



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

44^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

Comité permanent de l'industrie et de la technologie

TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 147

Le lundi 25 novembre 2024

Président : M. Joël Lightbound



Comité permanent de l'industrie et de la technologie

Le lundi 25 novembre 2024

• (1535)

[Français]

Le président (M. Joël Lightbound (Louis-Hébert, Lib.)): Je souhaite un bon après-midi et bon lundi à tous et à toutes.

Soyez les bienvenus à la 147^e réunion du Comité permanent de l'industrie et de la technologie de la Chambre des communes.

Avant de commencer, j'aimerais demander à tous ceux et celles qui participent à la réunion dans la salle à Ottawa de bien vouloir prendre connaissance des directives concernant l'utilisation des microphones et des oreillettes. Il en va de la santé et de la sécurité de tous, particulièrement de celles des interprètes, que nous remercions par la même occasion.

Conformément à la motion adoptée le jeudi 19 septembre 2024 et à l'ordre de la Chambre renvoyant le 20^e rapport du Comité intitulé « Les comportements anticoncurrentiels potentiels dans l'écosystème des virements électroniques au Canada », le Comité reprend son étude sur les pratiques et réglementations relatives aux cartes de crédit au Canada.

Je rappelle aussi à mes collègues que la réunion d'aujourd'hui du Comité sera prolongée de deux heures pour répondre aux exigences de la motion que la Chambre nous a renvoyée. Nous accueillerons donc un deuxième groupe de témoins de 17 h 30 à 19 h 30.

Commençons par notre premier groupe de témoins. Je suis très heureux d'accueillir, du Bureau de la concurrence du Canada, M. Matthew Boswell, commissaire à la concurrence, accompagné de M. Anthony Durocher, sous-commissaire de la direction générale de la promotion de la concurrence, et de Mme Krista McWhinnie, sous-commissaire de la direction des pratiques monopolistiques. Ils sont de retour au Comité.

Je vous remercie de vous prêter à cet exercice.

Sans plus tarder, monsieur Boswell, je vous donne la parole pour cinq minutes.

[Traduction]

M. Matthew Boswell (commissaire à la concurrence, Bureau de la concurrence Canada): Merci.

Bonjour, monsieur le président, et mesdames et messieurs les membres du Comité. Je vous remercie de nous avoir invités à comparaître devant vous cet après-midi.

Comme l'a dit le président, je m'appelle Matthew Boswell. J'ai le privilège d'être le commissaire de la concurrence au Bureau de la concurrence.

Je suis accompagné de mes collègues Krista McWhinnie, sous-commissaire de la Direction des pratiques monopolistiques, et An-

thony Durocher, sous-commissaire de la Direction générale de la promotion de la concurrence.

[Français]

Comme vous le savez, le Bureau de la concurrence est un organisme indépendant d'application de la loi qui protège la concurrence et en fait la promotion au bénéfice des consommateurs et des entreprises du Canada. Nous assurons et contrôlons l'application de la Loi sur la concurrence du Canada, une loi d'application générale qui vise tous les secteurs de l'économie. Nous menons des enquêtes et nous luttons contre l'abus de position dominante, les fusions anticoncurrentielles, la fixation des prix et les pratiques commerciales trompeuses. Nous faisons également la promotion de règles et de règlements qui favorisent la concurrence.

Je tiens à saluer le travail accompli par le Comité et ses membres et à les remercier d'avoir attiré notre attention sur cette question particulière à l'aide de la lettre des députés Rempel Garner et Chambers ainsi que du rapport du Comité présenté à la Chambre des communes.

[Traduction]

À la suite de la réception de votre lettre et de la comparution devant votre comité, nous pouvons confirmer que nous avons lancé une enquête préliminaire sur le comportement d'Interac en ce qui concerne les virements électroniques.

Lorsque des entreprises sont intégrées verticalement ou travaillent à plusieurs niveaux d'une chaîne d'approvisionnement, des risques pour la concurrence peuvent apparaître lorsque l'entreprise a à la fois la capacité et la motivation de nuire à ses rivaux du fait de sa position à plusieurs niveaux de la chaîne. Dans ces cas, le Bureau peut enquêter pour déterminer si un comportement enfreint la Loi sur la concurrence, par exemple, à la suite d'une fusion ou en raison d'un abus de position dominante. Dans le contexte d'un système réglementaire, il est important de veiller à ce qu'un acteur ne soit pas en mesure de dicter les règles du jeu et d'en tirer avantage de manière déloyale.

Il est important de rappeler que nous sommes responsables de contrôler l'application de notre législation, et que nous ne sommes pas des arbitres ni un organisme de réglementation qui établit les règles pour les entreprises. La Loi sur la concurrence nous oblige à respecter plusieurs seuils et normes lorsque nous portons des affaires devant les tribunaux.

Lors de notre dernière comparution devant vous, nous avons discuté du mandat du Bureau en ce qui a trait aux enquêtes et à la lutte contre les pratiques monopolistiques et à la protection contre les pratiques trompeuses, particulièrement dans le contexte du secteur canadien des paiements. Nous faisons depuis longtemps la promotion d'une concurrence accrue dans le secteur financier, notamment en encourageant une évolution vers des services bancaires axés sur les consommateurs, qu'on appelle aussi services bancaires ouverts. Les services bancaires axés sur les consommateurs ont le potentiel de stimuler la concurrence et l'innovation en défiant les fournisseurs établis et en permettant à de nouveaux fournisseurs de services de se développer. Le travail du Parlement et du gouvernement sur ce dossier est crucial, car en toute franchise il est urgent de progresser.

[Français]

Avant de répondre à vos questions, je tiens à préciser que la Loi oblige le Bureau de la concurrence à mener ses enquêtes en privé et à protéger la confidentialité des renseignements que nous obtenons. Cette obligation pourrait nous empêcher de discuter de certains détails de nos enquêtes.

J'aimerais remercier de nouveau le Comité de nous avoir offert l'occasion de comparaître ici aujourd'hui. Nous sommes impatients de répondre à vos questions.

• (1540)

Le président: Merci beaucoup, monsieur le commissaire Boswell.

Pour commencer la conversation, je donne la parole à M. Chambers pour six minutes.

[Traduction]

M. Adam Chambers (Simcoe-Nord, PCC): Merci, monsieur le président. Je suis ravi d'être ici.

Je suis heureux de vous revoir, monsieur le commissaire. Merci d'être présent avec les membres de votre équipe.

Je crois comprendre qu'en 2023 votre bureau a publié un rapport montrant que les secteurs hautement réglementés étaient plus concentrés. Ils comptaient moins de nouveaux venus et avaient des marges de profit plus grandes. En guise de complément à la conversation que nous allons avoir aujourd'hui, quelle serait votre principale recommandation sur la façon de régler ce gros problème auquel font face les Canadiens?

M. Matthew Boswell: Notre étude sur l'intensité concurrentielle est celle que nous avons publiée en 2023. Elle portait sur les données de 2000 à 2020, et nous avons tiré toutes les conclusions auxquelles vous faites référence.

De fait, nous pensons que la solution au Canada comporte plusieurs volets. Nous avons besoin de modifications de la Loi sur la concurrence pour en faire un outil d'application plus efficace. Nous avons besoin de ressources supplémentaires au Bureau pour retrouver la place où nous aurions dû être. Ces deux volets se sont réalisés en grande mesure au cours des dernières années, avec, comme vous le savez, plusieurs projets de loi devant le Parlement et notre budget qui a été augmenté en 2021.

Le troisième volet est ce que j'appellerais une approche pangouvernementale au Canada pour résoudre les problèmes de concurrence découlant de la réglementation et des lois dans notre économie qui peuvent involontairement entraver la concurrence. C'est un

très gros problème au Canada. Nous nous classons parmi les derniers pays de l'Organisation de coopération et de développement économiques, ou OCDE, en ce qui concerne la réglementation qui nuit à la concurrence. C'est quelque chose que nous préconisons depuis un certain temps comme solution à ce qui constitue un problème de concurrence très important au pays.

J'espère que cela répond à votre question.

M. Adam Chambers: Oui. Merci beaucoup.

Avant d'aborder Interac, je vais revenir sur ce dernier point.

Donc, seriez-vous favorable à ce que le mandat de certains de ces organismes de réglementation, dans les secteurs très concentrés ou les industries fortement réglementées, inclue une perspective de la concurrence en ce qui concerne leur réglementation?

M. Matthew Boswell: J'irais même plus loin, monsieur, et je recommanderais que, dans tous les secteurs du gouvernement où se déroule l'élaboration de politiques, la prise de règlements, l'élaboration de règles ou la rédaction de lois, on applique une perspective de la concurrence, non seulement au gouvernement fédéral, mais dans l'ensemble des gouvernements et administrations du pays — à l'échelle provinciale, territoriale et municipale — parce que ces obstacles réglementaires à la concurrence existent dans toute notre économie.

Comme de nombreux critiques l'ont dit au fil des ans, la concurrence est l'éléphant dans la pièce au Canada. Les gens n'y ont pas prêté attention, et regardez où nous en sommes.

M. Adam Chambers: Merci beaucoup.

Regardons maintenant Interac de plus près. D'après certains renseignements dont nous disposons — et je reconnais que vous ne pouvez peut-être pas le confirmer ou le nier —, Interac appartient actuellement à des institutions financières; par conséquent, l'entreprise établit les stratégies de tarification pour le secteur. Je crois comprendre que les grandes entreprises en place reçoivent une réduction correspondant à environ sept fois le prix qu'elles paient pour envoyer des virements électroniques, à titre d'exemple. Je sais qu'Interac fait autre chose. Les nouveaux venus payaient sept fois plus cher que les entreprises en place. À première vue, cela semble être très anticoncurrentiel et constituer un abus de pouvoir potentiel. C'est ce qui a motivé la lettre adressée à votre bureau.

Est-ce l'une des choses que vous examinez? Pouvez-vous confirmer que c'est quelque chose qui vous intéresse également?

M. Matthew Boswell: Je ne peux pas confirmer les détails. Comme je l'ai dit dans ma déclaration liminaire, nous avons suivi de près les discussions qui ont eu lieu au sein du Comité avec les témoins, ainsi que les questions et les réponses. Nous ne sommes pas au courant des détails, en ce sens que nous n'avons pas vu de preuves à ce sujet, mais ce sont des questions qui ont clairement été portées à notre attention et qui nous ont amenés à lancer une enquête préliminaire.

M. Adam Chambers: Merci beaucoup d'avoir accepté cette tâche.

Dans le cadre de vos pouvoirs actuels, avez-vous la capacité d'obtenir les renseignements dont vous avez besoin pour mener une enquête, ou une enquête préliminaire, au niveau qui vous convient?

• (1545)

M. Matthew Boswell: Oui.

M. Adam Chambers: D'accord. Jusqu'où pouvez-vous remonter en ce qui concerne les pratiques? Si vous constatez qu'il y a eu des irrégularités, jusqu'où pouvez-vous remonter pour évaluer ces actes?

M. Matthew Boswell: De manière générale, pas dans ce cas particulier, nous pouvons remonter jusqu'à la conduite prétendue.

M. Adam Chambers: Ce ne serait pas comme un délai légal de prescription habituel où l'on ne peut examiner que les faits survenus il y a trois ans. Étant donné que c'est le cas depuis longtemps, s'il y avait une déclaration de culpabilité, si vous voulez, ce serait pour l'ensemble de l'abus de pouvoir prétendu.

M. Matthew Boswell: Oui, à condition que la conduite ait continué jusqu'à aujourd'hui.

M. Adam Chambers: Je pense que mon temps est écoulé, mais si je comprends bien, lorsque le barème des prix a été établi, les deux plus grandes institutions du pays coprésidaient le conseil d'administration en même temps. L'un des problèmes que nous avons au Comité, et les Canadiens aussi, est le manque de transparence concernant la structure de propriété d'Interac, mais je suppose que nous y reviendrons plus tard.

Je ne veux pas prendre le temps de mes collègues, alors merci, monsieur le président.

Le président: Merci, monsieur Chambers.

Je vais maintenant céder la parole à M. Turnbull pour six minutes.

M. Ryan Turnbull (Whitby, Lib.): Merci, monsieur Boswell, et à votre équipe, d'être ici aujourd'hui. Je vous remercie de vous joindre à nous.

J'ai pas mal de questions sur la concentration du marché ou la domination du marché. À votre avis, quel est le degré de concentration du marché des cartes de crédit, monsieur Boswell?

M. Matthew Boswell: Je n'ai pas de données sur ce point particulier.

Je ne sais pas si l'un de mes collègues a des données à ce sujet sous la main.

Mme Krista McWhinnie (sous-commissaire, Direction des pratiques monopolistiques, Bureau de la concurrence Canada): S'agit-il du niveau de concentration des réseaux de cartes de crédit ou de l'émission de cartes de crédit?

M. Ryan Turnbull: Le marché des cartes de crédit en général.

Mme Krista McWhinnie: Dans une affaire que nous avons portée en justice en 2010 pour contester la conduite de Visa et de Mastercard, le tribunal a conclu à l'époque que ce marché des réseaux était très concentré, Visa et Mastercard détenant toutes deux un pouvoir de marché.

En ce qui concerne la question du niveau de concentration pour l'émission de cartes de crédit, ce n'est pas un sujet que nous avons étudié en particulier.

M. Ryan Turnbull: D'accord, merci.

Le Bureau considère-t-il que le quasi-monopole d'Interac sur le marché des virements électroniques entrave la concurrence? Si oui, quelles mesures peuvent être prises selon vous pour encourager les nouveaux venus sur le marché?

M. Matthew Boswell: Je crois que, lors de vos audiences sur cette question, un membre du conseil d'administration d'Interac a

reconnu qu'il s'agissait du principal acteur — je ne sais pas s'il a utilisé le mot « dominant » — dans ce domaine, en ce qui concerne les virements électroniques au Canada.

Pour ce qui est de la façon d'accroître la concurrence dans le domaine des paiements ou des virements, plusieurs mesures contribueraient certainement à atteindre cet objectif. La mise en œuvre d'un système de paiement en temps réel, avec un accès libre à ce système et une tarification équitable et uniforme, renforcerait certainement la concurrence dans ce domaine, semble-t-il.

La mise en œuvre de services bancaires ouverts ou d'un cadre de services bancaires axés sur les consommateurs faciliterait également une plus grande concurrence dans le secteur bancaire en général et donnerait peut-être aux entreprises de technologie financière une plus grande emprise dans le domaine des paiements.

Je crois que le Comité s'attaque au troisième volet, qui consiste à demander aux parlementaires d'examiner le secteur financier de plus près et de façon plus régulière pour déterminer les changements que vous et vos collègues pourriez apporter.

M. Ryan Turnbull: Merci beaucoup de cette réponse.

Selon vous, de quelle façon l'exclusivité des accords d'Interac avec les banques canadiennes touche-t-elle la concurrence des plateformes de paiement de remplacement? Il semble que cela pourrait les exclure de la participation. Cette exclusivité des accords avec les banques canadiennes vous préoccupe-t-elle? Comment cela affecte-t-il la concurrence?

• (1550)

M. Matthew Boswell: Je ne peux pas parler des accords précis.

Voulez-vous ajouter quelque chose à ce sujet?

Mme Krista McWhinnie: Pour ce qui est de s'assurer que l'adhésion et la prise de décisions ne favorisent pas seulement certains joueurs et ne permettent pas aux entreprises en place d'établir les règles qui dictent qui peut se joindre au club et comment se déroule la concurrence, c'est une chose que nous avons examinée il y a plusieurs années. Nous avons mis en place une ordonnance sur consentement dans les années 1990 qui a duré plusieurs années. Cette ordonnance examinait la structure de gouvernance et garantissait qu'elle ne pouvait pas privilégier injustement certains membres par rapport à d'autres. À l'époque, Interac se livrait à des pratiques qui excluait activement les autres membres, dressaient des obstacles à l'entrée et rendaient plus difficile pour les autres membres de livrer une concurrence vigoureuse.

M. Ryan Turnbull: Je pense qu'il est clair qu'Interac a un quasi-monopole, compte tenu de sa position sur le marché. Il me semble que cela empêcherait les entreprises de technologie financière d'offrir des services de virement électronique comparables.

Avez-vous enquêté sur cette question au Bureau?

M. Matthew Boswell: Pas à ce stade, cette question précise des amendes...

M. Ryan Turnbull: Vous avez mentionné que vous avez ouvert une enquête préliminaire concernant les sociétés de virement électronique. Est-ce que cela concernait Interac en particulier? Qu'est-ce qui a mené à cette décision? Je sais que vous ne pourrez peut-être pas parler de l'enquête, car vous êtes tenu à la confidentialité. Cependant, vous pourrez peut-être parler de ce qui vous a incité à lancer une enquête. Pouvez-vous en parler?

M. Matthew Boswell: Très franchement, comme je l'ai dit plus tôt, le fait d'avoir entendu certaines des questions et réponses au Comité a jeté un nouvel éclairage sur ce qui pourrait se passer. Nous avons jugé approprié de lancer une enquête préliminaire.

M. Ryan Turnbull: Y a-t-il des preuves, à ce jour, de comportement anticoncurrentiel, monsieur Boswell?

M. Matthew Boswell: Je ne peux pas vous donner une telle conclusion à ce stade.

M. Ryan Turnbull: D'accord.

Je n'ai pratiquement plus de temps.

Le président: Votre temps est écoulé, monsieur Turnbull. Merci.

[Français]

Monsieur Savard-Tremblay, vous avez la parole pour six minutes.

M. Simon-Pierre Savard-Tremblay (Saint-Hyacinthe—Bagot, BQ): Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins de leur exposé d'aujourd'hui.

J'ai évidemment quelques questions à poser, mais j'aimerais commencer par les remercier de leur présence et de leurs propos toujours éclairants.

D'abord, le Bureau de la concurrence considère-t-il que la concentration du marché des virements électroniques, qui convergent vers quelques grands acteurs faciles à énumérer comme Interac, Visa, Mastercard, sans oublier les grandes banques, limite la concurrence et l'innovation? Selon vous, est-ce oui ou non?

M. Anthony Durocher (sous-commissaire, Direction générale de la promotion de la concurrence, Bureau de la concurrence Canada): Je vous remercie de votre question.

Évidemment, dans un marché concentré, on veut toujours s'assurer qu'il y a plus de concurrence. Le rôle du Bureau de la concurrence se situe vraiment dans la mise en application de la Loi sur la concurrence.

Il y a deux aspects à considérer. D'une part, nous nous assurons qu'il n'y a pas de comportements anticoncurrentiels dans le marché. Bien sûr, nous nous attardons particulièrement aux secteurs qui sont concentrés, comme celui des services financiers. D'autre part, nous faisons aussi la promotion de la concurrence auprès des agences réglementaires et du Parlement pour nous assurer que les règles sont les plus proconcurrentielles possible, afin de favoriser les nouveaux entrants, la concurrence et l'innovation dans les secteurs, y compris ceux qui sont concentrés.

M. Simon-Pierre Savard-Tremblay: En soi, poser la question, c'est y répondre. Les secteurs plus concentrés comportent des risques infiniment plus grands, voire illimités, en matière de concurrence et d'innovation. Cela dit, les deux vont de pair.

M. Anthony Durocher: Oui.

M. Simon-Pierre Savard-Tremblay: Avez-vous repéré des cas où il y a eu des pratiques d'exclusion, comme un refus d'accès à des infrastructures de paiement, qui auraient empêché l'entrée de nouveaux acteurs sur le marché des virements électroniques, par exemple, des entreprises de technologie financière?

M. Anthony Durocher: Oui. Comme l'a mentionné ma collègue Mme McWhinnie, nous avons une entente de consentement avec Interac, de 1996 à 2020, si je ne me trompe pas, concernant des agissements qui nuisaient à la concurrence dans les marchés finan-

ciers pertinents. Cependant, nous n'avons relevé aucun cas concernant les virements électroniques. L'entente de consentement ne s'appliquait pas au marché qui intéresse le Comité aujourd'hui, soit celui des virements électroniques.

