. Il y a la technologie de surveillance: devrais-je être payé en fonction de la rapidité avec laquelle je réponds à un courriel, du nombre de frappes que je fais, et de la vitesse à laquelle ma souris avance?

Le monsieur d'Uber que nous avons entendu a un revenu prévisible pendant sa journée de travail. Cela ne dépend pas du nombre de réunions auxquelles il participe et de ce genre de choses.

Pourquoi avons-nous tout transposé en données ou quantifié le travail à l'excès? Cela fait partie de la conversation.

[Français]

**M. René Villemure:** Merci beaucoup.

**Le président:** Merci, monsieur Villemure.

[Traduction]

Monsieur Green, vous avez deux minutes et demie.

**M. Matthew Green:** Merci beaucoup.

Je dois avouer que j'ai été très enthousiasmé quand j'ai entendu parler de l'idée d'une infrastructure publique numérique.

Monsieur Wedge, nous, les néo-démocrates, croyons que les syndicats sont le meilleur moyen pour les gens de protéger leurs droits et d'avoir des emplois bien rémunérés, assortis d'avantages sociaux et de régimes de pension, afin de pouvoir s'occuper d'eux-mêmes et de leur famille. Pourtant, nous savons que l'économie à la demande a décimé la capacité de s'organiser par le biais des syndicats. J'ai laissé entendre qu'il serait peut-être approprié que nous envisagions des négociations sectorielles dans le cadre d'un processus tripartite

qui réunirait les travailleurs, le secteur privé et le gouvernement afin d'aider à lever les conditions minimales et de permettre aux gens de s'organiser.

Après avoir entendu ce que Mme Bednar a dit et connaissant les capacités de vos membres, êtes-vous d'accord avec l'idée qu'il pourrait y avoir — ou du moins qu'il vaut la peine d'explorer et d'envisager — une façon par laquelle les chauffeurs n'ont pas seulement un accès à faible incidence à la plus grande part de la valeur qu'ils créent en rendant le service, mais l'obtiennent?

Autrement dit, pensez-vous qu'il y a une possibilité d'explorer un modèle coopératif appartenant aux travailleurs et permettant une infrastructure numérique publique pour offrir ce type de service aux gens?

**M. George Wedge:** La réponse courte est oui. En fait, nous avons déjà une application maison qui est lancée à Toronto. Elle veut être socialement responsable et elle apprend à le faire. La réponse est donc oui.

Il suffit que quelqu'un réponde au téléphone et dise à une voiture d'aller chercher quelqu'un. Nous n'avons pas besoin de toutes ces choses fantaisistes. Cela n'a aucune signification pour nous.

**M. Matthew Green:** Entretemps, quelle serait selon vous notre responsabilité comme législateurs — bien que nous soyons au niveau fédéral, et ceci s'appliquerait probablement plus au niveau provincial — pour la négociation sectorielle à ce sujet?

Selon votre expérience, croyez-vous que l'ajout d'une protection syndicale pour les travailleurs aiderait à contrer l'exploitation que vous constatez en permettant aux gens de résister aux décisions qui sont prises ou de contester ces algorithmes?

**M. George Wedge:** Si nous avons un véritable effort d'organisation avec les chauffeurs, je suis certain que nous obtiendrions suffisamment de signatures pour forcer la négociation collective par l'entremise des normes du travail partout au pays.

Au niveau fédéral, cela peut être utile quand votre comité ou tout autre comité peut se réunir avec les provinces et dire que c'est vraiment important et qu'il faut mettre en place des mandats pour que les travailleurs à la demande sachent qui sont leurs collègues afin qu'ils puissent s'unir et s'organiser si tel est leur souhait.

• (1710)

**M. Matthew Green:** Est-ce votre recommandation au Comité?

**M. George Wedge:** Tout à fait, sans aucune hésitation.

**Le président:** Merci, monsieur Wedge et monsieur Green.

Pour les 24 prochaines minutes, je vais offrir un tour de six minutes à chacun de nos membres, puis nous verrons où cela nous mènera.

Monsieur Cooper, êtes-vous d'accord pour six minutes?

**M. Michael Cooper (St. Albert—Edmonton, PCC):** Cela me convient.

**Le président:** D'accord.

Allez-y, monsieur.

**M. Michael Cooper:** Merci, monsieur le président.

Monsieur Hamel, pourriez-vous clarifier les choses en ce qui concerne les tarifs initiaux? Si vous êtes un chauffeur d'Uber, vous savez combien vous allez être payé pour ce trajet. Est-ce exact?