• (1555)

M. Simon-Pierre Savard-Tremblay: Quelle a été la suite?

M. Anthony Durocher: L'entente de consentement a pris fin en 2020. Elle s'appliquait de 1996 et 2020. Il y a eu certains changements, mais, comme je l'ai mentionné, elle ne s'appliquait pas aux virements électroniques.

M. Simon-Pierre Savard-Tremblay: Puisqu'on parle d'un autre type d'entente, soit des ententes tacites ou explicites qui existeraient entre les principaux acteurs et qui pourraient venir limiter l'accès des petits concurrents au marché des virements électroniques, pouvez-vous me dire si le Bureau de la concurrence a décelé de telles ententes?

M. Anthony Durocher: Si nous décelons une entente anticoncurrentielle, nous recueillons les données et les faits pertinents. En tant qu'agence d'application de la loi, nous nous basons sur des preuves et des faits. Nous encourageons donc toujours les intervenants à nous les soumettre des preuves d'agissements anticoncurrentiels, lorsqu'ils en ont, qu'il s'agisse d'ententes entre concurrents ou d'autres types d'agissements.

M. Simon-Pierre Savard-Tremblay: Avez-vous eu vent de cas où il ne faisait aucun doute qu'une banque ou toute autre institution financière avait utilisé sa position dominante pour imposer des conditions désavantageuses pour ses partenaires ou ses concurrents dans le secteur?

M. Anthony Durocher: Comme l'a dit le commissaire, nous avons lancé une enquête préliminaire sur la question, mais, à ce stade-ci, il est trop tôt pour en tirer des conclusions. Notre rôle est d'analyser les faits et les preuves pertinentes pour déterminer si, oui ou non, il y a eu une infraction à la Loi sur la concurrence.

M. Simon-Pierre Savard-Tremblay: Toutefois, une enquête est en cours. Autrement dit, il y a des soupçons; des choses se sont dites et vous êtes en train de vérifier cela.

M. Anthony Durocher: C'est cela. Comme je l'ai mentionné, c'est la lettre des membres du Comité ainsi que les témoignages reçus par celui-ci qui nous ont incités à ouvrir une enquête préliminaire.

M. Simon-Pierre Savard-Tremblay: Je sais que vous allez me dire que votre rôle est d'appliquer la loi et non de la commenter, mais je tente quand même ma chance.

Le cadre législatif est-il suffisant, d'après vous, pour surveiller les comportements anticoncurrentiels dans le secteur des paiements électroniques?

M. Anthony Durocher: On vient tout juste d'apporter trois séries de modifications très importantes à la Loi sur la concurrence qui l'ont vraiment modernisée. En ce qui a trait aux cas dont vous parlez, nous nous concentrons sur la mise en oeuvre de ces modifications, qui nous ont donné les outils dont nous avons besoin pour protéger et promouvoir la concurrence.

M. Simon-Pierre Savard-Tremblay: Seriez-vous en mesure de me dire à peu près ce qui a déjà été mis en place et ce qui va bientôt l'être?

M. Anthony Durocher: Le projet de loi C-59 a obtenu la sanction royale au mois de juin, je crois, et presque toutes les modifications ont été mises en place, sauf quelques dispositions qui sont censées entrer en vigueur après un an. C'est la même chose pour ce qui est du projet de loi C-56. La sanction royale a été obtenue au mois de décembre 2023 et, si je ne m'abuse, certaines modifications entreront en vigueur un an plus tard, donc en décembre 2024.

M. Simon-Pierre Savard-Tremblay: Vous voulez peut-être attendre que toutes ces modifications soient entrées en vigueur avant de recommander des améliorations.

M. Anthony Durocher: Nous pensons toujours à des modifications supplémentaires qui pourraient être apportées à la Loi. Nous avons des idées, si vous voulez en parler, mais, comme je l'ai dit, les modifications qui y ont déjà été apportées sont très significatives et nous nous concentrons sur leur mise en oeuvre.

• (1600)

M. Simon-Pierre Savard-Tremblay: S'il me reste du temps, je vous demanderai ce qu'on peut améliorer. Sinon...

Le président: Il ne vous en reste plus, monsieur Savard-Tremblay, mais je suis sûr qu'il y aura amplement d'occasions de poser d'autres questions.

Monsieur Masse, vous avez la parole pour six minutes.

[Traduction]

M. Brian Masse (Windsor-Ouest, NPD): Merci, monsieur le président.

Merci à nos témoins qui sont ici aujourd'hui.

En fait, le Canada a été l'un des premiers pays à adopter une loi sur la concurrence. Nous avons mis en oeuvre notre première loi en 1889, puis les États-Unis ont adopté la leur en 1890, la loi antitrust Sherman. À bien des égards, nous sortions des sentiers battus — du moins pendant mon mandat au Parlement — à nos débuts en tant que pays en ce qui concerne la concurrence et notre participation. Je suis heureux de le constater, ainsi que l'ouverture officielle de l'enquête.

J'ai également écrit à votre Bureau aujourd'hui, avec M. Alistair MacGregor, au sujet des produits de pommes de terre congelés, car il y a une action antitrust aux États-Unis qui, je l'espère, attirera l'attention, mais je vais laisser cela de côté pour le moment.

L'une des choses que vous avez mentionnées dans la première partie de votre témoignage... Est-ce qu'il nous manque encore, du point de vue de...? C'est presque comme un mandat de promotion de la concurrence qui semble plus fort aux États-Unis et ailleurs. S'agit-il peut-être de l'un des aspects inachevés de notre situation actuelle? J'aime les changements que nous avons apportés. Il y en avait d'autres que je voulais voir. Est-ce à cela que vous voulez en venir en ce qui concerne le travail inachevé de ceux qui croient en des lois sur la concurrence plus strictes, en une politique d'amélioration et de surveillance qui permet au Bureau de la concurrence d'être en mesure d'en faire davantage et qui sont plus conformes à celles de l'Union européenne et des États-Unis? Est-ce là que se trouve le trou, ce qu'il nous manque? Veuillez préciser si j'ai raison ou non.

M. Matthew Boswell: Je pense que vous avez mis le doigt exactement sur ce dont nous parlons — et nous en parlons depuis quelques années maintenant —, à savoir que le travail du Bureau consiste à s'attaquer aux restrictions du secteur privé à la concurrence qui sont anticoncurrentielles et qui constituent des violations

de la Loi sur la concurrence. Nous nous appuyons sur des preuves. Nous déterrons les preuves. Nous décidons s'il y a suffisamment de preuves et portons les affaires devant les tribunaux ou les réglons à l'amiable, ce que nous avons le pouvoir de faire.

Toutefois, il existe toute une série d'autres restrictions à la concurrence dont j'ai parlé en réponse à la question de M. Chambers. Il s'agit des restrictions du secteur public à la concurrence qui posent problème — comme je l'ai dit et comme nous l'avons dit à plusieurs reprises — dans l'ensemble de l'économie et à tous les ordres de gouvernement. Nous avons besoin d'une mesure semblable à celle que l'Australie a mise en place dans les années 1990 ou à celle du Conseil de la concurrence de la Maison-Blanche, qui est en place sous l'administration actuelle aux États-Unis. Nous devons nous concentrer sur la concurrence ou exiger que les gouvernements y réfléchissent lorsqu'ils prennent des règlements, lorsqu'ils les modifient ou lorsqu'ils adoptent de nouvelles lois. Ils doivent réfléchir à l'impact que cela aura sur la concurrence. Tout cela doit être bien réfléchi et mis en place de manière structurelle afin que les gens dans tous les ordres de gouvernement réfléchissent à ces questions.

Nous ne disons pas que c'est nécessairement malveillant, mais il est clair que c'est devenu un problème grave au Canada, un manque de sensibilisation à l'impact de certaines politiques sur la concurrence et aux effets préjudiciables sur le marché au Canada. Nous disons que cela doit être fait selon une approche pangouvernementale, car les problèmes se situent à tous les niveaux.

M. Brian Masse: Je vais simplifier les choses, si vous me le permettez. Il s'agit d'une façon plus proactive de traiter de cette question et de veiller à ce que ceux qui souhaitent réellement diversifier le secteur de l'économie qui les intéresse puissent mieux faire progresser leurs propres modèles d'affaires concurrentiels et ne soient pas lésés en essayant de rompre avec le modèle actuel. Notre processus législatif serait un peu plus proactif, contrairement à ce qu'il est actuellement, où nous sommes très sur la défensive.

M. Matthew Boswell: Il s'agit plutôt de forcer les personnes qui participent à la prise de décisions et à la rédaction à réfléchir à l'impact que cela aura sur la concurrence. Il s'agit d'une politique visant un autre enjeu, mais il faut réfléchir à l'impact que cela aura sur la concurrence sur le marché et à la possibilité d'atteindre cet autre objectif sans nuire à la concurrence, sans rendre plus difficile la création d'entreprises, l'entrée sur les marchés, l'accroissement de la concurrence, l'arrivée plus nombreuse de petites et moyennes entreprises qui se battent pour leur marché, et tout ce genre de problèmes.

• (1605)

M. Brian Masse: Je n'ai plus beaucoup de temps et je sais que j'en aurai davantage plus tard, mais en ce qui concerne notre étude actuelle, comment envisagez-vous...? Pouvez-vous nous donner quelques détails?

J'ai examiné les programmes de récompense des cartes de crédit. C'est un vrai casse-tête, et on pense que le processus de récompense... On aime présenter cela comme étant gratuit, mais en réalité, cela s'accompagne d'obligations qui pourraient même être des secrets d'entreprise entre les sociétés de cartes de crédit et les entreprises pour lesquelles elles offrent ces programmes de récompense. Comment évaluez-vous ou estimez-vous cela lorsque vous essayez de déterminer dans quelle mesure le secteur des cartes de crédit est vraiment concurrentiel?

M. Matthew Boswell: Cela supposerait de procéder à un examen détaillé des problèmes de concurrence en cause.

Ce dont nous parlons concernant une enquête préliminaire, cependant, ce sont les frais facturés par Interac, qui ont été évoqués devant le Comité. À ce stade, nous ne proposons pas de procéder, par exemple, à une étude de marché très vaste portant sur l'ensemble du secteur des paiements ou sur l'ensemble du secteur des cartes de crédit, des paiements et d'Interac. Cette enquête préliminaire fait suite à certains témoignages que nous avons entendus ici, devant le Comité.

[Français]

Le président: Merci beaucoup, monsieur Masse.

Je vais maintenant céder la parole à Mme Rempel Garner pour cinq minutes.

[Traduction]

L'hon. Michelle Rempel Garner (Calgary Nose Hill, PCC): Merci, monsieur le président.

Merci d'avoir répondu à notre lettre.

Lors de votre première série de questions avec mes collègues, vous avez mentionné que c'était une bonne chose que les parlementaires examinent la concurrence dans le secteur financier de façon plus globale. Y a-t-il des domaines, en particulier dans le cadre de cette étude, liés aux pratiques en matière de cartes de crédit ou au secteur financier en général que le Comité devrait examiner?

M. Matthew Boswell: Je ne suis pas sûr d'être en mesure de donner de très bons conseils sur les différents domaines. Je dois préciser une chose: nous ne prétendons pas être des spécialistes de l'ensemble du système de paiement. Notre travail quotidien se concentre sur la concurrence dans l'ensemble de l'économie canadienne. Notre loi s'applique à l'ensemble de l'économie.

L'hon. Michelle Rempel Garner: Vous l'avez déjà fait. Votre Bureau a examiné Interac et les cartes de crédit. Ce n'est pas la première fois qu'Interac fait l'objet d'un examen. Par conséquent, y a-t-il certains aspects sur lesquels nous devrions maintenant nous pencher, compte tenu des commentaires que le Bureau a reçus du public, car nous ne sommes pas non plus des spécialistes?

M. Matthew Boswell: Je dirais que, compte tenu de notre ordonnance sur consentement précédente concernant Interac, qui a duré de 1996 à 2020, l'un des enjeux était de mettre en place ce que nous appelons des mesures de protection liées à la conduite pour protéger... Étant donné que la société Interac était composée des membres fondateurs, à savoir huit banques et une coopérative de crédit, il fallait créer un comité indépendant qui s'occupe de certaines questions de tarification.

Comme je l'ai mentionné dans ma déclaration liminaire, je pense qu'il faudrait prêter attention aux modèles de gouvernance de ces systèmes, ce qui n'est pas nécessairement une affaire qui relève du Bureau jusqu'à ce qu'une conduite anticoncurrentielle soit mise au jour. Par exemple, il s'agit de la façon dont le système de paiement en temps réel sera régi et de toutes ces questions.

L'hon. Michelle Rempel Garner: Pourriez-vous déposer cette ordonnance de conformité auprès du Comité? Est-ce possible?

Ensuite, comme je sais que le mandat du Bureau de la concurrence en matière d'application de la loi a changé, est-ce que votre organisme a pris des mesures d'application de la loi? Je suppose

que non, mais devrions-nous en envisager concernant cette ordonnance de conformité?

M. Matthew Boswell: Nous serons heureux de vous fournir l'ordonnance de conformité. Il existe plusieurs versions différentes.

L'hon. Michelle Rempel Garner: Cela m'évite de devoir chercher sur Google, alors merci.

M. Matthew Boswell: Toutefois, cela fait beaucoup de choses à lire. Il existe plusieurs versions différentes. Le texte a changé au fil des ans.

L'hon. Michelle Rempel Garner: Nous avons eu un débat sur la vitesse à laquelle je lis lors de la dernière réunion du Comité, alors ça va. Oui. Allons-y.

• (1610)

M. Matthew Boswell: Comme ma collègue Mme McWhinnie l'a souligné, nous avons également de l'expérience dans le domaine des cartes de crédit, dans l'affaire que nous avons portée en justice contre Visa et Mastercard pour le prix imposé. Cela a révélé des choses intéressantes. Nous pouvons vous fournir cette décision. Elle est assez longue.

L'hon. Michelle Rempel Garner: En ce qui concerne notre tâche de formuler des recommandations, en particulier sur la question à propos de laquelle nous vous avons écrit, il est de notre ressort de demander des renseignements à différentes sources. Y a-t-il des renseignements qui, selon vous, seraient utiles aux parlementaires dans le cadre de nos délibérations sur cette question particulière?

M. Matthew Boswell: Je pense à certaines des questions dont vous avez traité lors d'audiences précédentes et aux renseignements que vous avez dit vouloir obtenir. Je ne peux pas me souvenir de toutes les différentes choses, mais je sais que j'ai trouvé beaucoup d'éléments très utiles en lisant le document, comme des renseignements sur la structure des comités et la prise de décisions, notamment, pour cette question particulière.

L'hon. Michelle Rempel Garner: C'est très utile.

L'autre chose serait... Tout au long de cette étude, nous nous sommes heurtés à un manque de transparence, en particulier en matière de gouvernance. Dans certains domaines réglementés par le gouvernement fédéral, lorsque vous parlez de la nécessité d'une structure globale, disons qu'un mémoire au Cabinet — pour avoir une analyse de la concurrence — serait une excellente recommandation.

Que diriez-vous d'une exigence relative à la transparence en matière de gouvernance, lorsqu'on constate un risque d'abus de position dominante? J'essaie de définir l'idée ici. Pour l'avenir, dans les domaines où il existe un risque d'abus de position dominante en raison d'un manque de transparence dans la gouvernance, y a-t-il un principe ou un règlement que nous pourrions envisager de recommander au gouvernement et qui pourrait être intégré dans cet examen pour éviter les problèmes potentiels que nous avons vus surgir au cours de cette étude?

M. Matthew Boswell: La transparence est toujours utile dans les situations qui tendent à être à la limite. Si vous pouvez voir de l'extérieur exactement comment les choses sont organisées et fonctionnent dans un cadre structurel qui, de par sa nature même, pourrait entraîner des problèmes, il est très avantageux pour tout le monde de savoir exactement comment fonctionne la machine interne.

L'hon. Michelle Rempel Garner: Merci de votre travail, monsieur Boswell.

Le président: Merci beaucoup.

[Français]

Monsieur Gaheer, la parole est à vous pour cinq minutes.

[Traduction]

M. Iqwinder Gaheer (Mississauga—Malton, Lib.): Merci, monsieur le président, et merci au Bureau de la concurrence de son témoignage d'aujourd'hui.

Vous avez dit que vous avez lancé, ou que vous lancez, une enquête préliminaire. Est-ce contre Interac en général, ou contre les virements électroniques Interac?

M. Matthew Boswell: La meilleure réponse que je puisse donner est qu'il s'agissait d'examiner certaines des questions mises en évidence par le Comité, dans la correspondance que nous avons reçue et dans la motion présentée au Parlement.

M. Iqwinder Gaheer: Lorsque les représentants d'Interac ont comparu devant le Comité, mes questions portaient surtout sur les virements électroniques. En tant que particulier, je suis assez satisfait des virements électroniques. La limite a été augmentée à 10 000 \$. Les fonds sont disponibles immédiatement, une fois transférés. Il faut faire attention au nom, au montant et à l'adresse électronique à laquelle on effectue le virement, encore une fois, car les fonds sont disponibles immédiatement.

Connaissez-vous les barèmes tarifaires utilisés par Interac pour les virements électroniques et autres?

M. Matthew Boswell: Personnellement, je ne les connais pas du tout, à part ce que j'ai entendu récemment. Je connais ma propre situation, mon propre compte bancaire personnel pour les virements électroniques, mais je ne sais pas dans son ensemble.

M. Iqwinder Gaheer: Vous en êtes vraiment aux étapes préliminaires.

Le Bureau a-t-il des preuves ou des préoccupations concernant les frais de transaction d'Interac qui sont gonflés en raison d'un manque de concurrence?

M. Matthew Boswell: J'estime que cela est à déterminer.

M. Iqwinder Gaheer: Encore une fois, je comprends que cela est encore au stade préliminaire, mais seriez-vous en mesure de comparer la tarification d'Interac avec celle des marchés internationaux concernant les virements électroniques?

• (1615)

M. Matthew Boswell: Non.

M. Iqwinder Gaheer: D'accord.

Vous avez mené une étude sur Interac auparavant. Portait-elle sur les virements électroniques, ou sur Interac en général? Quelles étaient les principales conclusions de cette étude?

M. Matthew Boswell: Il ne s'agissait pas d'une étude.

Peut-être serait-il bénéfique pour tous de comprendre un peu le contexte historique. Je vais tenter de demeurer bref.

Dans les années 1990, nous avons allégué qu'Interac adoptait une pratique d'exclusion qui restreignait l'accès à ce qu'on appelle leur « réseau intermembres ». Plus précisément, le réseau intermembres facilitait, à l'époque, les retraits aux guichets automatiques bancaires ainsi qu'aux points de vente effectués avec des cartes de dé-

bit. Les trois gestes spécifiques que nous avons allégué qu'Interac posait étaient les suivants: le maintien de critères d'admissibilité stricts pour devenir membre de l'Association Interac, ce qui, à l'époque, favorisait les membres de l'Association canadienne des paiements; la tarification très élevée pour les frais d'accès auprès des membres du réseau et la restriction des privilèges liés au réseau, comme le droit de vote, qui ne peut être exercé que par les membres fondateurs. Les membres fondateurs en question étaient les grandes banques canadiennes, ainsi que Desjardins, Credit Union Central et, à l'époque, Trustco Canada.