[Français]

**M. Jonathan Hamel:** C'est exact.

En ce moment, en Colombie-Britannique et en Ontario, les chauffeurs reçoivent une offre de course, et celle-ci indique le montant qu'ils gagneront ainsi que le parcours qu'ils devront effectuer.

[Traduction]

**M. Michael Cooper:** Cette façon de faire n'est actuellement en vigueur qu'en Ontario et en Colombie-Britannique. Est-ce exact?

[Français]

**M. Jonathan Hamel:** C'est exact.

[Traduction]

**M. Michael Cooper:** Cependant, le chauffeur ne saurait pas combien le trajet coûtera au client. Ai-je raison?

[Français]

**M. Jonathan Hamel:** C'est exact.

Ce que le chauffeur voit, c'est le montant qu'il recevra et l'information relative au trajet.

[Traduction]

**M. Michael Cooper:** En fait, même si le chauffeur sait combien il va gagner, cela ne le renseigne pas du tout quant à savoir s'il obtient ce qu'il pourrait considérer comme une part raisonnable du montant facturé au client. Contesteriez-vous cela?

[Français]

**M. Jonathan Hamel:** En fait, Uber transmet chaque semaine un document détaillé aux chauffeurs. Ce document indique ses revenus, les tarifs gouvernementaux ainsi que les frais de service facturés par Uber.

Le processus est donc pleinement transparent.

[Traduction]

**M. Michael Cooper:** J'inviterais M. Wedge à faire des commentaires à ce sujet.

**M. George Wedge:** La réponse est oui. À la fin de la semaine, une fois toutes les affaires réglées, le chauffeur est informé. Il peut vérifier le pourcentage qu'il a reçu pendant toute la semaine.

Je le sais, j'en ai reçu un récemment. Ma part était de 39 %. Tout le reste de cet argent est allé ailleurs, tout simplement pas à moi. Cependant, c'est après coup. Je ne sais pas si j'accepte cela en toute connaissance de cause.

**M. Michael Cooper:** Tout à fait.

Monsieur Wedge, j'ai entendu dire de façon anecdotique, en ce qui concerne les tarifs initiaux, que certains chauffeurs d'Uber trouvent que cela pose problème. Uber utilise des données algorithmiques pour, par exemple, fournir des trajets qu'il peut accepter ou non, ce qu'on appelle des « balles basses », et cela peut avoir une incidence sur le volume d'affaires qu'il pourrait recevoir d'Uber. Y a-t-il une validité à cela?

**M. George Wedge:** Il y a des chauffeurs qui prétendent qu'on les restreint beaucoup. Nous comprenons cela. Le fait est que vous ne pouvez pas dire non éternellement parce qu'Uber va vous expulser de la plateforme.

**M. Michael Cooper:** D'accord, vous serez pénalisé.

**M. George Wedge:** Tout à fait. Ils disent que vous pouvez accepter ou rejeter n'importe qui; ils ne vous disent tout simplement pas quelles sont les conséquences si votre taux d'acceptation devient trop bas.

**M. Michael Cooper:** En ce qui concerne votre taux d'acceptation, les chauffeurs sont-ils encouragés ou récompensés s'ils acceptent des trajets à l'égard desquels ils retirent une part moindre?

**M. George Wedge:** De temps à autre, Uber offre ce qu'on appelle une « quête », et c'est à ce moment-là qu'on dit: « Si vous faites 30 trajets au cours des 48 prochaines heures, nous vous donnerons 40 \$ de plus. » Cependant, c'est la carotte sur le bâton, parce que si vous n'obtenez pas les 30 trajets, vous n'obtenez rien. En même temps, on vous offre des incitatifs pour augmenter le nombre de vos déplacements, de sorte que vous prendrez les moins chers simplement pour faire augmenter le nombre de vos déplacements.

• (1715)

**M. Michael Cooper:** Je reviens à M. Hamel.

Combien...? C'est une moyenne. Si vous n'avez pas le chiffre, je vous demanderais de le communiquer au Comité. Combien d'argent le chauffeur moyen d'Uber gagne-t-il par kilomètre?

[Français]

**M. Jonathan Hamel:** Merci.

Si vous me le permettez, j'aimerais rectifier certains points mentionnés à quelques reprises. Je vais revenir à votre question par la suite.

Le fait qu'un chauffeur ou qu'un livreur refuse un certain nombre de courses...

[Traduction]

**M. Michael Cooper:** Monsieur Hamel, je vais vous donner une minute pour le faire, mais j'aimerais ensuite passer à la question que je viens de vous poser.