Le Tribunal de la concurrence a prescrit une ordonnance sur consentement en 1996 en vertu des dispositions sur l'abus de la position dominante, ce qui a donné lieu à une ouverture du réseau d'Interac au-delà des membres fondateurs et à l'élimination d'obstacles à la compétition parmi les participants du réseau. L'ordonnance interdisait aux membres fondateurs de faire payer des frais d'accès plus élevés aux nouveaux membres et garantissait la représentation d'institutions non financières au sein du conseil d'Interac. Cette ordonnance sur consentement a été modifiée deux fois de manière significative, en 2013 et en 2017. La version datant de 2017 de ce qui est ensuite devenue un « accord de consentement » exigeait la création d'un comité indépendant au sein du conseil afin de surveiller les secteurs liés aux espèces et au débit d'Interac, aussi connu sous le nom de services partagés.

Comme Mme McWhinnie l'a mentionné, le bureau a longtemps collaboré avec Interac, jusqu'en 2020, en ce qui a trait à ces accords de consentement selon lesquels Interac était tenu de prendre certaines mesures afin de ne pas revenir aux pratiques d'exclusion que nous avons alléguées en 1996.

M. Iqwinder Gaheer: Merci de votre réponse.

Une enquête préliminaire est en cours. Vous déterminerez si une enquête en bonne et due forme est nécessaire. Nous avons hâte de découvrir les conclusions de cette enquête — encore une fois, si elle est vraiment nécessaire.

Si le bureau venait à déceler un comportement anticoncurrentiel dans le cadre d'une enquête, quel type de mesures pourrait-il prendre?

M. Matthew Boswell: De manière générale, nous pouvons entreprendre deux types de mesures. Nous pouvons réclamer une réforme structurelle — la vente d'une partie de l'entreprise, ou la vente d'une subsidiaire en propriété exclusive — ou des ordonnances de comportement, qui obligent les sociétés concernées à se comporter d'une certaine manière à l'avenir et à prendre certaines mesures pour que leur comportement anticoncurrentiel ne persiste pas.

Je ne pourrais pas spéculer en ce moment sur cet aspect particulier de cette affaire, étant donné que nous sommes littéralement au stade d'enquête préliminaire.

M. Iqwinder Gaheer: Merci beaucoup.

Le président: Merci, monsieur Gaheer.

[Français]

Monsieur Savard-Tremblay, vous disposez de deux minutes et demie.

M. Simon-Pierre Savard-Tremblay: Merci.

Lors de vos dernières interventions, vous avez évoqué certaines recommandations. Aimerez-vous en ajouter d'autres? J'allais vous poser cette question, tout à l'heure, mais j'ai manqué de temps.

M. Matthew Boswell: Oui. Je vous remercie.

Si cela ne vous dérange pas, je vais répondre en anglais.

[Traduction]

Récemment, dans une observation soumise par le bureau au ministère des Finances intitulée « Propositions visant à renforcer le secteur financier du Canada », en septembre, nous avons effectivement recommandé l'abrogation de l'alinéa 94b) de la Loi sur la concurrence. L'alinéa 94b) est une dérogation unique prévue par la loi permettant au ministre des Finances d'autoriser une fusion anticoncurrentielle pour des raisons d'intérêt public. Cette dérogation a été établie en 1986 et témoigne d'une perspective antérieure selon laquelle les fusions anticoncurrentielles devraient peut-être être tolérées au sein du secteur bancaire canadien pour des raisons de stabilité financière. Cependant, nous sommes d'avis que la concentration ainsi que la consolidation pourraient effectivement intensifier les risques systémiques. De plus, si la concentration est augmentée, nous estimons que le coût et la complexité de la résolution en cas de crise seront amplifiés en conséquence.

Nous estimons que cette disposition législative au sein de la Loi sur la concurrence subordonne inutilement le rôle du bureau dans l'examen des fusions de grandes banques, et qu'il existe d'autres possibilités qui permettraient au ministre des Finances d'examiner ces fusions des banques et de déterminer si elles doivent être approuvées ou empêchées, pour des raisons de prudence, par exemple.

Cela est une recommandation que nous n'avons pas faite par le passé, mais ces dérogations d'intérêt public sont très rares à l'international. Compte tenu du fait que d'autres mesures de protection existent dans d'autres secteurs réglementés, nous ne sommes pas d'avis qu'il est nécessaire d'avoir ces dérogations d'intérêt public au sujet de fusions anticoncurrentielles dans le domaine des finances ou des transports. Les deux existent.

• (1620)

[Français]

Le président: Merci beaucoup, monsieur Savard-Tremblay.

Monsieur Masse, la parole est à vous.

[Traduction]

M. Brian Masse: Merci, monsieur le président.

Juste pour faire suite à cela, existe-t-il d'autres pays qui ont des dérogations d'intérêt public dans le cas de fusions anticoncurrentielles? Je sais que vous en avez parlé un petit peu, mais y a-t-il encore des pays qui adoptent ce genre de politique?

M. Matthew Boswell: Je ne peux pas, comme ça, sans réfléchir, vous donner des exemples. Comme je l'ai dit, il est relativement rare à l'international d'avoir en place ces dérogations d'intérêt public pour les fusions anticoncurrentielles.

Je suis désolé, monsieur Masse, je n'ai pas d'exemple en-tête.

M. Brian Masse: Ce n'est pas grave.

Vous avez également mentionné le domaine des transports vers la fin de vos remarques. Pourriez-vous nous en dire plus à ce sujet?

Quels secteurs de l'industrie du transport sont protégés de cette manière?

M. Matthew Boswell: Si le ministre des Transports détermine qu'une fusion concerne une entreprise nationale de transport, alors le ministre peut décider de mener un examen d'intérêt public de la fusion en question, et c'est à ce stade que le rôle du commissaire devient celui de conseiller auprès du ministre des Transports. La première étape du processus de conseil a trait aux préoccupations liées à la concurrence dans le cas de la fusion, et ensuite, si nous faisons valoir qu'il y existe bel et bien des préoccupations liées à la concurrence, les parties fourniront des suggestions de solutions pour remédier à ces préoccupations, et c'est à ce stade que le bureau du commissaire doit donner son avis au ministre des Transports et l'aiguiller vers la solution la plus adéquate pour remédier aux problèmes de concurrence. Le ministre des Transports recommande ensuite au Cabinet d'approuver ou de rejeter la fusion.

Cela s'est produit à plusieurs reprises alors que j'occupais le poste de commissaire. Nous avons relevé des préoccupations significatives en matière de concurrence quant à WestJet et Sunwing. L'acquisition a été approuvée. Nous avons relevé des préoccupations significatives en matière de concurrence quant à Air Canada et Air Transat. La transaction a été approuvée au Canada, mais pas en Europe. Quant à Canadian North et... Désolé, je n'arrive pas à me souvenir du nom de l'autre compagnie aérienne, qui fournissait des services surtout dans le Grand Nord canadien. J'ai relevé des préoccupations significatives en matière de concurrence. La transaction a été approuvée.

M. Brian Masse: Je demanderais à nos analystes de nous fournir cette documentation portant sur l'amendement spécifique requis dans les dispositions législatives pour mettre fin à cette politique, s'il vous plaît.

Merci, monsieur le président.

[Français]

Le président: Merci, monsieur Masse.

Monsieur Chambers, vous avez de nouveau la parole, pour environ cinq minutes.

[Traduction]

M. Adam Chambers: Merci, monsieur le président.

Parfois, lorsqu'on rencontre un mauvais acteur, ou lorsque quelque chose de mal se produit à la télévision, la police ou les autorités disent que le coupable était « connu des autorités ». Dans le contexte d'Interac, vous avez eu avec eux une longue relation houleuse. Diriez-vous qu'il vous est connu? Vous connaissez l'entreprise. Vous avez eu des accords de conformité avec elle par le passé. Vous en savez long sur l'entreprise.

• (1625)

M. Matthew Boswell: Oui. J'estime que c'est une question légitime.

Pour être plus précis, notre compétence, si vous me permettez de l'appeler ainsi, était limitée à ce que j'ai mentionné tout à l'heure, c'est-à-dire à ces deux services partagés, soit les retraits faits à un guichet automatique bancaire et les transactions de point de vente effectuées avec une carte de débit. Nous n'avons surveillé que ces deux secteurs d'Interac pendant ces 24 années.

M. Adam Chambers: D'accord, mais ce n'est pas la première fois que vous avez eu des préoccupations liées aux pratiques d'Interac de manière générale.

M. Matthew Boswell: C'est exact. Nous avons allégué que cette société avait mis en place des pratiques d'exclusion et avait commis un abus de position dominante en 1995.

M. Adam Chambers: Dans ce cas, puisqu'il y a eu des antécédents, les solutions que vous pourriez recommander pourraient être plus draconiennes. Interac n'est pas nécessairement ou potentiellement un prétendu délinquant primaire en matière d'abus de position dominante, au moins en ce qui concerne les allégations précédentes. Serait-il de votre ressort de recommander au gouvernement que, pour résoudre les problèmes de gouvernance, l'entité ne soit plus la propriété des institutions financières elles-mêmes?

M. Matthew Boswell: Au pied levé, je ne sais pas si cela fait partie des mesures correctives que nous pourrions demander. Je ne crois pas.

M. Anthony Durocher: La manière dont les dispositions sur l'abus de position dominante fonctionnent est que, pour demander une mesure corrective, nous devrions soit déposer une demande auprès du Tribunal de la concurrence, qui est une cour fédérale spécialisée, soit établir un accord sur consentement entre les parties concernées. La disposition sur l'abus de position dominante prévoit des recours en vue d'obtenir des mesures structurelles pour remédier à la concurrence, mais tout dépend des résultats d'une enquête et de la possibilité de conclure qu'il y a bel et bien eu une infraction.

M. Adam Chambers: D'accord. Je dirais simplement que j'aimerais connaître la position du bureau sur la question de savoir si, afin de prévenir de futurs conflits d'intérêts, une mesure que le gouvernement pourrait envisager serait de libérer l'entité coupable du conflit d'intérêt des grands propriétaires, des titulaires.

Vous avez mentionné les paiements en temps réel. Il est très commode que nous soyons en retard par rapport au paiement en temps réel. En passant, il est aussi très commode que Paiements Canada ait octroyé un contrat à un fournisseur exclusif à Interac, qui est détenu par les banques, dont les propres retards ne font qu'assurer que leur bassin de bénéficiaires perdure pendant un certain temps. Je serais ouvert aux recommandations du bureau à cet égard.

Il existe indéniablement un problème concernant la concurrence. Une des manières dont les nouveaux entrants tentaient d'accumuler des clients était de leur parler de virements électroniques gratuits. S'il est vrai que la structure de fixation des prix était telle que ces nouveaux entrants ont subi un préjudice marqué en raison des prix plus élevés pour offrir un tel service, il s'agit selon moi d'une décision directe prise par les titulaires pour limiter la concurrence en empêchant les nouveaux arrivants d'entrer. Voilà un élément que je souhaiterais souligner.

Enfin, les virements électroniques n'ont pas toujours été gratuits. Bien des gens effectuent des virements électroniques gratuitement aujourd'hui, mais ils paient souvent 1,50 \$. Seriez-vous en mesure d'examiner les prix abusifs dans une situation où vous êtes au courant qu'une institution financière paie 6 cents pour cette transaction, mais fait payer ensuite 1,50 \$ à quelqu'un de l'autre côté? Les prix abusifs sont-ils un élément que vous êtes en mesure d'examiner?

M. Matthew Boswell: De manière générale, non, nous n'examinons pas les prix abusifs. Généralement, les sociétés au sein de l'économie canadienne ont le droit de faire payer le prix de leur choix pour leurs produits, en autant qu'ils ne font pas ce qu'on ap-

pelle une « fixation de prix abusifs », ce qui est très différent de ce dont nous parlons en ce moment. Lorsque nous parlons de fixation de prix abusifs, il s'agit d'une fixation de prix très, très basse qui a pour but d'éloigner la concurrence du marché.

M. Adam Chambers: Voici ma dernière question. Un des PDG de la banque a dit qu'il y avait un « oligopole impitoyable » et que les banques sont sous pression. Seriez-vous d'accord pour dire qu'il existe un oligopole impitoyable et que les banques subissent une pression au chapitre de la fixation des prix de la part de leur propre oligopole impitoyable?

• (1630)

Mme Krista McWhinnie: J'allais justement dire que le terme « oligopole impitoyable » me semble un peu étrange.

Le président: Vous êtes sauvé par le gong.

Votre temps est écoulé, monsieur Chambers.

Allez-y, monsieur Arya.

M. Chandra Arya (Nepean, Lib.): L'année dernière, le revenu combiné de l'oligopole impitoyable se situait entre 45 et 60 milliards de dollars. Cela équivalait au déficit total du gouvernement fédéral. Commençons par cela.

Je suis heureux de voir le commissaire ainsi que ses collègues ici présents.

Pour ce qui a trait à la concurrence, je suis face à une sorte de dilemme. Prenons l'exemple du secteur de l'acier, où la concurrence est ouverte et où il n'y a pas de restriction au chapitre de l'investissement, de l'investissement direct étranger. Aujourd'hui, toutes les compagnies évoluant dans l'industrie de l'acier sont détenues par des propriétaires étrangers. Quelles en sont les conséquences? Il n'y a pas eu de hausse de la capacité de fabrication de l'acier au Canada depuis les 20 dernières années. Ces sociétés ne font pas d'exportations ailleurs qu'aux États-Unis et au Mexique, même si nous avons des accords signés, environ 15 à 20 accords de libre-échange à l'échelle du monde. Voilà l'inconvénient de la libre concurrence et de la libre propriété des acteurs étrangers.

Quant au secteur bancaire et à l'oligopole impitoyable qui a réalisé entre 50 et 60 milliards de dollars de profit, il est important de mentionner que chaque dollar provient d'un travailleur canadien. Nous voyons ce qui se produit là.

Je voudrais vous poser une question en lien avec Interac ou les virements électroniques. Imaginons que je souhaite virer 11 000 \$ d'une banque, la CIBC, située à un bout de la rue, à la Banque Scotia située à l'autre bout de la rue. Ici, cela prendrait une semaine. Dans les pays du Sud, cela se fait en quelques secondes. Les pays du Sud sont encore en développement et ont de faibles taux de littératie. Nous sommes censés être un des pays les plus industrialisés au sein des pays du G7.

Je ne sais pas si ces éléments entrent en jeu lorsque vous examinez les pratiques bancaires. Avez-vous le pouvoir de contraindre au désinvestissement ou les propriétaires actuels d'Interac ont-ils le pouvoir de vendre leurs actions si vous estimez qu'il y a là des pratiques trompeuses?

M. Matthew Boswell: En vertu de nos dispositions sur l'abus de position dominante, si nous devons prouver, après avoir présenté une cause — ou sur consentement, mais je ne peux pas imaginer que cela se ferait sur consentement —, l'existence d'un important abus de position dominante, la cession serait une option, mais je ne peux pas spéculer à ce sujet en ce moment.

M. Chandra Arya: Au sujet de la fusion anticoncurrentielle et du pouvoir du ministre de recourir à la primauté de l'intérêt public, je suis encore une fois un peu préoccupé. Il y a d'abord ce concept que nous devons nous éloigner du pouvoir confié aux ministres d'utiliser l'option de l'intérêt public pour approuver une fusion que vous jugez anticoncurrentielle. Il y avait de bons arguments en faveur de cela jusqu'à il y a quelques années, lorsque nous avions un véritable libre-échange, un commerce international. Aujourd'hui, le libre-échange international est mort. Nous nous dirigeons maintenant vers la délocalisation, l'économie d'affinité, les alliances et des choses du genre. Lorsque c'est le cas, chaque pays dispose de sa propre politique pour protéger sa propre industrie.

Je connais les aspects négatifs liés à la protection d'une industrie comme l'industrie bancaire ou l'industrie des télécommunications que nous avons ici. Compte tenu de l'évolution du scénario mondial, je ne suis pas certain que nous devons continuer d'agir comme un scout en ce qui concerne les pratiques concurrentielles. Je ne les sais pas. C'est toujours un dilemme pour moi. Si vous pouvez ajouter quelques commentaires à ce sujet, ce serait formidable.

M. Matthew Boswell: Je l'évoquais dans le contexte de certaines des questions dont on parlait plus tôt: la concentration dans le secteur financier et les préjudices qui sont perçus comme en découlant. J'ai mentionné que c'était un aspect de notre cadre juridique global qui permettait une plus grande concentration même si, après un examen exhaustif, le bureau estimait qu'une fusion de banques entraînait des problèmes de concurrence importants. Cela leur permet d'aller de l'avant, et c'est un peu une exception internationale.

Si nous parlons de problèmes de concurrence dans notre secteur financier, alors c'est quelque chose que j'ai jugé important de soulever au moins pour que vous en teniez compte.

• (1635)

M. Chandra Arya: Dans l'une de vos recommandations antérieures, je pense que vous avez suggéré d'apporter des amendements à la loi.

Évidemment, vous demandez toujours des ressources supplémentaires au bureau. C'est une constante, je pense.

Vous avez aussi mentionné, par rapport à l'approche pangouvernementale, que les règlements empêchent les comportements concurrentiels. Est-ce bien ce que vous avez dit?

M. Matthew Boswell: Effectivement, nous devrions nous attacher au Canada à examiner les règlements existants ou de nouveaux règlements. Nous pourrions aussi recevoir de l'aide de toutes sortes de petites et moyennes entreprises, qui constatent ces obstacles à la concurrence tout le temps. Elles les connaissent bien, mais elles ne peuvent pas faire changer les règlements, les règlements municipaux ou les lois provinciales. Ils existent, et on peut les repérer. Nous pouvons entreprendre le dur travail, en tant que pays, de les corriger afin de permettre à plus de gens d'être concurrentiels sur les marchés et d'apporter leur ingéniosité et leur grande éducation canadienne afin d'offrir de nouveaux produits et services.

On peut le faire. L'Australie l'a fait. L'Australie a examiné 1 800 lois et règlements dans les années 1990 dans le cadre de ses

efforts pour accroître la productivité. À la suite de ce travail, l'estimation conservatrice, dans le cadre de l'examen a posteriori, est qu'il a permis d'augmenter le revenu moyen des ménages australiens de 5 000 dollars australiens dans les années 1990. Ce travail a permis d'accroître la concurrence dans l'économie australienne en éliminant les obstacles réglementaires à la concurrence.

Je devrais dire que l'Australie est très engagée dans cette voie, parce qu'elle se rend compte à quel point il est important pour sa productivité en tant que pays de stimuler la croissance du PIB et de donner plus d'argent aux gens grâce à une économie dynamique et concurrentielle.

[Français]

Le président: Merci, monsieur Arya.

Je cède la parole à M. Généreux, pour cinq minutes.

M. Bernard Généreux (Montmagny—L'Islet—Kamouraska—Rivière-du-Loup, PCC): Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins.

Monsieur Boswell, si mes collègues Mme Rempel Garner et M. Chambers n'avaient pas demandé une enquête sur les transactions faites particulièrement par Interac, on ne serait pas ici aujourd'hui.

Ai-je bien compris?

M. Matthew Boswell: Je vous remercie de votre question.

Je vais répondre en anglais.

[Traduction]

Je pense que ce qui s'est arrivé, c'est que le Bureau de la concurrence surveille ce qui se passe au Comité. En plus, nous avons reçu directement une lettre, qui nous encourage à nous pencher sur la question.

Les causes au bureau peuvent commencer de nombreuses façons différentes. Par exemple, les gens viennent nous voir et disent: « Hé, il y a un problème. » Nous examinons ces types de questions au cas par cas.

Dans ce cas-ci, nous avons examiné les témoignages et décidé qu'il serait approprié de lancer une enquête préliminaire.

[Français]

M. Bernard Généreux: Quels témoignages antérieurs vous ont le plus surpris et ont fait que vous avez acquiescé à la demande de mes collègues et du Comité? Tantôt, Mme Rempel Garner faisait référence à certains témoignages où il y avait très peu de transparence, et même pas du tout dans certains cas.

Quels témoignages vous ont le plus marqué et vous ont convaincu que c'était la chose à faire?

M. Matthew Boswell: En ce moment, étant donné qu'une enquête préliminaire est en cours, il est probablement préférable que je ne fasse pas de commentaire sur les témoignages et sur ce qui m'a le plus surpris.

• (1640)

M. Bernard Généreux: Chez les Canadiens moyens, dont je fais partie, on ne perçoit pas nécessairement que, lorsqu'on fait une quelconque transaction bancaire, elle se situe dans un système qu'un organisme canadien est chargé d'évaluer ou, à tout le moins, de surveiller.

Considérez-vous votre organisme comme une entité de surveillance en matière de concurrence?

M. Matthew Boswell: Je dirais que...

M. Bernard Généreux: Vous pouvez répondre en anglais. Cela ne me dérange pas.

M. Matthew Boswell: D'accord, merci.

[Traduction]

Je dirais que nous ne nous considérons pas comme un organisme de surveillance ni comme un organisme de réglementation. Nous sommes un organisme d'application de la loi. Notre responsabilité est d'enquêter sur les allégations de conduite anticoncurrentielle ou de pratiques commerciales trompeuses. Nous faisons enquête sur de nombreux aspects différents. Parfois, nous réglons des cas, et nous l'avons fait dans le passé, grâce à ces accords de consentement qui durent longtemps. Nous devons assumer la responsabilité de surveiller la conformité avec ces accords de consentement. En ce sens, nous supervisons ce qui se passe, mais, de manière générale, nous ne sommes pas un organisme de réglementation; nous faisons appliquer la loi.

[Français]

M. Bernard Généreux: Vous venez d'ouvrir une enquête préliminaire. Êtes-vous en mesure de fournir une estimation du temps qu'elle prendra? Tantôt, on vous a demandé jusqu'où vous pouviez reculer dans le temps pour vérifier, dans le cadre de votre enquête, à quel moment ces pratiques avaient commencé.

Êtes-vous en mesure de nous dire quand vous pourrez expliquer ce qui s'est passé et si une éventuelle condamnation pourrait être faite?

[Traduction]

M. Matthew Boswell: Il est très difficile de prédire la durée d'une enquête, surtout à une étape précoce. Il existe un très grand nombre de variables pour ce qui est du type de preuves que nous pourrions devoir obtenir, du fait de savoir auprès de qui nous pourrions les obtenir et du niveau de coopération que nous recevons des parties dans le marché. Elles sont trop nombreuses. Ce que je peux vous dire, c'est que l'une des choses sur lesquelles nous nous concentrons beaucoup au bureau ces jours-ci, qui est très importante selon nous, est de faire avancer nos enquêtes plus rapidement que nous l'avons fait dans le passé. C'est parfois lié aux ressources et aux dossiers électroniques et à ces genres de choses.

Je ne peux pas vous donner de durée précise, ni même d'estimation. Je ne peux même pas vous donner une estimation.

[Français]

M. Bernard Généreux: Considérez-vous avoir tous les pouvoirs pour aller au fond d'une affaire comme celle-là ou d'autres cas potentiels de concurrence déloyale? Considérez-vous que votre organisation a le mordant et les outils nécessaires pour se rendre jusqu'à la fin d'une telle enquête et formuler des recommandations, voire imposer des amendes?

[Traduction]

M. Matthew Boswell: Ce que je peux dire en réponse à une très bonne question, c'est que nous nous retrouvons dans une bien meilleure situation en ce moment qu'il y a quatre ans pour ce qui est des pouvoirs d'enquêter sur les conduites anticoncurrentielles dans l'économie canadienne. Nous disposons de plus de ressources qu'il y a quatre ans. On a laissé nos ressources s'atrophier pendant long-

temps. Nous sommes maintenant dans une bien meilleure situation. Les outils dont nous disposons sont rationalisés, dans une certaine mesure, surtout pour ce qui est de l'abus de position dominante et du fait que les grandes entreprises abusent de leur domination dans le marché. Nous sommes maintenant dans une meilleure situation et nous disposons de meilleurs pouvoirs qu'il y a quelques années, monsieur.

[Français]

Le président: Merci, monsieur Généreux.

Monsieur Van Bynen, la parole est à vous pour cinq minutes.

[Traduction]

M. Tony Van Bynen (Newmarket—Aurora, Lib.): Merci, monsieur le président.

Vous avez dit que vous alliez faire une enquête préliminaire. Si vous décidez d'aller de l'avant, cette information reviendra-t-elle au Comité? Où cette information sera-t-elle envoyée? Où ces recommandations seront-elles envoyées?

• (1645)

M. Matthew Boswell: Nous menons l'essentiel de nos enquêtes en privé. C'est-à-dire que nous recueillons des preuves et prenons des décisions en cours de route s'il y a suffisamment de preuves pour faire avancer le cas particulier. Puis, si nous continuons de le faire avancer, que nous pensons qu'il y a un problème et que nous avons des preuves permettant d'établir le problème, nous pouvons porter la cause devant les tribunaux ou mobiliser la partie qui participe à la conduite anticoncurrentielle présumée afin de voir si elle veut régler la question. Nos conclusions de fait ne reviendraient pas ici; nous faisons cela en privé.

M. Tony Van Bynen: Là où je veux en venir, c'est que vous réagissez aux violations et aux infractions. Dans quelle mesure vos conclusions peuvent-elles orienter les organismes de réglementation?

M. Matthew Boswell: Une composante énorme de notre travail est l'application de la loi. Un autre aspect important de notre travail est de fournir des conseils au gouvernement fédéral, aux organismes de réglementation fédéraux et aux gouvernements provinciaux, s'ils nous invitent à le faire. Nous le faisons très souvent. En fait, selon mes calculs, au cours des 9 ou 10 dernières années, nous avons proposé à peu près 16 mémoires différents sur des questions de concurrence dans le secteur financier. Nous avons présenté ces mémoires au ministère des Finances, à Paiements Canada et, dans un cas, au gouvernement de la Colombie-Britannique. L'une de nos récentes recommandations était adressée au ministère des Finances, mais elle portait sur une politique du Bureau du surintendant des institutions financières.

Nous avons été très actifs pour défendre les intérêts afin de promouvoir la concurrence, en fournissant des conseils aux organismes de réglementation. Nous avons conseillé le CRTC à de nombreuses reprises au cours des cinq dernières années.

Ce sont nos deux principaux axes de travail au bureau. L'un est confidentiel et débouche sur des causes judiciaires, alors que l'autre consiste en des activités de défense des organismes de réglementation fondées sur des preuves.

M. Tony Van Bynen: Vous disposez d'un accès. Pouvez-vous exiger une réponse à vos préoccupations, ou est-ce que tout cela n'est qu'une question de collaboration?

M. Matthew Boswell: Nous ne pouvons pas exiger de réponse.

M. Tony Van Bynen: D'accord.

Quelles mesures le bureau envisage-t-il pour s'assurer que la transition vers le système bancaire ouvert et les devises numériques favorise des conditions de concurrence équitables dans le marché?

L'une des choses est... Oui, je pense que la concurrence est une bonne chose. Regardez au sud du 49^e parallèle. Il y a beaucoup d'institutions financières qui se sont effondrées à la suite de certaines de leurs décisions. Comment regarder ce qui est nécessaire pour favoriser une plus grande concurrence dans l'environnement? En même temps, comment établir la stabilité financière requise? Est-ce votre rôle, ou est-ce que votre rôle est de fournir des conseils afin que les gens ne se retrouvent pas avec des cryptomonnaies qui disparaissent du jour au lendemain?

M. Matthew Boswell: Pour revenir à ce que je disais concernant nos activités de défense des intérêts, nous avons réalisé une quantité incroyable de travail de défense auprès du ministère des Finances concernant le système bancaire ouvert et la conception, y compris avec Paiements Canada concernant la voie de paiement en temps réel. Peut-être que M. Durocher veut ajouter quelque chose à cette question.

Je dirais que, pour ce qui est du système bancaire ouvert, nous sommes très loin derrière de nombreux pays dans le monde. Nous sommes loin derrière le Royaume-Uni, en particulier. Ces mêmes préoccupations au sujet de la sécurité ont toutes été soulevées au Royaume-Uni et n'ont pas porté fruit, selon ce que je comprends. De toute évidence, il existe des modèles que le Canada peut suivre sans pour autant abandonner la sécurité.

M. Durocher peut en dire un peu plus sur le système bancaire ouvert.

M. Anthony Durocher: Nous avons été très actifs en travaillant avec les personnes qui ont élaboré le système bancaire ouvert pour essayer d'exprimer notre point de vue favorable à la concurrence.

Certains enjeux critiques, de notre point de vue, concernent la gouvernance du système. Il s'agit du contrôle de choses comme l'accréditation, du fait de savoir qui est autorisé à y accéder et de certaines des normes techniques qui devraient être adoptées pour faciliter la concurrence. De façon générale, nous essayons d'apporter notre expertise dans ces questions particulières.

Pour ce qui est de la question plus vaste de la concurrence par rapport à la stabilité, je dirais que ce n'est pas un jeu à somme nulle. Avec une réglementation efficace, nous pouvons accroître la concurrence dans le secteur sans nuire à la stabilité. Je pense que c'est un point très important dans le contexte de l'augmentation de la concurrence dans le secteur des services financiers du Canada.

• (1650)

M. Tony Van Bynen: Le bureau prévoit-il mettre sur pied des examens réguliers suivant l'apparition de ces nouveaux mécanismes, ou se limite-t-il seulement aux plaintes et au règlement des préoccupations? Le cas échéant, quels principes ou critères avez-vous établis pour ce que vous désignez comme des institutions à risque élevé?

M. Anthony Durocher: En ce qui concerne tout régime de réglementation, je ne crois pas qu'un examen soit établi par le Bureau de la concurrence. Si nous sommes invités à participer à un processus d'examen, par exemple, comme une consultation publique sur un projet proposé, nous y participons si nous pensons pouvoir apporter de la valeur à la discussion et faire part de notre expérience.

Encore une fois, ce ne sont que des conseils que nous fournirions aux organismes de réglementation sur la façon d'échafauder un système.

En général, s'il y a une conduite anticoncurrentielle dans un nouveau régime de réglementation, il s'agit d'obtenir les faits et les preuves, et d'examiner les infractions potentielles. Souvent, les marchés ou les comités parlementaires peuvent être nos yeux et nos oreilles pour ce qui est de savoir ce qui justifie une enquête. Au cours de toute année donnée, le Bureau de la concurrence reçoit des milliers de plaintes. Notre rôle est de les trier et de consacrer nos ressources à d'éventuelles infractions en matière de concurrence qui sont justifiées. Nous menons des enquêtes à ce sujet.

[Français]

Le président: Merci, monsieur Van Bynen.

Monsieur Savard-Tremblay, vous avez la parole.

M. Simon-Pierre Savard-Tremblay: Merci, monsieur le président.

Monsieur Boswell, je vais me permettre de faire un petit détour afin de m'assurer de bien comprendre le fonctionnement du Bureau de la concurrence.

Lancez-vous des enquêtes seulement en cas de dénonciation? Avez-vous aussi le pouvoir d'en lancer si vous avez un soupçon qui n'émane pas directement d'une plainte?

[Traduction]

M. Matthew Boswell: Il y a de nombreuses façons de lancer une enquête.

Nous avons au Bureau un élément visant à adopter une approche proactive quant à la collecte de renseignements; nous surveillons ce qui se passe sur le marché et s'il y a des comportements anticoncurrentiels sur lesquels nous devrions nous pencher. Nous avons, en fait, mis sur pied une unité destinée à fournir ce type de renseignements. Nous pouvons cerner des problèmes de cette manière.

Il nous arrive aussi souvent d'être avisés de problèmes par des acteurs d'un certain marché qui font face à ce qu'ils croient être un comportement anticoncurrentiel. Comme M. Durocher l'a dit, nous recevons plus de 5 000 plaintes par année que nous devons trier par ordre de priorité.

Par exemple, il y a aussi les audiences publiques. Celles-ci peuvent soulever des enjeux, ou faire la lumière sur des enjeux, que nous décidons d'examiner, également.

Bien entendu, un autre aspect très important est notre rapport avec les autorités d'exécution de la loi au Canada et dans le monde. Nous avons des relations très étroites avec les organismes d'application de la loi sur la concurrence dans le monde. Ils examinent les comportements problématiques qui pourraient avoir lieu dans de multiples pays lorsqu'il est question de multinationales.

Nous pouvons nous renseigner au sujet de problèmes potentiels de nombreuses différentes façons.

[Français]

Le président: Merci, monsieur Savard-Tremblay.

Si vous voulez poser une dernière question...

M. Simon-Pierre Savard-Tremblay: En fait, j'aimerais simplement synthétiser la réponse.

En fait, la réponse est non; vous ne le faites pas seulement lorsqu'il y a eu une dénonciation. Il y a d'autres façons de le faire. Par exemple, vous pouvez, de votre propre initiative, lancer une enquête.

M. Matthew Boswell: Oui, c'est exact.

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Masse, la parole est à vous.

[Traduction]

M. Brian Masse: Merci, monsieur le président.

En ce qui concerne l'échéancier de l'enquête sur Interac, pouvez-vous nous dire quand vous allez étudier ou examiner ses pratiques? Vous avez déjà mené une enquête il y a de nombreuses années. L'enquête qui a été lancée remonte-t-elle jusque-là? Vous pourriez vous servir des problèmes passés, je présume, comme point de départ. Je me demande si vous pouvez à un certain moment présenter publiquement un résumé.

Il est probablement trop tôt pour cela, de toute façon, puisque vous ignorez où votre enquête vous mènera.

• (1655)

M. Matthew Boswell: C'est tout à fait exact. Nous en sommes certainement aux premières étapes. Comme je le dis, nous avons une vaste expérience, et nous comprenons donc certains aspects. Cette affaire précédente en particulier se limitait à deux services que j'ai mentionnés plus tôt. Les retraits au guichet automatique et les transactions de débit aux points de vente.

Je ne peux pas vous donner un échéancier. Je suis désolé.

M. Brian Masse: Pas de souci.

Pendant que nous y sommes, j'ai soulevé un problème — c'était avant votre époque, mais je crois que c'est un bon exemple de ce qui se passe — lorsque Live Nation a acheté Ticketmaster. Nous avons vu, plus récemment, que certaines choses de ce genre se sont produites. Y a-t-il quelque chose que vous pouvez dire au sujet de cette situation, de manière générale, au public? Sinon, vous pouvez simplement ne pas le faire. Je me le demande simplement, parce que j'ai insisté sur la question dans le passé.

Essentiellement, vous avez pris note de quelques-unes des différentes acquisitions qui ont eu lieu.

L'une d'elles, bien connue, est l'acquisition de Zellers par Target. Zellers avait des employés syndiqués et les payait au-dessus de l'échelle salariale. Elle offrait des avantages sociaux à ses employés. Target a fait fermer l'entreprise, et nous avons perdu cette concurrence. Lowe's a fait l'acquisition de RONA et ainsi de suite.

Avez-vous des commentaires généraux à faire, avant que je termine, sur la manière dont nous pouvons éviter de nous retrouver dans ces situations? En fin de compte, est-ce vraiment à l'échelon ministériel que l'on autorise ces choses? Chaque ministre change d'opinion et d'intérêt lorsqu'il est question de prises de contrôle d'entreprises. L'acquisition de Future Shop par Best Buy est un autre exemple, et j'en passe, où l'opinion d'un ministre a entraîné l'élimination de la concurrence à ce moment-là.

M. Matthew Boswell: Pour ce qui est de Ticketmaster, je suis au courant de la lettre que vous avez envoyée au ministre Champagne à ce sujet. Pour ce qui est des prix des billets, comme nous le disons souvent, nous ne sommes pas responsables de la réglementation des prix. Notre travail consiste à appliquer la Loi sur la concurrence.

Les prix abusifs et les prix très élevés pourraient, peut-être, relever des provinces.

Bien entendu, la fusion entre Ticketmaster et Live Nation en 2010 a été examinée par le Bureau. À ce moment-là, nous avons relevé certains problèmes de concurrence et avons exigé la prise de certaines mesures, comme des désinvestissements et certaines mesures correctives comportementales, pour cette transaction.

En ce qui concerne le problème du prix des billets que vous avez signalé dans votre lettre au ministre Champagne, cela ne relève pas vraiment du Bureau.

M. Brian Masse: C'est pourquoi je ne vous ai pas écrit à ce sujet. Je vous ai écrit beaucoup trop souvent, je crois, de toute façon.

Merci, monsieur le président.

[Français]

Le président: Merci, monsieur Masse.

[Traduction]

Monsieur Perkins, la parole est à vous.

M. Rick Perkins (South Shore—St. Margarets, PCC): Merci, monsieur le commissaire, et merci à l'équipe de participer à cette étude importante. Ma question porte en principe sur les virements électroniques, mais j'aimerais parler d'Interac de manière un peu plus générale et je vais préciser ma pensée.

De manière plus générale, monsieur le commissaire, je crois que vous avez une politique qui indique que, si une entreprise détient plus de 30 % des parts d'un marché, cela pose problème lorsqu'il s'agit d'un oligopole, ou du moins, cela entraîne une domination du marché. Est-ce exact?

M. Matthew Boswell: Cette politique se trouve dans nos lignes directrices sur l'abus de position, dont Mme McWhinnie peut parler.

Mme Krista McWhinnie: Je reviendrais simplement sur le fait qu'une entreprise importante et dominante ne contrevient pas à la Loi sur la concurrence. Nous avons établi certains seuils qu'une entité dominante doit franchir pour que l'on juge que ses comportements puissent contrevioler la loi. Nous devons également prouver qu'une entité est, en fait, dominante, et c'est là que les seuils de parts de marché entrent en jeu.

M. Rick Perkins: Si l'on regarde les parts de marché, cinq ou six banques contrôlent, essentiellement, 80 % ou 90 % du marché des services financiers.

Lorsque je m'ouvre un compte bancaire, m'offre-t-on un choix de fournisseurs de services pour les virements électroniques et les transactions de débit?

M. Matthew Boswell: Je ne peux répondre à la question, parce que je ne m'y suis jamais attardé.

Je ne sais pas si ma collègue...

M. Rick Perkins: J'ai travaillé pour une banque durant cinq ans. Je connais la réponse. La réponse est non; autrement, le logo d'Interac ne serait pas imprimé sur votre carte de débit. Vous n'avez pas vraiment le choix, n'est-ce pas? Ces services sont fournis par Interac.

Interac détient une part énorme du marché. Je dirais qu'il s'agit de près de 100 % des transactions effectuées par les Canadiens, que ce soit des transactions par débit ou des virements électroniques, tout cela. Fait curieux, Interac appartient aux banques. Cela semble être un moyen pratique de tenir les concurrents à l'écart; en tant que client d'une banque, je ne peux pas vraiment choisir un fournisseur de services et décider des frais, en fin de compte, que je paierais pour virer de l'argent ou faire une transaction de débit électronique. N'est-ce pas le cas? C'est un pouvoir monopolistique, n'est-ce pas?

• (1700)

Mme Krista McWhinnie: Je crois que c'est quelque chose qui concernerait vraiment la première partie de notre critère, prévu dans la loi concernant l'abus de position dominante, visant à déterminer s'il y a, oui ou non, une emprise sur le marché. Puis, selon deux autres parties importantes du critère, nous devons faire une analyse et prouver, notamment, que des comportements constituent une infraction de la loi. Il doit y avoir une intention de porter préjudice à un concurrent ou à la concurrence, de manière générale. Ensuite, nous devons examiner plus en profondeur la nature des répercussions sur l'ensemble du marché et voir s'il y a une diminution sensible ou un empêchement de la concurrence.

M. Rick Perkins: D'accord, donc en tant que client, lorsque j'achète des services financiers, je ne peux aucunement choisir l'entreprise qui fournit ces services auprès de ma banque. À mon avis, il s'agit d'une domination du marché, surtout lorsqu'Interac gère probablement de 90 % à près de 100 % des virements de fonds. Il est assez évident que votre seuil de 30 % est franchi dans le cas d'Interac.