[Français]

**Le président:** Le problème, c'est qu'il ne reste que 30 secondes.

[Traduction]

**M. Michael Cooper:** Peut-être alors...

[Français]

**Le président:** Monsieur Hamel, pouvez-vous répondre à la question de M. Cooper, s'il vous plaît?

**M. Jonathan Hamel:** Je n'ai pas cette information sous la main. Nous la transmettrons ultérieurement au Comité.

Le taux d'acceptation des chauffeurs et des livreurs n'a aucun impact, comme c'est le cas pour le comportement antérieur des consommateurs. Il faut être très clair là-dessus. Il n'y a aucun impact.

[Traduction]

**M. Michael Cooper:** Cela m'intéresserait beaucoup. Monsieur Hamel, c'est mon temps de parole, et je tiens à dire officiellement que j'aimerais beaucoup savoir quel est ce taux de rendement et comment il se compare à l'indemnité de kilométrage de l'ARC.

**Le président:** C'est la quatrième question pour M. Hamel. Je vais m'assurer que la greffière fait le suivi de la question de M. Cooper.

Nous passons à M. Bains.

Vous avez six minutes, monsieur Bains. Allez-y, monsieur.

**M. Parm Bains (Steveston—Richmond-Est, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Merci à tous nos témoins de s'être joints à nous aujourd'hui.

Je dirais qu'il y a eu plusieurs questions très pertinentes et très ciblées, et que notre étude a produit beaucoup d'information. Essentiellement, nous essayons de comprendre... Ce qui me préoccupe, c'est de savoir si les chauffeurs et les travailleurs à la demande sont exploités, mais en même temps, si les clients et les consommateurs sont exploités? Je pense que l'un des éléments clés que nous voyons dans les algorithmes ou ces types de modèles — dans différentes industries et différents secteurs —, ce sont les frais cachés et les frais indésirables, alors j'aimerais en parler un peu.

En ce qui concerne la hausse des coûts, quelles méthodes utilisez-vous pour chaque frais associé à un trajet? Nous le voyons dans les ventes de billets de concert. Nous le voyons chez Uber et Lyft, dans les applications de covoiturage et de livraison. Pouvez-vous nous dire quel genre de méthodologie ou d'algorithme vous utilisez pour ces frais? Est-ce qu'il y a des hauts et des bas? Sont-ils par rapport au trajet? Si vous ne pouvez pas répondre, j'aimerais avoir par écrit et plus tard un barème détaillé des frais ou la méthodologie ou l'algorithme que vous utilisez. Si vous pouvez nous donner les explications, allez-y, sinon... De plus, en fait, j'aimerais voir une liste détaillée de la façon dont vous déterminez ces frais cachés ou ces frais indésirables.

Ma question s'adresse à M. Hamel.

[Français]

**M. Jonathan Hamel:** Merci.

Tant pour Uber Eats que pour Uber, quant au transport de personnes, le consommateur voit tous les frais avant de passer sa commande.

Très concrètement, dès l'ouverture de l'application d'Uber Eats, une notification relative aux frais de service et de livraison s'affiche.

De plus, encore de manière très concrète, lorsqu'on accède à la page d'un restaurant, les frais de livraison et de service sont affichés. Ces derniers peuvent varier de 2 \$ à 4 \$ dans l'ensemble des provinces, selon la réglementation.

L'ensemble des frais est transmis au consommateur de manière très transparente avant que celui-ci passe une commande.

• (1720)

[Traduction]

**M. Parm Bains:** Lorsque vous parlez de la variation de ces frais, est-ce qu'ils augmentent ou diminuent en fonction du coût de l'article, ou s'agit-il d'un frais fixe standard?

[Français]

**M. Jonathan Hamel:** Prenons le cas d'Uber Eats. Le coût de la commande est affiché article par article, et les frais de livraison sont aussi affichés très clairement. Ces frais de livraison peuvent varier un peu en fonction de la distance à laquelle se trouve le restaurant, par exemple.

[Traduction]

**M. Parm Bains:** Selon le prix de l'article, augmente-t-il ou diminue-t-il?

[Français]

**M. Jonathan Hamel:** Les frais de livraison ne varient pas selon le prix de l'article. Cependant, les frais de service varient en proportion de la taille de la commande, tout en demeurant entre 2 \$ et 4 \$.

Je répète que tout cela est affiché avant même que le client sélectionne le restaurant. Au moment de sélectionner le restaurant, les frais de livraison et les frais de service sont clairement affichés.

[Traduction]

**Le président:** Un instant, monsieur Bains. J'ai arrêté le chronomètre.

Nous avons un petit problème du côté de l'interprétation, alors nous essayons de voir ce qui se passe.

[Français]

Pourrions-nous faire un test?

[Traduction]

D'accord, j'ai l'interprétation.

Je ne repartirai pas le chronomètre tout de suite et je vais permettre à M. Hamel de répéter ce qu'il vient de dire au bénéfice des membres du Comité en fonction de la question que vous avez posée.

[Français]

Monsieur Hamel, vous avez la parole.

**M. Jonathan Hamel:** Les frais de livraison ne dépendent pas de la taille de la commande. Par contre, les frais de service, tout en demeurant entre 2 \$ et 4 \$, varient selon la taille de la commande.

Cela étant dit, il faut comprendre qu'avant même de passer la commande et avant même d'avoir choisi le premier plat, les frais de livraison sont très clairement indiqués sur la page du restaurant. Il en est de même des frais de service, qui peuvent effectivement varier de 2 \$ à 4 \$. Avant de confirmer la commande, le client verra, par exemple, que les frais de service s'élèvent à 2,59 \$. Ces frais sont clairement affichés avant le paiement.

[Traduction]

**M. Parm Bains:** D'accord.

Je vais passer à Mme Bednar.

Vous avez parlé de frais indésirables, et vous avez une certaine expertise en la matière. À l'instar des questions que j'ai posées à M. Hamel, pourriez-vous nous en dire davantage sur ce que vous pensez, ce que vous avez étudié à ce sujet et comment cela peut être lié à l'économie à la demande?

**Mme Vass Bednar:** Bien sûr. Merci.

Ce n'est pas parce qu'il y a des frais qu'il ne s'agit pas de frais indésirables. Ils portent souvent des noms très sophistiqués. Je crois qu'en Colombie-Britannique, depuis la semaine dernière, un des frais était un « droit réglementaire de récupération ». Vous le savez mieux que moi. C'était en réaction à la loi de la Colombie-Britannique qui imposait un plancher salarial, de sorte que les frais ont été refileés aux gens. Est-ce que cela en fait des frais indésirables? Peut-être ou peut-être pas... La fluctuation de ces frais donne à penser qu'ils font partie de la stratégie de tarification d'une entreprise visant à tirer la valeur maximale des gens.

Félicitations au Canada, car il y a deux ans, nous avons interdit les prix partiels. Comme nous l'avons entendu, il faut annoncer le plein prix dès le départ. Vous ne pouvez pas ajouter de frais lorsque vous passez à la caisse.

Nous avons constaté un dégroupement du travail. Habituellement, lorsque nous employons quelqu'un comme caissier — disons, à The Water Store —, une prime est rattachée à son temps. Nous lui versons un taux horaire. Uber et les entreprises semblables ont dégroupé le travail pour que vous soyez rémunéré pour le temps consacré à la tâche. Maintenant, la théorie est de ne payer ce caissier que lorsqu'il entre des articles, au lieu de le payer pour le temps qu'il passe à vous servir — être sur appel pour vous. Cela fait partie de cette érosion plus vaste et de la conversation que nous avons au sujet de l'accès aux services de covoiturage et de livraison.

Je me suis éloignée de la question des frais indésirables. Je suis désolée.

• (1725)

**Le président:** Aucun problème.

**M. Parm Bains:** Merci.

**Le président:** Monsieur Bains, votre temps est écoulé.

[Français]

Monsieur Villemure, vous avez la parole pour six minutes.

**M. René Villemure:** Merci beaucoup, monsieur le président.

Monsieur Hamel, est-ce qu'Uber souscrit à la directive européenne sur la protection de la vie privée?

**M. Jonathan Hamel:** La politique d'Uber respecte toute la réglementation canadienne, et elle répond également aux normes établies dans l'Union européenne.

**M. René Villemure:** Confirmez-vous que vous souscrivez aux normes de l'Union européenne?

**M. Jonathan Hamel:** Oui, c'est le cas.

**M. René Villemure:** D'accord, je vous remercie.

Madame Bednar, sur le plan conceptuel, est-ce qu'Uber est un acteur responsable de la société?

[Traduction]

**Mme Vass Bednar:** C'est une grande question au sujet d'Uber. Est-il un innovateur responsable?

Je comprends que ces frais précis, qui pourraient sembler indésirables, sont transparents, car ils existent et les gens voient qu'il y a des frais. Cependant, je ne crois pas qu'il y ait de transparence quant à l'endroit précis où vont ces frais, à la façon dont ils sont calculés ou à la raison pour laquelle ils semblent si volatils. À mon avis, ce manque de transparence peut être irresponsable.