Cela fait partie de la concurrence, mais nous avons eu des preuves selon lesquelles « Être membre a ses privilèges » pour ainsi dire, si je cite une ancienne entreprise de marketing de la carte de crédit American Express. Les membres qui détiennent Interac ici sont quatre banques et Desjardins; ils forment le conseil qui le gouverne, et ils obtiennent des taux préférentiels. Si vous ne faites pas partie du conseil et que vous tentez, en tant que coopérative de crédit ou autre institution financière, de devenir membre du club d'Interac, il semble que vous devez payer sept, huit, neuf ou dix fois le taux des frais.

S'il y a une domination entière du marché, si les clients des services financiers ne peuvent aucunement choisir les services offerts avec leur compte bancaire et si les frais imposés aux institutions financières qui ne font pas partie du club d'Interac sont dix fois plus élevés que les frais imposés aux membres de ce club, on dirait bien qu'il s'agit d'un pouvoir monopolistique qui doit être démantelé.

Mme Krista McWhinnie: C'est exactement le genre de choses que nous chercherions à déterminer au moyen de l'enquête et d'établir grâce à des preuves. Normalement, la loi, comme nous l'avons dit, ne détermine pas les frais qu'une entreprise en amont peut imposer à ses clients en aval, mais comme vous le dites, si cette entreprise en amont fait également de la concurrence en aval et exerce un certain contrôle, il y a peut-être un incitatif anticoncurrentiel à porter préjudice aux rivaux en aval, notamment en augmentant les coûts.

M. Rick Perkins: Si j'insiste pour que l'entreprise que mes clients au détail utilisent pour traiter des transactions soit une entreprise que je possède, ne s'agit-il pas d'un pouvoir monopolistique? Il n'y a pas de choix offerts aux consommateurs.

Mme Krista McWhinnie: Cette information serait intégrée à l'évaluation générale visant à déterminer si l'entreprise se trouve en

position dominante et si elle fait quelque chose considéré comme étant anticoncurrentiel selon la Loi sur la concurrence, puis nous examinerions les répercussions générales sur le marché.

M. Rick Perkins: Cet examen ne devrait pas prendre trop de temps, lorsque vous contrôlez 100 % du marché, que vos membres obtiennent une tarification préférentielle et que vos clients n'ont aucun choix quant aux services qu'ils utilisent. Il n'y a pas plus grand pouvoir monopolistique que celui des banques qui détiennent Interac et qui n'offrent que ce seul choix aux clients.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Perkins.

Je cède maintenant la parole à M. Badawey.

M. Vance Badawey (Niagara-Centre, Lib.): Merci, monsieur le président.

Je vais poser le même genre de questions que celles posées par M. Perkins. Je vais commencer par parler des pratiques en matière de tarification.

Monsieur Boswell, comment la structure de prix des principaux fournisseurs de services de virements électroniques au Canada se compare-t-elle à l'échelle mondiale? C'est la première question. Ensuite, les frais correspondent-ils aux pratiques et aux prix concurrentiels dans le marché?

M. Matthew Boswell: Je n'ai pas la réponse à l'une ou l'autre de ces questions pour le moment.

M. Vance Badawey: Je poserais la même question à M. Durocher ou à Mme McWhinnie.

Mme Krista McWhinnie: Je n'ai pas cette information.

M. Vance Badawey: Cette information pourrait-elle être fournie ultérieurement au Comité pour que nous puissions l'ajouter aux témoignages?

Mme Krista McWhinnie: Pour que les choses soient claires, ce n'est pas de l'information que je peux, moi-même, fournir. Lorsque nous recueillons ce type d'information, cela se fait dans le cadre d'une enquête.

M. Vance Badawey: D'accord, cette information ne peut donc pas être divulguée?

• (1705)

Mme Krista McWhinnie: Non, en effet; pas avant que nous soyons en mesure de publier quelque chose au sujet de nos observations en vue d'administrer ou d'appliquer la loi, parce que celle-ci détermine ce que nous pouvons divulguer.

M. Vance Badawey: En est-il de même pour vous trois?

M. Anthony Durocher: C'est exact.

M. Vance Badawey: D'accord.

Y a-t-il eu des cas où des frais ont été augmentés de manière coordonnée entre les différents fournisseurs?

M. Matthew Boswell: À ce stade-ci, je n'ai pas cette information, et je ne crois pas que mes collègues ont cette information, à ce sujet, dans cette situation précise.

M. Vance Badawey: Pour ce qui est de l'exclusivité et du contrôle, de grandes institutions financières ou d'importants fournisseurs de services concluent-ils des ententes d'exclusivité qui limitent les choix de services de virements électroniques qui s'offrent aux consommateurs?

M. Matthew Boswell: Une fois de plus, je n'ai pas cette information précise à ce sujet à l'heure actuelle, mais je peux revenir, une fois de plus, sur notre dossier concernant Interac, où nous avons obtenu un accord de consentement jusqu'en 2020 dans le but d'examiner le comportement d'exclusion de l'organisme.

M. Vance Badawey: Avez-vous d'autres commentaires à faire, ou êtes-vous tous sur la même longueur d'onde? D'accord.

Existe-t-il des pratiques qui empêchent effectivement des plateformes de paiement tierces ou des entreprises de technologie financière de s'intégrer aux systèmes de virements électroniques existants?

M. Anthony Durocher: Je pense que l'enquête préliminaire en est à ses débuts. Je pense que ce sont les types de questions sur lesquelles nous recueillerons les faits et les données probantes.

Je signale, pour revenir à la notion de voie de paiement en temps réel, que l'accès ouvert à la voie de paiement en temps réel témoigne de l'importance de disposer d'options concurrentielles pour se mesurer aux titulaires de tout secteur. Un système bancaire ouvert et un accès ouvert à une voie de paiement en temps réel sont des mesures très importantes à prendre pour améliorer les conditions concernant la concurrence.

M. Vance Badawey: Pour ce qui est de la domination d'Interac, Interac est le joueur dominant dans le système de transferts électroniques. Je pense que nous en avons beaucoup entendu parler. Cette domination pose-t-elle des problèmes en ce qui concerne la compétition ainsi que l'innovation?

Mme Krista McWhinnie: Du côté de l'application de la loi, comme je l'ai expliqué plus tôt, le fait d'être dominant ne constitue pas une violation de la Loi sur la concurrence. Même le fait de détenir le monopole au Canada ne constitue pas une violation; c'est ce que vous en faites qui compte. L'entité dominante fait-elle quelque chose pour se protéger de devoir faire concurrence à ses rivaux?

Pour clarifier les choses peut-être, ce n'est pas parce qu'il n'y a pas de violation de la Loi sur la concurrence qu'un marché va bien du point de vue de la concurrence. Je pense qu'il y a beaucoup de marchés où l'on peut améliorer la concurrence. Pour ce qui est tout particulièrement de marchés de type oligopole, qui sont très concentrés et où il existe de grands obstacles à l'entrée, il arrive parfois que les sociétés qui se livrent concurrence dans ce type de structure de marché n'aient pas besoin de contrevenir à la Loi sur la concurrence pour atteindre des résultats mutuellement bénéfiques.

M. Vance Badawey: Il y a une deuxième partie à cette question concernant la dynamique concurrentielle. Existe-t-il en ce moment une dynamique concurrentielle dans l'écosystème des transferts électroniques qui est étouffée au chapitre de l'innovation ainsi que de l'élaboration de solutions de paiement de rechange?

Mme Krista McWhinnie: En ce qui concerne l'application de la loi, c'est exactement le genre de choses que nous chercherions à déterminer dans une enquête. Je pense que mon collègue Anthony Durocher a également parlé de certaines recommandations que nous avons adressées aux décideurs concernant la voie de paiement en temps réel et le système bancaire ouvert qui pourrait permettre de mieux ouvrir ce marché et de promouvoir l'innovation.

M. Vance Badawey: Y a-t-il d'autres commentaires? C'est bon.

Je pense que, pour l'essentiel, monsieur le président, nous avons entendu beaucoup de témoignages, mais il y a aussi quelques témoignages que nous n'avons pas encore entendus. En prévision de nos réunions futures, je pense qu'il serait prudent d'inviter d'autres

personnes qui pourraient peut-être répondre à certaines de ces questions.

Si vous n'y voyez pas d'inconvénients, j'aimerais proposer une motion, en demandant le consentement unanime, pour inviter à une prochaine réunion le PDG de Rogers, Tony Staffieri — ce serait le 28 novembre — ainsi que le PDG de Bell Canada, Mirko Bibic.

Je suis désolé. Je pense que M. Staffieri de Rogers va déjà venir ici.

• (1710)

Le président: Oui, il viendra jeudi, mais pas pour cela, bien sûr.

M. Vance Badawey: D'accord.

J'aimerais ajouter le PDG de Bell Canada, Mirko Bibic, et le PDG de Telus, Darren Entwistle, et les inviter à comparaître ici pour répondre à des questions au sujet d'allégations d'augmentations des prix faites à l'insu des consommateurs.

Je demande simplement le consentement unanime pour que nous puissions aller de l'avant.

M. Rick Perkins: Je dis oui deux fois.

Le président: Je vois M. Masse.

M. Vance Badawey: M. Perkins s'en réjouit.

Le président: Je veux seulement entendre M. Masse, puisqu'il s'agit de sa motion.

Allez-y.

M. Brian Masse: Merci, monsieur le président.

Je vous remercie. C'est quelque chose que j'avais suggéré au départ, mais depuis, j'ai appris que Telus ne s'adonne pas à cette pratique. Bell le fait. Je me demande si nous ne devrions recevoir que Bell et Rogers à ce moment-là, plutôt que d'inclure Telus, qui ne fait pas partie de cette pratique, d'après ce que je comprends.

Le président: Eh bien, cela dépend de M. Badawey.

Voulez-vous modifier votre motion?

M. Vance Badawey: Non. J'aimerais tout de même inviter ces deux personnes.

Le président: S'agit-il de Telus et de Bell?

L'hon. Michelle Rempel Garner: J'invoque le Règlement, à des fins de clarté. M. Badawey demande-t-il le consentement unanime pour proposer la motion, car aucun préavis n'a été donné?

Le président: Aucun préavis n'a été donné. Par conséquent, oui, il demande le consentement unanime pour inviter Bell et Telus à la réunion que nous tiendrons jeudi, où Rogers sera présent.

L'hon. Michelle Rempel Garner: Je suis maniaque des précédents, monsieur le président, alors je ne fais que vérifier.

Le président: Oui, je suis aussi habituellement maniaque, mais étant donné qu'il ne s'agit pas d'une motion de fond — il s'agit seulement d'ajouter deux témoins à une réunion que nous avons déjà acceptée — je suis un peu plus souple sur la procédure, madame Rempel Garner.

L'hon. Michelle Rempel Garner: C'est la fin de la civilisation.

Le président: Espérons que ce ne soit pas le cas.

Idéalement, le consentement unanime pourrait bien fonctionner, mais le député Masse demande que nous ne recevions pas le représentant de Telus, simplement celui de Bell.

Allez-y.

M. Brian Masse: Eh bien, je me demande également ce qui est recevable, étant donné que j'ai demandé cette chose ici et qu'elle a été refusée par le secrétaire parlementaire du Parti libéral. Cela crée-t-il une question de procédure dans laquelle nous pourrions nous retrouver par inadvertance? C'est ce que je me demande également.

Le président: Le Comité en a décidé ainsi. Le Comité peut faire ce qu'il veut avec le consentement unanime, alors c'est ce qui est demandé en ce moment.

Ai-je le consentement unanime pour inviter Bell et Telus à la prochaine réunion, le jeudi 28, lorsque nous recevrons le représentant de Rogers?

Des députés: D'accord.

Le président: Je ne vois pas d'opposition. C'est parfait. La motion est adoptée.

Chers collègues, il est presque 17 h 15. Ce que je suggère, étant donné que nous n'avons pas le temps de faire un autre tour complet, c'est d'ouvrir la séance à quelques questions de plus si les membres en ont, peu importe l'affiliation politique. Lorsque nous aurons terminé, nous suspendrons les travaux quelques minutes et passerons à notre deuxième groupe de témoins, avant 17 h 30 je l'espère, afin que nous puissions terminer plus tôt.

Sur ce, je vous donne la parole. Monsieur Perkins, puis monsieur Gaheer.

M. Rick Perkins: J'aimerais faire un sondage rapide informel. Je demanderais à tout le monde de sortir leur carte de leur portefeuille et de regarder le dos de celle-ci.

M. Ryan Turnbull: Il est écrit « Interac », oui.

M. Rick Perkins: Y a-t-il quelqu'un qui voit sur sa carte de débit une autre entreprise figurant comme option? J'aimerais le savoir.

M. Ryan Turnbull: Non.

M. Rick Perkins: Madame la commissaire, y a-t-il autre chose d'écrit sur la carte d'autres membres de votre bureau?

L'hon. Michelle Rempel Garner: Ne montrez pas votre numéro de carte de crédit en ligne, monsieur Perkins. Nous pouvons le voir, oh mon Dieu.

Des voix: Ha, ha!

M. Rick Perkins: Vous ne le voyez pas. Ce n'est pas une carte de crédit, c'est une carte de débit.

Personne n'a d'autre logo à l'endos. Pour revenir à une déclaration faite précédemment, cela ressemble à un abus du pouvoir de monopole, parce que personne n'a de choix. Votre carte est préimprimée avec l'entreprise qu'ils possèdent, et c'est la seule option.

N'est-ce pas là la définition, madame McWhinnie, de ce que vous avez dit plus tôt concernant l'abus de pouvoir?

Mme Krista McWhinnie: Généralement, si nous entendons des allégations selon lesquelles des gens sont exclus d'un réseau ou se voient refuser d'offrir un service concurrentiel, c'est exactement ce sur quoi nous menons des enquêtes. Y a-t-il quelqu'un qui cherche à fournir une solution de rechange concurrentielle qui est bloquée d'une certaine façon par l'entité dominante? Ce serait le type de comportement de position dominante que nous examinerions, dans la Loi sur la concurrence.

M. Rick Perkins: Je suis un consommateur à qui on bloque l'accès à une autre option.

Mme Krista McWhinnie: Exact. Cependant, il faudrait qu'il y ait un fournisseur de service qui veuille fournir le service au consommateur.

• (1715)

M. Rick Perkins: Il y en a qui essaient d'entrer au Canada sans avoir été autorisés à le faire par le système.

Mme Krista McWhinnie: Si on a des preuves qu'ils ne peuvent pas entrer à cause du comportement adopté par Interac, c'est exactement le type de choses qui s'inscrirait dans nos dispositions.

M. Rick Perkins: Merci, madame McWhinnie.

Le président: Merci, monsieur Perkins.

Monsieur Gaheer, allez-y.

M. Iqwinder Gaheer: J'ai une question pour M. Perkins.

Monsieur Perkins, parliez-vous des cartes de crédit ou des cartes de débit?

M. Rick Perkins: Je tenais dans les mains une carte de débit.

M. Iqwinder Gaheer: D'accord, je voulais juste vous poser une question à ce sujet.

Ma question aux témoins est la suivante. Vous avez dit que vous aviez examiné les frais de retrait des guichets automatiques la dernière fois que vous avez étudié la question d'Interac. Qu'est-ce qui est ressorti de cet examen? C'est toujours très cher. Je pense que la dernière fois que j'ai essayé de retirer de l'argent d'un guichet automatique, cela m'a coûté 5 \$.

M. Matthew Boswell: Il s'agissait davantage de l'accès au réseau intermembres d'Interac par des intervenants autres que les banques à charte qui ont créé Interac en 1984. Il ne s'agissait pas tant des frais qui étaient exigés. C'était un comportement d'exclusion, soit de ne pas laisser les autres se joindre au réseau, ou bien il s'agissait des frais qui étaient imposés pour s'y joindre. Il ne s'agissait pas tant des frais par transaction. Cela n'était pas un enjeu dans ce cas-là.

M. Iqwinder Gaheer: Si ma mémoire est bonne, je pense que si vous utilisez dans une épicerie ou où que ce soit le guichet automatique pour votre propre banque, les frais seront inférieurs, mais s'il s'agit d'une banque différente de la carte que vous utilisez, on vous demande des frais plus élevés. Je pense que c'est quelque chose que l'on devrait examiner dans le cadre de nos discussions avec Interac.

Je sais que vous envisagez une enquête préliminaire. En ce qui concerne Interac, est-ce une entreprise à but lucratif ou non lucratif? Quel est son niveau d'autonomie? Est-elle indépendante des banques? Ont-elles un intérêt dans Interac?

M. Matthew Boswell: Oui. Je crois savoir qu'il y a 13 membres du conseil d'administration d'Interac. Huit d'entre eux sont des représentants des institutions financières qui ont été les fondateurs d'Interac. Quatre d'entre eux sont des administrateurs indépendants, et le PDG est aussi membre du conseil d'administration. Interac appartient à ses membres, d'après ce que je comprends, qui représentent les grandes banques du Canada, ainsi que Desjardins, la Centrale des caisses de crédit, et je ne connais pas le statut de Canada Trust. Cela leur appartient.

Si j'ai bien compris, en ayant étudié la question un peu avant de venir ici... Selon notre entente de consentement, lorsqu'elle était toujours en place, le comité indépendant supervisait exclusivement l'aspect du retrait des guichets automatiques et du débit au point de vente. Cela ne pouvait se faire que selon le principe du recouvrement des coûts, c'était donc sans but lucratif. Pour ce qui est des autres aspects d'Interac, je ne suis pas certain si le recouvrement des coûts est à but lucratif ou non.

M. Iqwinder Gaheer: Merci.

Le président: Merci, monsieur Gaheer.

J'ai Mme Rempel Garner, M. Savard-Tremblay, puis M. Généreux.

L'hon. Michelle Rempel Garner: Tout d'abord, monsieur le président, je dois m'excuser à mon collègue, M. Perkins, d'être une maman ourse. Je m'inquiétais pour lui, mais mes inquiétudes n'étaient pas fondées.

M. Rick Perkins: Je suis heureux que quelqu'un le fasse.

Le président: J'espérais personnellement qu'il donne sa carte au président à des fins de vérification.

L'hon. Michelle Rempel Garner: Je sais, n'est-ce pas? Et voilà.

M. Rick Perkins: C'était la carte de M. Généreux, je dois l'avouer.

L'hon. Michelle Rempel Garner: Merci, monsieur Boswell.

Les dispositions sur l'abus de position dominante sont assez nouvelles. Elles sont essentiellement entrées en vigueur en vertu des dispositions récentes de la Loi sur la concurrence. Est-ce exact?

M. Matthew Boswell: Elles existaient, mais ce qui s'est passé avec les derniers amendements apportés à la loi, c'est qu'elles ont été grandement rationalisées. Cela fait en sorte qu'il est moins complexe, pour ainsi dire, pour le Bureau d'obtenir une ordonnance d'interdiction, lorsque le tribunal dit à une entreprise de mettre fin à certains types de comportements.

Elles ont été rationalisées, et c'est quelque chose que nous avons recommandé durant la consultation du gouvernement lorsqu'il visait à apporter des corrections à la Loi sur la concurrence.

L'hon. Michelle Rempel Garner: Y a-t-il des décisions, en rétrospective, que le Bureau a prises, particulièrement dans le secteur financier, que nous pourrions vouloir revoir en tant que comité à la lumière de la rationalisation de ces dispositions?

• (1720)

M. Matthew Boswell: Il n'y en a aucune qui me vient à l'esprit.

Je ne sais pas si mes collègues auraient une réponse à vous donner.

Mme Krista McWhinnie: Il n'y a rien de précis. Il y a une certaine disposition qui a été très fortement renforcée, et nous sommes donc en train d'examiner ce que nous avons fait dans le passé, pour voir si une certaine conduite serait visée maintenant, même si elle ne l'était pas avant.