[Français]

**M. René Villemure:** Sur le plan sociétal, est-ce qu'Uber est une bonne chose ou une mauvaise chose?

Je vais préciser ma question. Le fait qu'il y a une demande pour une plateforme comme Uber ne justifie pas nécessairement que l'entreprise exploite un marché, des employés ou des contractuels.

C'est là le sens de ma question.

[Traduction]

**Mme Vass Bednar:** Vous avez raison. Parfois, nous considérons le fait que les gens s'engagent auprès d'une entreprise comme étant leur appui inconditionnel.

Nous constatons que les gens, bien sûr, veulent de la commodité. Les gens veulent se déplacer. Les gens veulent commander des repas à emporter; c'est délicieux. Ils veulent peut-être faire des folies. J'ai fait des pieds et des mains pour faire livrer mon épicerie, parce que j'ai un tout-petit à la maison.

Cependant, les gens veulent-ils que les prix soient transparents, que les entreprises rendent des comptes et que les travailleurs qui leur apportent leurs articles aient un salaire minimum ou aient accès à des avantages sociaux? Ils le veulent probablement, alors cela fait partie de la conversation que nous avons aujourd'hui.

[Français]

**M. René Villemure:** Si vous aviez à formuler trois recommandations au Comité pour qu'il en fasse ensuite rapport, quelles seraient-elles?

[Traduction]

**Mme Vass Bednar:** Si je devais formuler trois recommandations, je suggérerais que les provinces revoient le plafonnement de la commission sur la livraison des produits d'épicerie comme outil stratégique dont nous disposons, en maintenant qu'il y a un certain sous-ensemble, mais que 30 % est peut-être trop élevé. Je demanderais que les déterminants de l'algorithme qui contrôlent l'accès au travail soient beaucoup plus transparents. J'encouragerais les autres provinces à essayer de mettre en œuvre le genre de plancher salarial que nous voyons en Ontario et en Colombie-Britannique, bien que cela ne semble pas encore fonctionner aussi efficacement que nous l'aurions souhaité.

[Français]

**M. René Villemure:** Les gens aiment la plateforme Uber en raison de son côté pratique. C'est peut-être pratique, mais si la population était mieux informée sur la structure de tarification, par exemple sur le fait que le chauffeur ne reçoit pas grand-chose, croyez-vous que cela aurait un effet sur le modèle d'affaires d'Uber?

[Traduction]

**Mme Vass Bednar:** Oui. Les applications de toutes sortes influent sur les prix. Ce type de microéclatement est de plus en plus répandu dans l'économie. Il y a eu un excellent reportage en juin; tout un numéro de la revue *The American Prospect* portait sur cette question. Même les applications comme celle de Taco Bell savent que je suis payée un vendredi sur deux et mon gordita coûtera plus cher ce jour-là.



Je ne pense pas que cela reflète nos valeurs comme société. Ce qui nous inquiète le plus, en dehors de cette étude de cas en particulier, c'est que nous nous dirigeons vers une ère où le prix affiché n'existe pas vraiment et où nous obtenons tous des prix différents pour différents produits et services. Je ne crois pas que c'est l'avenir que nous voulons.

[Français]

**M. René Villemure:** Croyez-vous qu'Uber suive la grande tendance que la professeure Shoshana Zuboff appelle le « capitalisme de surveillance »?

[Traduction]

**Mme Vass Bednar:** Je pense qu'Uber fait partie d'un moment fascinant où, dans le domaine des mégadonnées et de ce que nous pourrions apprendre des chiffres et comment nous pourrions les influencer, nous avons vu la croissance de cette technologie et des algorithmes de plus en plus sophistiqués. C'est fascinant et important à bien des égards. Cependant, pour ce qui est de la façon dont ces outils algorithmiques sont déployés et du moment où ils le sont et de la personne à qui ils doivent rendre des comptes, ce sont des règles établies par des acteurs privés en leur faveur, en fin de compte.

• (1730)

[Français]

**M. René Villemure:** Est-il normal que la plateforme Uber ne soit pas assujettie à la directive européenne sur la protection de la vie privée? Je ne suis pas certain de la réponse que M. Hamel a donnée tantôt.

[Traduction]

**Mme Vass Bednar:** En sol canadien, la meilleure loi possible sur la protection des renseignements personnels s'applique probablement, mais je reconnais qu'il y a des normes plus élevées ailleurs. Mieux encore, il faut informer les gens. Le consentement éclairé ne change pas nécessairement les pratiques des entreprises en matière de données. Cela semble fondamentalement être ce contre quoi les gens se révoltent et ce qui leur déplaît plus ils s'alphabetisent et se familiarisent avec cela.