L'hon. Michelle Rempel Garner: Ce sera ma dernière question, monsieur le président.

Si jamais des conclusions sont tirées en ce sens, et que vous estimez que ces conclusions pourraient nous aider à possiblement orienter nos travaux, seriez-vous prêts à les transférer si c'est approprié de le faire?

M. Matthew Boswell: C'est difficile de répondre, parce que nous pourrions décider de faire autre chose si nous voyons une différence... si, au regard de la nouvelle loi, nous cernons une conduite qui a toujours lieu, mais à l'égard de laquelle nous n'avions pas pris de mesures jusqu'ici.

L'hon. Michelle Rempel Garner: Je comprends, merci.

J'ai terminé, monsieur le président.

[Français]

Le président: Merci beaucoup.

Je cède la parole à M. Savard-Tremblay.

M. Simon-Pierre Savard-Tremblay: Je voudrais prendre la balle au bond.

En fait, au cours d'une séance antérieure, le député que je remplace, M. Garon, a fait une démonstration dans laquelle il expliquait que, pour se conformer aux conditions d'accès à une baisse des frais d'interchange, comme ce qui était imposé par Visa et Mastercard au gouvernement, un restaurant devait faire 240 services par année et devait vendre chacun de ses repas 2,43 \$ ou moins pour Mastercard et 4,16 \$ ou moins pour Visa.

Finalement, les conditions d'accès à une baisse du taux d'interchange ne viennent-ils pas, en quelque sorte, vicier la concurrence en créant une barrière à l'accès pour les petites entreprises, par exemple, ou en renforçant les entreprises qui sont déjà en position de domination sur le marché?

M. Anthony Durocher: Nous reconnaissons que le taux d'interchange peut avoir un impact important sur les petites entreprises. C'est pourquoi, en 2010, le Bureau s'est adressé au tribunal relativement aux pratiques de Mastercard et de Visa. Depuis, un cadre plus réglementaire avec un code de conduite est en place dans l'industrie.

Notre rôle, en ce moment, n'est pas de surveiller le taux en tant que tel et de s'y attarder, mais de s'assurer qu'il y a des ajustements anticoncurrentiels dans le secteur.

Cela dit, nous reconnaissons que c'est très important pour les petites et les moyennes entreprises. C'est aussi pour cela que nous promovons la concurrence dans le secteur afin de nous assurer que le cadre réglementaire, actuel et futur, soit le plus propice possible aux nouveaux entrants et à l'innovation.

Le président: Merci, monsieur Savard-Tremblay.

Monsieur Généreux, soyez bref, parce qu'il reste peu de temps.

M. Bernard Généreux: J'aimerais faire suite à ce que disait M. Gaheer tout à l'heure.

Dans les palais de justice du Québec, les frais sont exorbitants lorsqu'on veut retirer de l'argent. Selon ce qu'on a vu dans différents articles, ces frais sont obligatoires. Je veux simplement le porter à votre attention afin que vous puissiez le vérifier également. Il semblerait qu'Interac et les banques disent que c'est le gouvernement du Québec qui imposerait ces frais dans les palais de justice. Or c'est faux.

Il serait intéressant que vous puissiez inclure dans votre étude ce genre de frais abusifs — c'est ainsi qu'ils ont été qualifiés dans plusieurs médias. Je ne fais que le porter à votre attention.

Le président: Merci, monsieur Généreux.

Cela met fin à la première partie de deux heures de notre séance.

Je veux remercier à nouveau, du Bureau de la concurrence, M. Boswell, commissaire, qui était accompagné de M. Anthony Durocher et de Mme Krista McWhinnie.

Je vous remercie beaucoup de vous être joints à nous.

Je vais suspendre brièvement la séance, le temps qu'on puisse accueillir les représentants de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

● (1720)

(Pause)

● (1730)

Le président: Chers collègues, nous reprenons la réunion et notre étude sur les comportements anticoncurrentiels potentiels dans l'écosystème des virements électroniques au Canada.

J'ai le plaisir d'accueillir les témoins du deuxième groupe, qui participeront au marathon de quatre heures qu'est cette réunion du comité de l'industrie. De l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, nous recevons la commissaire, Mme Shereen Benzvy Miller. Comme elle est en poste depuis 12 jours, il s'agit de sa première visite en tant que commissaire.

Madame, nous vous félicitons pour votre nomination, et nous vous remercions de vous prêter à cet exercice.

Mme Shereen Benzvy Miller est accompagnée de M. Frank Lo-franco, commissaire adjoint, de Mme Supriya Syal, commissaire adjointe à la recherche, aux politiques et à l'éducation, et de M. Jason Bouzani, sous-commissaire adjoint aux affaires publiques.

Je vous remercie tous de vous joindre à nous.

Vous disposez de cinq minutes pour vos déclarations liminaires, lesquelles seront suivies d'une discussion entre les membres du Comité et vous.

Madame Benzvy Miller, je vous cède la parole pour cinq minutes.

Mme Shereen Benzvy Miller (commissaire, Agence de la consommation en matière financière du Canada): Je vous remercie de cette présentation, monsieur le président.

Je remercie les membres du Comité de nous avoir invités à témoigner aujourd'hui.

Je m'appelle Shereen Benzvy Miller. Je suis ravie d'avoir récemment été nommée au poste de commissaire de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, ou ACFC; ma nomination a eu lieu pendant le mois de la littératie financière.

J'occupe ce poste depuis 12 jours, comme l'a dit le président, et je suis honorée de diriger une agence dont le mandat est si important.

Je suis arrivée à l'ACFC pendant le mois de la littératie financière, qui a lieu chaque année en novembre et qui se termine cette semaine. Le but de la campagne de cette année est d'encourager les Canadiens à parler d'argent et à prendre des mesures pour accroître leurs connaissances et leur confiance en matière financière. Selon les résultats des recherches de l'ACFC, avoir des conversations au sujet de l'argent peut mener à l'obtention de meilleurs résultats financiers.

L'ACFC se réjouit de l'occasion qui lui est donnée de contribuer à l'étude de votre comité, qui porte sur l'écosystème canadien des

virements électroniques et sur l'industrie des paiements électroniques dans son ensemble.

Trois membres du comité de direction se joignent à moi aujourd'hui, et ils vont, eux aussi, pouvoir répondre aux questions des membres du Comité. Chacune de ces trois fonctions contribue à la réalisation du mandat de l'Agence ainsi qu'au soutien et à la protection des Canadiens. J'espère que leurs connaissances et leurs points de vue vont aider le Comité et que cette information sera utile pour la réunion d'aujourd'hui.

Dans mon allocution d'ouverture, je vais commencer par décrire le mandat de l'ACFC. Je vais ensuite parler du rôle de cette dernière au sein de l'écosystème de paiements. Je vais également expliquer les exigences réglementaires liées aux paiements électroniques dont l'ACFC surveille l'application. Enfin, je vais parler des frais d'interchange et des virements électroniques, avant de conclure mon intervention.

L'ACFC est un organisme fédéral indépendant qui protège les droits et les intérêts des consommateurs de produits et services financiers, ce qui englobe les droits des commerçants qui acceptent les paiements par cartes. Le mandat de l'Agence comprend de nombreux éléments importants. Tout d'abord, en tant qu'organisme de réglementation fort et efficace, nous surveillons la conformité des entités financières sous réglementation fédérale aux mesures de protection des consommateurs énoncées dans les textes de loi, les engagements publics et les codes de conduite. Le volet de notre mandat qui touche à la réglementation, que je viens de résumer, revêt une grande importance. La conformité aux obligations en matière de pratiques commerciales permet de protéger les consommateurs et mène ultimement à l'obtention de résultats financiers plus positifs pour les Canadiens. La protection des consommateurs renforce leur confiance à l'égard de toutes les institutions financières. De même, la confiance de consommateurs contribue à la sécurité et à l'intégrité du système financier.

Le volet de notre mandat qui touche à la littératie financière est tout aussi important. Dans le cadre de la Stratégie nationale pour la littératie financière de l'ACFC, nous travaillons avec des intervenants de partout au pays pour renforcer la résilience financière de la population canadienne.

L'ACFC mène également des recherches et des analyses fondées sur les données probantes, sur les tendances et sur les questions qui touchent aux consommateurs de produits et services financiers. Il s'agit là d'un moyen particulièrement important d'aider le ministère des Finances à accomplir son rôle en matière d'élaboration des politiques et des textes de loi visant le secteur financier, notamment en lui fournissant de l'information.

Le mandat de l'ACFC vient d'être élargi. On nous a confié la responsabilité de la surveillance, de la gestion et de la mise en application du cadre des services bancaires axés sur les consommateurs pour le Canada. En tant que chef de file innovateur dans le domaine de la protection des consommateurs de produits et services financiers, l'ACFC est bien placée pour assumer cette responsabilité.

● (1735)

[Traduction]

Comme le Comité poursuit son étude en se concentrant sur les domaines plus précis, mes remarques porteront principalement sur le mandat de l'ACFC en ce qui a trait à l'écosystème des paiements.

Comme nous l'avons indiqué lors de notre précédent témoignage devant votre comité, l'ACFC surveille les obligations en matière de pratiques commerciales des exploitants de réseaux de cartes de paiement, également appelées les ERCP, en vertu du Code de conduite destiné à l'industrie des cartes de paiement au Canada. Parmi les exploitants de réseaux de cartes de paiement au Canada, on peut citer VISA Canada, Mastercard Canada, American Express, Discover, UnionPay de même qu'Interac pour son produit de traitement des cartes de débit. Les exploitants de réseaux de cartes de paiement doivent intégrer le Code dans leurs contrats, leurs pratiques commerciales et leurs règles de fonctionnement, et ce, dans son intégralité.

Il incombe aux exploitants de réseaux de cartes de paiement de veiller à ce que les sociétés de traitement des paiements qui utilisent leurs réseaux respectent les obligations prévues par le Code. Cela veut dire que les sociétés de traitement des paiements doivent comprendre les obligations en matière de pratiques commerciales énoncées dans le Code et agir de manière proactive pour en assurer le respect.

Récemment, le gouvernement a annoncé une version révisée du Code de conduite destiné à l'industrie des cartes de paiement. La plupart des éléments de ce code sont entrés en vigueur le 30 octobre, et ceux qui restent, qui sont plus techniques, suivront le 30 avril 2025.

Les commerçants canadiens qui traitent des cartes de paiement bénéficient maintenant de mesures de protection conçues pour assurer la transparence et la souplesse ainsi que leur donner des choix. La communication de renseignements et le traitement des plaintes sont des aspects essentiels de la protection offerte, que ce soit aux consommateurs dans le marché des services bancaires de détail ou bien pour les commerçants. L'amélioration de la communication de renseignements et du traitement des plaintes est un élément clé du nouveau code. Par exemple, les commerçants recevront de plus amples renseignements sur des frais de traitement des cartes dans l'offre qui leur sera présentée, au moment de la signature de leur accord avec leur prestataire de services et dans leur relevé mensuel.

Il est important de mentionner que les commerçants ont désormais accès à une procédure de traitement des plaintes qui est claire, simple et transparente et qui exige que leur plainte soit traitée dans un délai raisonnable. Fait important, les commerçants disposent d'un délai plus long pour mettre fin à leurs accords, qu'ils peuvent également résilier si certaines réductions de frais ne leur sont pas refilées dans leur intégralité.

L'ACFC s'attend à ce que les exploitants de réseaux de cartes de paiement mettent en œuvre le Code révisé, et c'est notre rôle de surveiller leur conformité avec les obligations en matière de pratiques commerciales auxquelles ils sont assujettis.

Bien que l'ACFC ne commente pas publiquement ses activités de surveillance en cours — quoique j'ai tout de même amené M. Franco avec moi ici —, les conclusions de l'Agence concernant la conformité des entités financières sous réglementation fédérale sont décrites dans notre rapport annuel. Je dois également mentionner que l'ACFC fournit des renseignements objectifs qui font autorité pour aider les commerçants à comprendre les droits que leur confère le Code.

Je pense qu'il convient de profiter de l'occasion pour parler brièvement de la surveillance par l'ACFC des frais de base pour le traitement des cartes de paiement, comme les frais d'interchange. En ce

qui concerne ces frais, les réseaux de cartes de paiement et leurs participants sont censés respecter les engagements en vertu du Code qui y sont associés. Les engagements liés aux frais d'interchange sont les suivants: communiquer les frais dans un langage clair et simple, de manière non trompeuse; aviser les commerçants des modifications de frais au moins 90 jours avant leur date d'entrée en vigueur; et respecter le droit pour les commerçants de résilier les accords. Il est important de mentionner que les frais d'interchange sont déterminés par le marché.

De plus, nous prenons acte de l'intérêt du Comité à l'égard des virements électroniques, un service fourni par Interac. Les données de Paiements Canada continuent de montrer que les Canadiens utilisent principalement les services de virement électronique comme les virements Interac pour les transferts d'argent entre particuliers. Leur utilisation est moins courante pour l'achat de biens ou de services. Interac est l'un des exploitants de réseaux de cartes de paiement qui ont signé le Code de conduite destiné à l'industrie des cartes de paiement au Canada.

L'ACFC protège à la fois les consommateurs et les commerçants qui utilisent les services offerts par Interac. Du point de vue des consommateurs, les virements électroniques sont un service fourni par les banques. Les banques doivent communiquer les frais qu'elles facturent pour les virements Interac à leurs clients. Il existe des règles très précises et très strictes en ce qui concerne la communication des frais facturés par les banques à leurs clients. Il s'agit de l'une des nombreuses obligations prévues dans le Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers dont l'ACFC surveille l'application. Pour les commerçants, Interac doit veiller à ce que les entreprises de traitement des paiements qui permettent aux commerçants d'accepter des cartes de débit au point de vente leur communiquent les frais facturés pour ce service. Il s'agit de l'une des nombreuses exigences énoncées dans le Code de conduite destiné à l'industrie des cartes de paiement au Canada dont l'ACFC surveille l'application. Dans ces deux cas, la communication des renseignements sur les frais permet aux consommateurs et aux commerçants de prendre des décisions éclairées à propos des produits et des services qui leur sont offerts. Les frais que facture Interac sont des décisions commerciales.

En résumé, j'ai brièvement décrit le mandat de l'ACFC et la façon dont nous protégeons les consommateurs de produits et services financiers et les commerçants. J'ai décrit le rôle de l'ACFC au sein de l'écosystème des paiements. J'ai abordé la question de la surveillance par l'ACFC des frais d'interchange et des virements électroniques.

● (1740)

L'ACFC joue un rôle important. Nous protégeons les consommateurs et les commerçants et nous leur apportons les connaissances dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées. Les ressources de l'ACFC en matière de réglementation, de recherche et d'éducation financière fonctionnent en synergie et contribuent à favoriser le maintien d'un système financier solide, sécuritaire et stable dans l'intérêt de la population canadienne. En protégeant efficacement les consommateurs et en s'engageant à renforcer la littératie financière, l'ACFC favorise la confiance, une confiance qui permet aux Canadiens de naviguer dans leur vie financière avec assurance et en toute tranquillité d'esprit.

Monsieur le président, voilà qui conclut ma déclaration. Je suis impatiente de répondre aux questions du Comité.

Le président: Merci beaucoup.

Pour commencer la discussion, je cède la parole à Mme Rempel Garner pour six minutes.

L'hon. Michelle Rempel Garner: Merci, monsieur le président.

Environ au même moment l'année dernière, un article de Postmedia, je crois, révélait que, selon les dossiers obtenus grâce au droit d'accès à l'information, l'ACFC avait « reçu 27 323 plaintes concernant des violations de la Loi sur les banques, depuis 2019, et que l'Agence n'avait répondu à aucune de ces plaintes ».

À combien de plaintes avez-vous répondu jusqu'ici, au cours de l'année dernière, parmi ces 27 000 plaintes auxquelles vous n'avez pas répondu?

• (1745)

Mme Shereen Benzvy Miller: Si un client est insatisfait d'un service ou d'un produit qu'il a reçu de la part de sa banque ou de son institution financière, l'ACFC l'encourage à se plaindre auprès de son institution financière.

L'hon. Michelle Rempel Garner: J'ai la Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada sous les yeux, et la mission de votre organisation y est décrite très clairement et elle comprend de « s'efforcer de protéger les droits et intérêts des consommateurs de produits et services financiers et du public, en tenant compte du besoin des institutions financières de gérer efficacement leurs opérations commerciales ».

Je vais vous poser la question à nouveau: parmi ces 27 000 plaintes à propos de violations à la Loi sur les banques qui ont été déposées depuis 2019, à combien avez-vous répondu? Il s'agit d'un article publié il y a un an. A-t-on réglé au moins l'une de ces plaintes, ou avez-vous au moins répondu à l'une d'entre elles?

Mme Shereen Benzvy Miller: Voulez-vous répondre?

M. Frank Lofranco (commissaire adjoint, Surveillance et mise en application, Agence de la consommation en matière financière du Canada): En ce qui concerne ces plaintes, il existe deux régimes...

L'hon. Michelle Rempel Garner: À combien de plaintes a-t-on répondu? Il y en a 27 000. Votre organisation a-t-elle répondu à au moins l'une de ces plaintes, après que cet article a été publié?

M. Frank Lofranco: Cela ne fait pas partie de notre mission de régler les plaintes, mais nous avons des signalements...

L'hon. Michelle Rempel Garner: Avez-vous répondu à au moins l'une d'entre elles? J'insiste sur « répondu ».

Il y a 27 000 personnes qui ont pris le temps de communiquer avec votre organisation. À combien de ces personnes avez-vous répondu?

M. Frank Lofranco: La très grande majorité de ces plaintes nous sont signalées par les banques. Certaines de ces plaintes...

L'hon. Michelle Rempel Garner: Je vous demande à combien de plaintes vous avez répondu.

M. Frank Lofranco: Les données obligatoires que les banques nous envoient montrent que plus de deux tiers, depuis 2022, lorsque sont entrées en vigueur les exigences renforcées pour le traitement des plaintes...

L'hon. Michelle Rempel Garner: Encore une fois, 27 000 personnes ont écrit à votre organisation. C'est nous qui vous finançons. C'est nous qui vous donnons de l'argent. Nous payons vos salaires. Combien de ces 27 000 personnes ont-elles reçu une réponse,

même si c'était pour dire que leur plainte allait être mise à la poubelle?

M. Frank Lofranco: Je veux seulement rectifier...

L'hon. Michelle Rempel Garner: Le savez-vous? Est-ce au moins une?

M. Frank Lofranco: Les 27 000 plaintes étaient...

L'hon. Michelle Rempel Garner: Oui, selon la demande d'accès à l'information, 27 323 plaintes n'ont reçu aucune réponse. À combien de ces plaintes avez-vous répondu au cours de l'année, depuis que cela a été révélé au public?

M. Frank Lofranco: La majorité de ces plaintes sont transmises dans le cadre des rapports obligatoires des banques sur le nombre de plaintes qu'elles reçoivent et comment elles les traitent. Elles ne sont pas toutes envoyées directement à l'ACFC...

L'hon. Michelle Rempel Garner: Avez-vous répondu à au moins l'une d'entre elles?

M. Frank Lofranco: Lorsque les banques signalent les plaintes devant faire l'objet de rapport...

L'hon. Michelle Rempel Garner: Pouvez-vous nous transmettre l'information? Ce que j'aimerais savoir, et je pense que cela serait utile au Comité, c'est à combien des 27 323 plaintes mentionnées dans l'article on a répondu, et comment? Pouvez-vous transmettre cette information au Comité?

M. Frank Lofranco: Absolument.

L'hon. Michelle Rempel Garner: D'accord, génial.

En préparation à la réunion d'aujourd'hui... En gros, dans le rapport que votre comité nous a envoyé, il y a beaucoup de banalités et d'autres choses du genre, mais pas beaucoup d'information. Lorsqu'une plainte est entrée dans le système, que se passe-t-il?