[Français]

**M. René Villemure:** Ma principale préoccupation vient du fait qu'Uber possède une tonne de données. Il est légitime de se demander si ces données sont protégées.

S'il y avait une fuite de données, il y aurait des conséquences considérables sur les individus en matière de surveillance. Cela pose un risque évident.

Qu'en pensez-vous?

[Traduction]

**Mme Vass Bednar:** Il y a des risques liés à la cybersécurité et à la protection des renseignements personnels, mais je pense que ces préoccupations sont presque secondaires par rapport au fondement réel, c'est-à-dire la façon dont l'information est utilisée — à la fois le fait que nous faisons du bénévolat et ce qui est extrait ou recueilli autour de nous. Nous avons entendu dire que ces données ne sont pas vendues, mais que l'accès à ces données l'est. Les publicités, les offres spéciales et les offres qui s'adressent particulièrement à vous dans une application sont des façons dont ces plateformes facilitent la publicité grâce à l'information dont elles disposent, et un micro-ciblage semblable.

J'ai l'impression d'utiliser beaucoup de jargon involontairement. Je m'en excuse.

**Le président:** Merci, madame Bednar et monsieur Villemure.

Monsieur Green, vous avez six minutes. Allez-y, s'il vous plaît.

**M. Matthew Green:** Merci beaucoup.

Je pense que c'est comme pour beaucoup de choses. Je me souviens que j'étais conseiller municipal quand Uber est arrivé et a perturbé ce que j'appellerais un « cartel du taxi » à Hamilton, très franchement, la façon dont les plaques et les permis étaient distribués. Uber a perturbé ce marché et l'a rendu un peu frénétique, et il a trouvé toutes sortes de façons de contourner les lois, les règlements et les permis de transport au niveau local.

Madame Bednar, vous avez parlé d'infrastructure publique numérique, et je suis vraiment coincé là-dessus. Pouvez-vous nous parler de la façon dont cela pourrait être une solution qui permettrait le scénario que j'ai suggéré à M. Wedge, où les gens qui fournissent la valeur — les travailleurs — obtiendraient le meilleur rendement pour ce travail? S'agit-il de coopératives, ou y a-t-il une façon pour le gouvernement ou l'État d'intervenir pour uniformiser les règles du jeu pour ce qui est autrement une technologie profondément exploitante?

**Mme Vass Bednar:** Il y a d'autres modèles d'affaires qui sont mis à l'essai et qui ont donné de bons résultats. Vous en avez déjà mentionné un en ce qui concerne le volet coopératif.

Je pense qu'il faut arrêter d'être surpris quand le secteur privé n'agit pas dans l'intérêt public. Si nous voulons être une société qui, à l'avenir, considère la livraison, les trajets et les déplacements comme en faisant partie, nous devons réfléchir ensemble à la façon dont nous voulons faciliter cela, et à la question de savoir si nous voulons que ce soit un monopole privé.

Vous avez parlé des rapports qui sont publiés. S'agissait-il de la Ville de Toronto ou d'une proposition à l'intention de la Ville de Toronto? Je vais me tromper. Il s'agit d'examiner ce genre de système de médaillon numérique et de proposer de plafonner cette offre. À mon avis, nous sommes peut-être en train de réinventer le système de taxi. Si l'un des problèmes dont nous parlons ici est l'offre et la demande — s'il y a une offre excédentaire de chauffeurs, ce qui déprécie alors le tarif —, l'une des propositions de politique pourrait être que les travailleurs acceptent de limiter cette offre.

Je crois comprendre que, parfois, ces programmes essaient aussi de vous pénaliser s'ils comprennent, parce que vous utilisez le même téléphone, que vous conduisez pour deux compagnies concurrentes. Cela élimine également l'agence et le genre de mobilité auquel on pourrait s'attendre pour ces gens en choisissant d'être leur propre travailleur.

**M. Matthew Green:** Je sais que nous avons fait du bon travail — du moins, mes collègues — pour essayer d'obtenir des réponses de la personne chargée des relations publiques chez Uber, mais nous n'avons pas parlé d'Amazon. Très franchement, quand on regarde la logistique et l'économie à la demande, Amazon joue un rôle énorme dans cette nouvelle évolution du travail.