Voici ce que je veux savoir: comment pourriez-vous décrire ce que vous faites pour assurer la sécurité des gens?

M. Frank Lofranco: Voulez-vous que je réponde?

L'hon. Michelle Rempel Garner: Que faites-vous, ici?

M. Frank Lofranco: Conformément à notre mission, nous remplissons trois fonctions clés...

L'hon. Michelle Rempel Garner: Mais qu'avez-vous fait, concrètement? Au Comité, nous avons entendu dire, dans le cadre de notre étude, que les sociétés des cartes de crédit et les banques s'adonnent à des comportements franchement atroces. C'est nous qui payons votre salaire, et celui de votre personnel, en vertu de la loi, adoptée en 2001, dans le but déclaré de protéger les consommateurs contre ce genre de comportement, et pourtant, peu de choses me portent à croire que vous avez réellement répondu à ces plaintes.

Quelle est votre proposition de valeur?

M. Frank Lofranco: Par exemple, je veux vous parler de notre fonction de recouvrement des pénalités, pour expliquer une partie de notre valeur.

Dans le cadre de notre fonction de recouvrement des pénalités, nous entreprenons des centaines d'enquêtes par année, qui donnent lieu à des centaines d'avis de manquement, y compris...

L'hon. Michelle Rempel Garner: Et qu'arrive-t-il ensuite?

M. Frank Lofranco: ... un certain nombre de procès-verbaux de violation. Dans le cadre de ce travail, tous les manquements que nous cernons font l'objet d'un plan de correction, puis ils sont corrigés par la banque.

L'hon. Michelle Rempel Garner: Pouvez-vous nous faire part d'un exemple de premier plan, que nous pourrions citer en tant que réussite, par rapport à la proposition de valeur continue de votre organisation?

M. Frank Lofranco: Ce genre d'exemple serait publié sur notre site Web.

L'hon. Michelle Rempel Garner: J'aimerais vous l'entendre dire. Vous êtes ici.

• (1750)

M. Frank Lofranco: Je dirais que, au cours des deux dernières années, les pénalités imposées aux institutions financières se sont chiffrées dans les millions de dollars, et le redressement...

L'hon. Michelle Rempel Garner: Quand vous dites des « millions de dollars », voulez-vous dire un ou deux millions?

M. Frank Lofranco: Dix millions au maximum, mais il y a aussi des millions de dollars...

L'hon. Michelle Rempel Garner: D'accord. Pourriez-vous nous parler d'un dossier de premier plan, pour que nous ayons un peu l'assurance que votre agence contribue réellement à régler certains des problèmes qui ont été portés à notre attention dans le cadre de notre étude?

M. Frank Lofranco: Si vous voulez un exemple de dossier, j'aimerais pouvoir consulter notre site Web, pour voir ce que nous avons publié. Je sais qu'il y a certains dossiers en cours dont je ne peux pas parler.

L'hon. Michelle Rempel Garner: Y en a-t-il un qui vous vient à l'esprit, qui concerne votre rôle? Rien du tout?

M. Frank Lofranco: Je peux vous dire que...

L'hon. Michelle Rempel Garner: Qu'y a-t-il à la première ligne de vos réussites dans votre CV?

Mme Shereen Benzvy Miller: Je vais vous interrompre un instant, et puis je vais céder la parole à M. Bouzanis, car j'aimerais qu'il s'exprime un peu, en tant que dirigeant du centre de service à la clientèle.

Malgré tout, lorsque nous nous préoccupons, par exemple, des plaintes et des données qui montrent qu'un grand nombre de personnes risquent d'être en défaut de paiement sur leur hypothèque, parce qu'elles se sont surendettées, nous avons adopté des lignes directrices hypothécaires, de façon très active et très spécifique, pour protéger les clients et pour nous assurer d'éviter toute issue qui serait catastrophique.

L'hon. Michelle Rempel Garner: Pour terminer, je pense que je vais reformuler ma question: nous cherchons des solutions pour protéger les clients contre les comportements abusifs des institutions financières canadiennes. Cette loi indique explicitement que votre organisation est censée nous aider à cette fin. Alors, qu'est-ce que vous faites? J'ai demandé un exemple de réussite. Ce devrait être une question assez simple.

Mme Shereen Benzvy Miller: Je pense que les lignes directrices hypothécaires sont une réussite.

L'hon. Michelle Rempel Garner: De quelle façon?

Mme Shereen Benzvy Miller: Elles aideront à prévenir les issues catastrophiques pour les gens qui vont...

L'hon. Michelle Rempel Garner: Est-ce que cela a été le cas jusqu'ici? Y a-t-il quoi que ce soit que vous avez fait dans le passé que vous pourriez nous donner comme exemple...

Le président: Madame Rempel Garner, je suis désolé, mais votre temps est écoulé. Merci.

L'hon. Michelle Rempel Garner: Merci.

Le président: La parole va maintenant à M. Badawey, pour six minutes.

M. Vance Badawey: Merci, monsieur le président.

Je vais poser quelques questions que j'ai posées aux témoins précédents, du Bureau de la concurrence, et auxquelles ils n'ont pas su répondre. J'espère que vous pourrez répondre à certaines de mes questions.

Voici ma première question: comment la structure de prix des principaux fournisseurs de services de virements électroniques du Canada se compare-t-elle au reste du monde?

Voici ma deuxième question: les frais correspondent-ils aux pratiques concurrentielles dans le marché?

Le Bureau de la concurrence ne m'a donné qu'une réponse partielle, alors j'espère que des témoins de votre organisation pourront me fournir une réponse plus complète. Je ne sais pas qui parmi vous veut répondre, mais ne vous gênez pas.

Mme Shereen Benzvy Miller: Nous ne surveillons pas la structure tarifaire en tant que telle. Je dirais que vous devriez adresser votre question à la Banque du Canada et au ministère des Finances.

Nous menons beaucoup d'études pour comprendre les écosystèmes comparatifs, et pour cela, nous collaborons avec les décideurs et avec les ministères qui font ce travail, pour leur faire part de nos conclusions. Une partie de notre rôle, dans l'espace prudentiel, est de fournir de l'information adaptée aux consommateurs pour les protéger. Nous menons beaucoup d'études de ce côté-là, mais je ne suis pas certaine de comprendre où vous voulez en venir.

M. Vance Badawey: J'essaie de savoir quels sont les paramètres. En résumé, je veux savoir ce qui existe. Qu'est-ce qui est offert aux consommateurs?

Mme Shereen Benzvy Miller: Si vous me permettez de vous donner un exemple précis, si on regarde, dans l'écosystème, comment les différents clients sont traités, par rapport aux pénalités en cas de défaut de paiement — quand un de leurs chèques rebondit —, on a conclu que la structure tarifaire du Canada n'était pas vraiment en phase, alors le gouvernement a pris des mesures pour réduire les frais pour les chèques sans provision, de façon que les Canadiens les plus vulnérables, tout particulièrement, ceux qui n'auraient pas nécessairement assez de liquidités dans leurs comptes et qui pourraient subir des conséquences s'ils manquent souvent de fonds...

M. Vance Badawey: Croyez-vous que les actions du gouvernement actuel ont été justes et équitables envers les consommateurs?

Mme Shereen Benzvy Miller: Vous savez, du point de vue du gestionnaire de ce genre de système, nous devons nous demander si l'harmonisation des normes canadiennes avec celles des autres pays protégerait les consommateurs. Cela aide réellement de savoir où nous nous situons dans le continuum.

M. Vance Badawey: Savez-vous si n'importe quelle grande institution financière ou n'importe quel grand fournisseur de services concluent des accords d'exclusivité qui restreignent les choix des services de virement électronique qui sont offerts aux consommateurs?

• (1755)

Mme Shereen Benzvy Miller: Nous gérons un code de conduite pour les institutions financières sous réglementation fédérale.

En passant, ne vous gênez pas si vous voulez intervenir. Après 12 jours, je veux seulement m'assurer que mes réponses sont complètes.

Nous gérons un code de conduite. Nous nous occupons de la réglementation et de la surveillance du Code de conduite de manière très minutieuse. Comme M. Lofranco l'a dit, nous enquêtons sur toutes les plaintes déposées en vertu du Code, lorsque les institutions dérogent aux obligations prévues par le Code. C'est dans ce genre de cas, par exemple, que nous envoyons un avis de non-conformité ou que nous imposons une sanction à une banque qui a mal agi ou dont la conduite dans le marché ne correspond pas à ce qui est attendu d'elle selon le Code de conduite.

Les commissaires précédents ont adressé divers avis de non-conformité à différentes institutions et ont aussi imposé des sanctions pécuniaires à certaines occasions.

M. Vance Badawey: Merci.

J'aimerais maintenant aborder les répercussions sur les consommateurs. Les consommateurs canadiens doivent-ils payer des frais plus élevés ou ont-ils moins de services à cause des comportements anticoncurrentiels dans le marché des services de virement électronique?

Mme Shereen Benzvy Miller: Ce serait véritablement une question pour le Bureau de la concurrence. Il ne nous revient pas de remettre en question la structure de l'écosystème financier. Ce que nous faisons, dans les faits, c'est réglementer les participants pour nous assurer qu'ils se comportent comme il se doit, et que leur conduite dans le marché est appropriée et qu'ils ne portent pas préjudice aux commerçants ou aux consommateurs dans cet environnement. Nous veillons à ce que l'information soit diffusée de manière appropriée en temps opportun et de manière à ce que les commerçants et les consommateurs la comprennent.

Par exemple, en vertu du Code, les commerçants doivent être avisés à l'avance de tout changement tarifaire, il faut que le changement soit indiqué dans les relevés, il faut qu'il soit en relief et non pas écrit en tout petits caractères au bas de la page. Ce qui est important, c'est que les gens aient accès à cette information, car le savoir, c'est le pouvoir. C'est ce qui leur permet de choisir leurs fournisseurs de services.

M. Vance Badawey: À ce sujet, à propos de la transparence, est-ce qu'Interac est transparent quant à sa structure tarifaire pour les commerçants et les consommateurs, à votre avis?

Mme Shereen Benzvy Miller: Il s'agit de participants au Code de conduite, et nous les surveillons, si c'est ce que vous demandez.

M. Frank Lofranco: En ce qui concerne les frais, lorsqu'il s'agit des frais que les consommateurs doivent payer lorsqu'ils utilisent des services bancaires, par exemple, les virements Interac, notre rôle est de veiller au respect des exigences, en matière de divulgation, afin que les frais associés à ce service ou aux autres services et aux autres produits soient parfaitement clairs. En lien avec la divul-

gation, il faut également obtenir le consentement explicite par écrit, pour s'assurer que c'est une décision éclairée. Évidemment, il y a un régime de traitement des plaintes pour les plaintes à ce sujet. Il y a toute une gamme de mesures de protection des consommateurs, par rapport aux frais, où nous pouvons intervenir, par exemple pour renseigner les consommateurs et superviser les entités de surveillance quant aux obligations et aux exigences.

Pour ce qui est des commerçants, la divulgation est une fonction prévue dans le Code, tandis que, du point de vue des consommateurs, c'est une obligation prévue par la loi. Pour les commerçants, c'est prévu dans le Code. Je le répète, la divulgation est un aspect important.

M. Vance Badawey: Ce qui m'amène justement aux prochaines questions à propos des commerçants, mais le président me fait signe qu'il est sur le point de m'interrompre.

Je vous remercie sincèrement de vos réponses. Merci.

Merci beaucoup.

M. Frank Lofranco: Merci.

[Français]

Le président: Merci, monsieur Badawey.

Monsieur Savard-Tremblay, vous avez la parole pour six minutes.

M. Simon-Pierre Savard-Tremblay: Merci, monsieur le président.

Je remercie l'ensemble des témoins.

Madame Miller, je vous félicite de votre nomination et vous souhaite la bienvenue à cette réunion du Comité.

Comme quelques membres du Comité vous l'ont déjà demandé, j'aimerais vous poser une question qui nous aiderait à bien comprendre vos activités de surveillance.

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada réalise-t-elle régulièrement des analyses sur la concurrence dans l'écosystème des virements électroniques au Canada?

Si c'est le cas, de quelle façon cela se concrétise-t-il?

Mme Shereen Benzvy Miller: [Inaudible] responsabilité et pour s'assurer que la performance des participants au Code est vraiment alignée sur le Code. Il ne s'agit vraiment pas d'une analyse de la concurrence. Ce sont les obligations contenues dans le Code qui nous intéressent. Par exemple, les bonnes informations ont-elles été transmises? Les consommateurs sont-ils bien informés? Comprendent-ils leurs droits et leurs obligations dans le contexte de l'écosystème financier?

• (1800)

M. Simon-Pierre Savard-Tremblay: Il est quand même question de virements électroniques dans tout cela. Une surveillance est faite.

Comment procédez-vous?

Mme Shereen Benzvy Miller: Oui et non. Les virements électroniques comme ceux faits par Interac...

Des voix: Oh, oh!

M. Simon-Pierre Savard-Tremblay: Monsieur le président, on n'est pas en vacances ici.

Le président: S'il vous plaît, chers collègues.

[Traduction]

Évitez de faire du bruit lorsque vous siégez au Comité, et au fond de la salle également.

[Français]

Merci, monsieur Savard-Tremblay.

Mme Shereen Benzvy Miller: Merci.

C'est vraiment la Banque du Canada qui s'occupe des règlements relatifs à Interac et des transferts électroniques, et non notre agence.

M. Simon-Pierre Savard-Tremblay: De votre côté, avez-vous des rapports récents sur les pratiques des institutions financières et des fournisseurs de services de paiement en matière de concurrence?

Mme Shereen Benzvy Miller: Non, la concurrence n'est pas vraiment notre domaine.

Par contre, nous avons beaucoup d'informations sur les obligations de toutes les institutions financières et la façon dont leurs obligations sont satisfaites ou pas. Par exemple, quand nous recevons une décision du commissaire sur une irrégularité ou sur un aspect du Code qui n'a pas été respecté, nous la publions et c'est bien documenté.

C'est ce que nous faisons dans le domaine de la protection du consommateur.

M. Simon-Pierre Savard-Tremblay: Ces documents pourraient-ils être présentés au Comité?

Mme Shereen Benzvy Miller: Oui, ils sont sur notre site Web.

M. Simon-Pierre Savard-Tremblay: D'accord, je vous remercie.

Des mesures ont-elles été mises en place pour garantir que les frais de virement électronique restent transparents? Cela fait-il partie de votre champ de compétence?

Mme Shereen Benzvy Miller: Oui, la transparence est incluse dans notre code de conduite, mais il s'agit de la transparence concernant tous les frais qui existent entre les consommateurs et leur banque, même si cela touche les virements électroniques ou transferts numériques. Il y a de la transparence et du côté des marchands et du côté des consommateurs réguliers.

M. Simon-Pierre Savard-Tremblay: De quelle manière l'Agence va-t-elle justement assurer la protection des consommateurs contre l'émergence des entreprises de technologie financière et des nouvelles solutions de paiement qu'elles offrent, comme le paiement échelonné, le fait d'acheter maintenant et de payer plus tard, les portefeuilles électroniques, PayPal, Apple Pay, Google Pay ou les cryptomonnaies?

Mme Shereen Benzvy Miller: Le Code de conduite a été renouvelé. Il a été renforcé pour veiller à ce que les nouveaux services et les nouveaux acteurs qui intègrent l'écosystème y soient inclus et assujettis à notre surveillance et aux décisions visant la protection du consommateur.

M. Simon-Pierre Savard-Tremblay: J'imagine quand même qu'il doit être beaucoup plus difficile de surveiller toutes ces options qui se créent en ligne. Au-delà du Code lui-même, de son élargissement à ces nouveaux moyens et de l'inclusion de leur nom dans le Code, la manière dont vous exercez votre surveillance doit être complètement différente.

Cela change un peu la donne.

M. Frank Lofranco: Je vous remercie de votre question. Je vais y répondre en anglais.

[Traduction]

En ce qui a trait au Code précisément, les exploitants de réseaux de cartes de paiement sont tenus de s'assurer de la conformité avec le Code à l'échelle du réseau, y compris tous les participants en aval.

Notre rôle de supervision auprès d'eux comprend un grand nombre d'étapes. Premièrement, par exemple, nous examinons les politiques et les procédures pour nous assurer qu'elles leur permettront d'être en conformité. Nous fournissons aussi une orientation pour l'établissement des attentes à l'égard des mesures de protection du consommateur prévues dans le Code.

Les plaintes sont une autre caractéristique importante, et nous recevons donc les plaintes signalées par les exploitants de réseaux de cartes de paiement. Nous recevons aussi des plaintes des commerçants. Je vais utiliser cet exemple pour dire que, quand nous recevons ce genre de plaintes, nous menons une enquête. Pour ce qui est des exploitants de réseaux de cartes de paiement, au fil des ans, il y a eu beaucoup de plaintes à propos des frais et à propos du traitement des plaintes. Comme la commissaire l'a souligné dans sa déclaration, des améliorations ont été apportées au nouveau code pour renforcer la transparence à l'égard des frais et pour améliorer les délais de traitement des plaintes.

Voilà donc certaines des façons dont nous surveillons les exploitants de réseaux de cartes de paiement.

• (1805)

[Français]

M. Simon-Pierre Savard-Tremblay: De manière générale, avez-vous pu constater que les consommateurs avaient les informations nécessaires? Étaient-ils suffisamment informés à propos des nouvelles méthodes de paiement? Celles-ci font-elles l'objet d'un suivi, d'études et d'évaluations des risques par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada?

Mme Shereen Benzvy Miller: On fait beaucoup de recherche directement avec les consommateurs.

Mme Syal pourrait décrire nos efforts en matière de dialogue avec les consommateurs.

[Traduction]

Mme Supriya Syal (commissaire adjointe, Recherche, politiques et éducation, Agence de la consommation en matière financière du Canada): Merci de la question, et merci, madame la commissaire.

Nous travaillons de plusieurs façons avec les consommateurs. Nous menons des études sur les consommateurs directement pour savoir ce qu'ils comprennent et ce qu'ils ne comprennent pas. À partir de là, nous cherchons à les éduquer pour les aider à comprendre ce qu'ils ne comprennent pas. Nous intervenons aussi directement auprès des consommateurs. Ces quatre dernières années, par exemple, nous avons pris des mesures pour près de 700 000 consommateurs, et 200 000 d'entre eux ont ainsi pu prendre de meilleures décisions financières avec leur argent. Troisièmement, nous travaillons, dans le cadre de la Stratégie nationale pour la littératie financière, avec des acteurs de l'écosystème dans tout le pays, et ceux-ci, à leur tour, offrent des programmes sur le terrain, et nous nous associons avec eux pour ces programmes, ou alors ils offrent des programmes en ligne de littératie financière ou numérique, eux-mêmes ou par l'intermédiaire d'une tierce partie affiliée.

Voilà donc toutes les façons dont nous étudions ce que les consommateurs savent et ne savent pas, et ensuite nous essayons de tirer parti de ces études, comme je l'ai dit, pour parfaire notre matériel éducatif et le travail que nous faisons avec le ministère des Finances sur les politiques et la réglementation.

[Français]

M. Simon-Pierre Savard-Tremblay: J'imagine que je n'ai plus de temps de parole, monsieur le président.

Le président: Je me sens généreux, monsieur Savard-Tremblay, car vous avez été interrompu.

M. Simon-Pierre Savard-Tremblay: Je vous remercie beaucoup de votre générosité, monsieur le président.

Madame Miller, j'ai bien compris votre fonctionnement, mais je vais revenir au point de départ de ma question.

En général, constatez-vous que les consommateurs ont toute l'information nécessaire?

Mme Shereen Benzvy Miller: Il est difficile de savoir s'ils ont toute l'information nécessaire, parce qu'à mon avis, on a toujours besoin de plus d'information dans un monde où l'information est si présente.