Nous avons entendu l'histoire de M. Wedge au sujet du nouvel arrivant. Je pense que personne autour de la table ne serait surpris d'apprendre que les travailleurs étrangers temporaires et les étudiants étrangers sont des questions très pressantes. C'est très bien d'avoir un faible obstacle à l'entrée. Les gens qui veulent travailler peuvent se présenter et travailler. Cependant, ils peuvent le faire avec peu de surveillance, de réglementation ou de vérification, bien honnêtement. S'il s'agit d'entrepreneurs, j'imagine qu'Uber ne vérifie même pas leur aptitude au travail.

Cependant, je m'écarte du sujet. La question est de savoir ce que nous devrions apprendre de ce moment, en ce qui concerne le marché du travail et les façons dont ces technologies peuvent exploiter les travailleurs, par exemple en dressant les travailleurs les uns contre les autres en inondant un certain marché et en réduisant la rémunération des chauffeurs.

● (1735)

**Mme Vass Bednar:** Pour ce qui est des obstacles à l'entrée pour le travail au niveau d'entrée ou pour certains types de travail, il y a eu une expérience aux États-Unis. Je ne me souviens pas du service de restauration rapide dont il s'agissait — et je sais que je ne cesse de parler de restauration rapide; j'ai peut-être faim —, mais on disait: « En réalité, faire une demande pour travailler chez nous va devenir une loterie. Si vous atteignez ce seuil, nous croyons que nous pouvons vous former. Nous n'avons pas besoin de passer en revue tous ces autres éléments supplémentaires. » Je pense que cela reflète en fait l'apprentissage de certains de ces points d'entrée.

Cependant, revenons à la mise en données du travail, à l'utilisation de programmes informatiques pour pousser les travailleurs dans des voies en particulier. Je ne pense pas que les livreurs d'Amazon urinent dans des bouteilles ou défèquent à l'arrière de leur camion pour le plaisir. Ils le font parce qu'ils sont soumis à de fortes pressions pour faire un certain nombre de livraisons dans un certain délai. Nous avons vu Amazon inventer des lunettes qu'ils peuvent porter — qu'ils pourraient être obligés de porter — qui peuvent réduire de quelques secondes chaque livraison en leur disant exactement où aller.

On pourrait soutenir que c'est bon pour les affaires, que c'est de l'efficacité et de la productivité, et on pourrait aussi examiner le stress et les effets de ce travail sur la santé.

**M. Matthew Green:** J'appellerais cela du technofascisme, mais c'est moi qui le dis, pas vous.

La raison pour laquelle il est important d'examiner les façons dont les gens peuvent être exploités... Dans des études antérieures, il est devenu très évident que l'IA comportait des préjugés liés au sexe, à la race et à la démographie.

Selon votre expertise et votre expérience en la matière, y a-t-il un scénario — M. Wedge a parlé des nouveaux arrivants — où des gens sont exploités parce qu'ils montrent certains marqueurs démographiques qui pourraient les rendre plus vulnérables ou les rendre plus susceptibles d'accepter des taux inférieurs à ce qui serait autrement un système de tarification aveugle?

**Mme Vass Bednar:** Oui, il est possible de penser que cela se produise, tout comme la quête ou la ludification du travail dont vous avez parlé.

Les travailleurs nous ont dit qu'il semble, s'il y a une incitation à faire 40 trajets en 24 heures, que plus on se rapproche de 40, plus il peut être difficile de trouver du travail. Par conséquent, on a l'im-

pression qu'il y a un manque de transparence ou presque une exploitation en ce qui concerne ces incitatifs également.

Cela a des répercussions sur l'équité, la transparence, la confiance, le stress et la relation que les gens ont avec ces... Je les appelle des programmes informatiques parce que je m'inquiète parfois que quand nous utilisons le mot « algorithmique », cela donne l'impression que c'est beaucoup plus compliqué que ce ne l'est en réalité.

**M. Matthew Green:** Je suis très heureux que vous soyez ici.

J'aurais aimé que le représentant d'Uber nous donne plus de réponses. Je m'écarte du sujet et je dirais que, dans les scénarios futurs où nous n'obtiendrons pas de réponses directes, je veux que les gens sachent que je vais proposer des motions pour faire venir le président. Si le président n'a pas de réponse, nous avons un autre problème, mais le fait d'envoyer des gens des relations publiques à nos comités, très franchement, nous fait perdre notre temps. Je tenais à le dire officiellement.

Merci.

**Le président:** Je vous en remercie, monsieur Green.

Cela met fin à nos tours de six minutes.

Je vais m'en remettre à la volonté du Comité.

Madame Khalid, je sais que vous avez une question à poser, alors allez-y, s'il vous plaît.

**Mme Iqra Khalid:** Monsieur le président, je sais que nous n'avons pas beaucoup de temps, alors je me demande s'il nous serait possible de remettre des questions écrites aux témoins afin que nous puissions obtenir des réponses écrites à ces questions. Est-ce que cela vous convient?

**Le président:** Aucun problème.

Je ne suis pas certain que nous manquions de temps, mais je crois comprendre que Mme Bednar et M. Wedge doivent prendre l'avion ce soir. Nous avons commencé avec 40 minutes de retard, alors si les membres du Comité veulent soumettre des questions, ils peuvent les faire parvenir à la greffière et nous nous assurerons de les distribuer aux personnes pertinentes pour obtenir une réponse.

**Mme Iqra Khalid:** Merci beaucoup, monsieur le président. J'en suis reconnaissante.

**Le président:** Merci.

Allez-y, monsieur Fisher.

**M. Darren Fisher:** Merci beaucoup.

J'ai demandé tout à l'heure à notre merveilleuse greffière de faire le point sur la demande du Comité au sujet des documents concernant X. J'aimerais beaucoup que la greffière nous fournisse cette mise à jour encore une fois au bénéfice du reste du Comité, afin que je ne sois pas le seul à l'obtenir.

**Le président:** La demande a été faite aux responsables de Twitter. Ils ont eu jusqu'à demain pour répondre, soit sept jours, et nous attendons leur réponse. Nous allons leur donner jusqu'à demain, après quoi je pourrai faire le point pour le Comité. Nous n'avons encore rien reçu, mais je peux informer le Comité si nous obtenons une réponse par l'entremise de la greffière.

Merci de cette question, monsieur Fisher.

J'aimerais simplement mentionner deux ou trois choses. Sur la liste des invités, nous avons Lyft et DoorDash. Ils ont proposé de présenter des mémoires écrits au Comité. Je vous dis simplement ce qui se passe ici. Nous n'avons pas encore eu de nouvelles de Skip-TheDishes, mais nous nous attendons à en avoir bientôt.

En ce qui concerne les travaux de jeudi, le commissaire à la protection de la vie privée doit comparaître une deuxième fois, et l'avis sera publié sous peu.

J'ai un budget de comité pour cette étude que j'aimerais que nous approuvions, mais auparavant, je tiens à remercier les témoins.

Monsieur Wedge, je tiens à vous remercier d'avoir comparu devant le Comité aujourd'hui.

Madame Bednar, je sais que vous m'avez dit en aparté que c'était votre première comparution devant un comité...

• (1740)

**Mme Vass Bednar:** Oui, c'est la première fois en personne. J'ai comparu déjà en virtuel.

**Le président:** D'accord. Je tiens à vous remercier d'avoir pris le temps de comparaître devant le Comité.

[Français]

Monsieur Hamel, je vous remercie aussi d'avoir pris le temps de venir témoigner aujourd'hui. Comme je l'ai dit, le greffier vous enverra les questions de certains membres du Comité. Je pense qu'il y en aura quatre, et peut-être un peu plus si Mme Khalid soumet aussi des questions.

[Traduction]

Merci, monsieur Hamel, d'être ici.

[Français]

**M. Jonathan Hamel:** Merci.

[Traduction]

**Le président:** Je vais libérer les témoins. Merci beaucoup.

Nous avons un budget proposé pour notre étude. Je sais que ce n'était pas à l'ordre du jour, mais je dois m'en occuper: 8 750 \$ pour les déplacements avec Uber, pour Uber Eats...

**Un député:** Cela peut à peine nous nourrir.

**Le président:** Je suis très prudent sur le plan financier en ce qui concerne les repas.

Nous avons des dépenses pour des témoins de Hamilton, Montréal, Scarborough et Toronto. Les casques d'écoute coûtent, bien sûr, 250 \$ chacun, chaque fois que nous envoyons un casque d'écoute. Dans ce cas-ci, cela représente environ 2 000 \$. Ensuite, pour ce qui est des repas de travail, je ne sais pas comment nous en sommes arrivés à ce prix, mais c'est 500 \$ chaque repas, ce qui fait un total de 8 750 \$.

Y a-t-il des questions sur le budget? Est-ce que cela vous convient?

**Des députés:** D'accord.

**Le président:** D'accord. Le budget est approuvé. Merci.

Nous nous reverrons jeudi. Merci. La séance est levée.





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 des communes.

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 :  
<https://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: <https://www.ourcommons.ca>