Nous avons donc une stratégie pour la littératie financière. C'est un besoin qui doit vraiment être comblé tous les jours, dans tous ses aspects et à tous les âges. Les Canadiens, dès l'âge de trois ans et tout au long de leur vie, ont tous besoin d'information à ce sujet.

Je voudrais aussi ajouter que nos efforts, en lien avec les services bancaires pour les gens, visant à rendre l'information plus accessible aux consommateurs, vont s'ajouter à la panoplie de possibilités que nous offrons pour aider les gens à avoir l'information dont ils ont besoin dans le domaine financier.

Le président: Merci.

Monsieur Masse, la parole est à vous.

[Traduction]

M. Brian Masse: Merci, monsieur le président.

Merci à nos invités.

Quel est le taux d'adoption du Code de conduite? Est-ce que toutes les entités dans le secteur financier ont adopté le Code de conduite, y compris les fournisseurs de cartes de crédit?

M. Frank Lofranco: Merci de la question. Je veux être certain de comprendre. Les exploitants de réseaux de cartes de paiement ont signé le Code de conduite. La commissaire l'a précisé dans sa déclaration.

Quand...

M. Brian Masse: Qui n'a pas signé le Code de conduite?

M. Frank Lofranco: Je crois qu'une entité n'a pas signé le Code de conduite, mais son nom m'échappe. Je suis désolé. Six d'entre elles l'ont fait, y compris Interac.

M. Brian Masse: Eh bien, vous pouvez nous répondre plus tard. Vous pouvez nous transmettre la réponse plus tard, et nous nous assurerons de diffuser la réponse.

Donc, le Code de conduite n'est pas obligatoire. Quelles ont été les conséquences pour cette entité qui n'a pas signé le Code de conduite? Est-ce obligatoire? Si ce ne l'est pas, y a-t-il des conséquences d'une façon ou d'une autre?

M. Frank Lofranco: Les codes de conduite sont élaborés conjointement avec l'industrie. Ils ont l'accord de l'industrie et des signataires.

M. Brian Masse: Oui, je sais cela, mais ils sont soit volontaires, soit obligatoires.

M. Frank Lofranco: Je les qualifierais de volontaires de manière générale, mais tous nos codes ont un fort taux d'adoption.

• (1810)

M. Brian Masse: Donc, ils sont volontaires.

Quelles sont les sanctions pour ceux qui ne signent pas le Code de conduite? Présentement, nous ne savons même pas qui est l'entité, s'il n'y en a qu'une seule. Il pourrait y en avoir d'autres. Comment pouvez-vous évaluer qui... et quelle est la valeur de ce code de conduite volontaire pour tous les exploitants qui l'ont adopté?

Je connais bien le sujet, parce que j'ai travaillé à un projet de loi sur le marché secondaire dans le secteur automobile. Il concernait un code de conduite volontaire.

Pourriez-vous expliquer clairement au Comité ce qui arrive lorsqu'au moins une entité ne l'adopte pas, contrairement aux autres? Est-ce que les autres entités participent de manière égale, ou est-ce que leur participation prend différentes formes?

Mme Shereen Benzvy Miller: Je crois que M. Bouzanis aimerait répondre à la question.

M. Jason Bouzanis (sous-commissaire adjoint, Affaires publiques, Agence de la consommation en matière financière du Canada): Oui, monsieur le président, je peux peut-être apporter une clarification; je peux confirmer que tous les exploitants de réseaux de cartes de paiement ont signé le Code. Il y a toutefois un exploitant de réseaux qui n'émet pas de cartes ou dont les acquéreurs n'ont pas signé le Code. À toutes fins utiles, les exploitants actifs dans le système de paiement ont signé le Code.

Les exploitants de réseaux de cartes de paiement, qui ont des acquéreurs et des émetteurs ont signé le Code. Exchange est un...

M. Brian Masse: Pourquoi est-ce que l'exploitant serait invité à signer le Code de conduite, alors que vous dites qu'il n'a pas sa place dans le Code de conduite? Est-ce que c'est vraiment ce que vous essayez de dire?

M. Jason Bouzanis: Le réseau Exchange, un réseau de guichets automatiques, est l'exploitant qui n'a pas signé.

Peut-être que mon collègue, M. Lofranco, pourrait vous expliquer comment nous supervisons les exploitants qui ont signé le Code.

M. Brian Masse: Quelle entreprise n'a pas signé le Code de conduite?

M. Jason Bouzanis: C'est le réseau Exchange, un réseau de guichets automatiques.

M. Brian Masse: Merci. Je vous remercie de la réponse.

Comment pouvons-nous gérer cela? Quelles sont les conséquences?

M. Frank Lofranco: Tous les exploitants de réseaux de cartes de paiement doivent respecter les obligations prévues dans le Code. J'aimerais remercier mon collègue, M. Bouzanis, de l'avoir clarifié.

Pour ce qui est des obligations prévues dans le Code, les exploitants de réseaux de cartes de paiement doivent respecter le Code et s'assurer que tous les participants du réseau le respectent également. Notre rôle est de superviser la conformité. Nous le faisons de plusieurs manières. D'un côté, nous examinons les politiques...

M. Brian Masse: Quelles sont les sanctions pour ceux qui ne signent pas le Code de conduite?

M. Frank Lofranco: Juste pour que ce soit clair, selon notre rôle et notre mandat, nous supervisons la conformité des signataires du Code. C'est là-dessus que nous concentrons nos efforts, pour nous assurer de la conformité des signataires.

M. Brian Masse: Ce que je vous demande, c'est quelles sont les conséquences et quelles mesures sont prises? L'exploitant se verra-t-il imposer des sanctions administratives pécuniaires? Son accès au marché est-il restreint? Est-ce que c'est publicisé? Est-ce que la décision est transmise au ministre? Je sais que le ministre aimerait au moins savoir si tout est conforme.

Nous avons eu le même problème pour le projet de loi sur le droit à la réparation. Il y avait de bons et de mauvais exploitants. Parce que c'est volontaire, ils n'étaient pas obligés de faire certaines choses.

Quelles sont les conséquences pour cet exploitant en particulier?

M. Frank Lofranco: Je vous remercie de la question.

Je crois que vous demandez ce qui est fait en cas de non-conformité. Nous découvrons des cas de non-conformité parmi les exploitants de réseaux de cartes de paiement. Nous le découvrons grâce à nos examens et à nos évaluations, et grâce aux plaintes que nous recevons. Nous pouvons, le cas échéant, choisir l'une de deux ou trois options. D'un autre côté, nous pouvons assurer la conformité avec le Code au moyen de ce que nous appelons un avis de non-conformité. Lorsque nous émettons un avis de non-conformité, l'exploitant doit prendre des mesures correctives. Si les consommateurs, ou dans ce cas-ci les commerçants, ont subi un préjudice financier, on s'attend à ce qu'il soit réparé et à ce que le consommateur ou le commerçant soit dédommagé.

Souvent, cela peut s'accompagner d'un plan d'action indiquant les étapes à suivre pour corriger le tir. Nous surveillons activement ces plans d'action. Les autorités d'exécution de la loi interviennent également dans les cas de non-conformité d'exploitants signataires de réseaux de cartes de paiement.

M. Brian Masse: C'est utile.

Mme Shereen Benzvy Miller: Est-ce que je pourrais ajouter que...

M. Brian Masse: Je ne m'attends pas à ce que vous ayez l'information tout de suite, mais pourriez-vous nous communiquer le processus décisionnel que vous appliquez?

Je suis en train de regarder votre site Web, et on y parle de la façon dont vous protégez les consommateurs. Ma préoccupation, en tant que législateur, est de savoir si vous avez réellement le pouvoir de protéger les consommateurs. J'aimerais que vous me résumiez les cas de non-conformité ou les cas où il y a eu des problèmes pour les consommateurs survenus ces dernières années: quelles ont été les conséquences, y a-t-il eu un avis de non-conformité ou un dédommagement, et dans quels cas, est-ce que des pressions ont été exercées pour que le comportement soit simplement corrigé? Je crois que c'est très important, car cela nous permet de nous faire une idée à propos de l'adhésion ou du refus d'adhésion.

Simplement pour aller au bout de mon idée, il s'agit toutefois, en majeure partie, d'un code volontaire. Vous avez parlé des amendes. Vous n'avez pas dit amendes — vous n'êtes pas allé jusque-là —, mais les sanctions administratives pécuniaires sont les amendes habituellement imposées. Toutefois, vous n'avez pas cette capacité. Vous ne pouvez pas avoir recours à un régime de sanctions administratives pécuniaires.

● (1815)

M. Frank Lofranco: Pour répondre à votre question, je veux simplement m'assurer que ce soit clair. Si nous parlons des institutions financières et des cas de non-conformité que nous découvrons au sein de ces institutions, nous pouvons faire intervenir les autorités d'exécution de la loi, et elles peuvent imposer des amendes, si nécessaire. Elles ont également le pouvoir de demander des mesures correctives et le dédommagement des consommateurs, en cas de préjudices financiers. Nombre de ces...

M. Brian Masse: C'est bien. Je vais utiliser le temps qu'il me reste.

Je ne m'attends pas à ce que vous ayez l'information entre les mains, ici, mais j'aimerais que vous fournissiez à nos analystes un résumé des cas de non-conformité et des mesures subséquentes prises contre les institutions financières. Je crois qu'il serait utile pour le public de savoir si nous avons ou pas un mandat adéquat pour agir.

Merci beaucoup. Je vous en suis reconnaissant.

Mme Shereen Benzvy Miller: Notre rôle n'est pas de dénoncer publiquement ceux qui ne l'ont pas signé. Nous dressons une liste, dans l'intérêt des consommateurs...

M. Brian Masse: Je suis désolé, mais il ne s'agit pas de dénoncer publiquement. Nous voulons savoir si les gens savent qu'ils font affaire avec une entité qui respecte le Code de conduite prévu par le Parlement, qu'il soit obligatoire ou volontaire. Je ne crois pas que cela équivaut à une dénonciation publique.

Mme Shereen Benzvy Miller: Oui, je suis tout à fait d'accord. Ce que je voulais clarifier, c'est que nous dressons une liste des signataires. Les consommateurs savent si une entité avec laquelle ils font affaire est un signataire du Code de conduite.

Je mentionne cela parce que je n'aime pas beaucoup le terme « volontaire », parce qu'une fois que le Code de conduite est signé et adopté, il est contraignant. C'est quelque chose que nous prenons très au sérieux et nous supervisons tous les comportements des marchés et réagissons lorsqu'ils ne sont pas harmonisés.

M. Brian Masse: Si c'est obligatoire, pourquoi y a-t-il présentement une entité qui n'est pas signataire?

Mme Shereen Benzvy Miller: L'entité ne respecte pas les exigences. C'est une entreprise de réseaux de guichets automatiques, donc je ne suis pas certaine qu'il s'agisse d'une entreprise de l'extérieur.

Le plus important, c'est que les consommateurs savent à qui ils ont affaire et savent si l'entreprise est signataire du Code de conduite. C'est l'une des clarifications que je souhaitais apporter.

M. Brian Masse: Je ne crois pas que cela clarifie quoi que ce soit, parce que vos collègues ont précédemment dit qu'il y avait, présentement, une entreprise qui n'a pas adopté le Code de conduite. Et maintenant, vous donnez des excuses pour expliquer pourquoi cette entreprise n'adhère pas au Code de conduite. Soit elle y adhère, soit elle n'y adhère pas.

Il y a des codes de conduite obligatoires ou volontaires. Même si, selon vous, il s'agit simplement d'une entité qui le signe, cela ne veut pas nécessairement dire qu'elle a l'obligation d'y adhérer ou de ne pas y adhérer. Cela dépend.

M. Frank Lofranco: Laissez-moi corriger ce que j'ai dit précédemment. L'entité qui n'a pas signé le Code des exploitants de réseaux de cartes de paiement n'est pas une émettrice de cartes de crédit. Aucun critère ne l'oblige donc à adhérer au Code.

Toutes mes excuses, j'avais oublié de vous dire pourquoi elle n'était pas signataire. Elle ne pouvait pas être signataire, parce qu'elle n'est pas une émettrice de cartes de crédit, comme Mastercard, Visa et les autres entités qui ont signé le Code.

Je m'excuse de mon erreur. J'espère que mes clarifications répondent mieux à votre question.

Le président: Merci, monsieur Masse.

Monsieur Perkins, vous avez la parole.

M. Rick Perkins: Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins.

Selon le rapport annuel de votre organisme, vous avez dépensé 53 millions de dollars l'année dernière. Est-ce exact?

Mme Shereen Benzvy Miller: Oui.

M. Rick Perkins: Cela vient-il d'un crédit parlementaire?

Mme Shereen Benzvy Miller: Non.

M. Rick Perkins: D'où provient l'argent?

Mme Shereen Benzvy Miller: À l'exception d'une somme de 5 millions de dollars, qui provient du cadre fiscal, le reste de l'argent provient des institutions participantes, les banques.

Nous recevons du financement externe par l'entremise du cadre financier.

M. Rick Perkins: Est-ce que c'est une obligation de payer?

Mme Shereen Benzvy Miller: Oui.

M. Rick Perkins: Le gouvernement oblige les banques à payer.

Comme l'a dit Mme Rempel Garner, il y avait quelque 27 000 plaintes en attente. Est-ce que ces plaintes provenaient toutes des banques ou ont-elles été acheminées directement à vous?

M. Frank Lofranco: Pour ce qui est des plaintes, elles nous sont en grande partie signalées par les banques, selon un seuil prescrit. Nous appelons ces plaintes « plaintes retenues ». Des plaintes sont

aussi directement déposées à notre centre d'information des consommateurs. Nous répondons à toutes les plaintes, mais en tant qu'agence, nous n'avons pas l'obligation de les régler.

Pour ce qui est des banques, nous surveillons dans quelle mesure les plaintes sont réglées à la satisfaction des consommateurs et le nombre de plaintes qui ne sont pas réglées à la satisfaction des consommateurs. Les consommateurs peuvent ensuite soumettre la plainte à un organisme externe de traitement des plaintes à des fins d'examen indépendant.

● (1820)

M. Rick Perkins: Le gouvernement verse 5 millions de dollars et oblige les banques à couvrir le reste, et bien sûr, cette dépense est ensuite refilée aux consommateurs grâce à l'augmentation des frais de service ou de quoi que ce soit, parce que ce n'est pas le genre de chose noble que font les banques.

Ces quelque 27 000 plaintes ont été transmises par le processus de l'ombudsman des services bancaires, que vous surveillez. Est-ce bien cela? J'essaie simplement de comprendre si vous ne faites que faire, en double, ce que font déjà les banques.

M. Jason Bouzanis: Monsieur le président, si le Comité le permet, je pourrais intervenir et fournir des clarifications supplémentaires.

M. Rick Perkins: S'il vous plaît, allez-y rapidement. Mon temps est limité.

M. Jason Bouzanis: Oui. Je vais simplement fournir des clarifications supplémentaires.

Pour ce qui est du rôle de l'ACFC dans le système de la gestion des plaintes, bien sûr, nous supervisons le système de gestion des plaintes des institutions financières et l'organisme externe de traitement des plaintes. Les institutions financières, celles réglementées par le gouvernement fédéral, nous font également rapport, chaque année, des plaintes qu'elles ont reçues. L'Agence reçoit également elle-même des plaintes par le truchement de notre centre d'information des consommateurs.

Je connais très bien la statistique dont on a parlé plus tôt. Je crois qu'il est important de noter que nous répondons directement à toutes les plaintes que font parvenir les Canadiens à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, par téléphone ou par la poste. Nous recevons environ 13 000 communications chaque année. De ce nombre, environ la moitié concernent des plaintes.

Je devrais noter qu'un petit nombre, environ 280, concerne des secteurs supervisés par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. Je peux vous assurer que nous répondons, par écrit ou par téléphone, à toutes les personnes qui sont entrées directement en contact avec nous.

M. Rick Perkins: D'accord, mais les banques sont légalement tenues de par la loi de suivre un processus de résolution des plaintes avec un ombud. Est-ce que vous êtes payés seulement pour regarder cela?

Mme Shereen Benzvy Miller: Nous sommes chargés de la réglementation. Nous supervisons le système pour nous assurer que l'on répond aux plaintes et que les consommateurs sont protégés. Nous sommes une agence de protection du consommateur.

M. Rick Perkins: Si ce n'est pas fait, qu'arrive-t-il?

Mme Shereen Benzvy Miller: Eh bien, nous pouvons mener une enquête et prendre des mesures de surveillance.

M. Rick Perkins: Vous avez reconnu que vous ne pouvez pas les obliger à faire quoi que ce soit: « Pourquoi n'avez-vous pas réglé le dossier que vous étiez censé régler? » « Nous avons décidé de ne pas le faire. »

Mme Shereen Benzvy Miller: Nous pouvons émettre des avis de non-conformité. Je veux dire, c'est un engagement. C'est un engagement avec l'industrie pour les supervisions...

M. Rick Perkins: Donc nous vous payons pour un engagement.

Mme Shereen Benzvy Miller: Non, nous sommes un organisme de surveillance.

M. Rick Perkins: Vous êtes payés pour un engagement, mais vous n'êtes pas...

Mme Shereen Benzvy Miller: Nous sommes un organisme de surveillance et nous surveillons les codes de conduite pour nous assurer que les comportements dans le marché sont appropriés.

M. Rick Perkins: Mais si vous êtes un organisme de surveillance, pourquoi ne mentionnez-vous rien de tout cela dans votre rapport annuel?

Mme Shereen Benzvy Miller: Nous présentons un rapport annuel...

M. Rick Perkins: Il n'y a aucun détail sur les incidents de non-conformité des banques ou sur la conformité par institution.

M. Jason Bouzanis: Peut-être que M. Lofranco pourrait nous en dire plus sur les informations dont nous faisons rapport.

M. Rick Perkins: Mon temps est limité. Je ne vois pas l'information dans votre rapport annuel. Je ne peux pas me permettre que vous preniez deux minutes pour répondre à la question. Je vais passer à ma prochaine question.

M. Frank Lofranco: Cela va prendre moins de deux minutes.

Lorsque nous découvrons que des institutions ne respectent pas les attentes en matière de traitement des plaintes, nous pouvons les obliger à prendre des mesures correctives pour corriger le tir. Si les consommateurs de produits et services financiers ont subi un préjudice, nous pouvons les obliger à les dédommager. En surveillant les processus de traitement des plaintes des banques, nous avons l'autorité de faire respecter les obligations.

M. Rick Perkins: Il est écrit ici que votre troisième but est: « Être la source faisant autorité en matière d'information destinée aux consommateurs canadiens de produits et services financiers ». Vous énumérez beaucoup de domaines de politique publique où vous faites cela. Avez-vous publié ces documents? Avez-vous déjà fait quelque chose à propos des frais d'interchanges ou du monopole d'Interac? Si vous êtes la source faisant autorité en matière de protection du consommateur de produits et services financiers, et que les banques détiennent le seul système de virement et de prélèvement électroniques au Canada et obligent les consommateurs à l'utiliser, sans solution de rechange, avez-vous déjà fait un travail quelconque à ce propos? C'est l'objectif de l'étude.

Mme Shereen Benzvy Miller: Oui, et nous vérifions que les frais que les banques facturent aux consommateurs pour ces services sont complètement transparents et que les consommateurs savent exactement quels sont ces frais.

M. Rick Perkins: Mais comment pouvez-vous être une agence de protection du consommateur si vous ne...

Mme Shereen Benzvy Miller: Parce que...

M. Rick Perkins: Laissez-moi d'abord finir ma question.

Êtes-vous une agence de protection du consommateur? Si vous ouvrez un compte de transactions bancaires au Canada, vous ne pouvez pas choisir votre fournisseur de services avec lequel vous effectuerez les virements et les prélèvements électroniques. Le seul fournisseur de services auquel vous avez accès est celui détenu par les banques.

• (1825)

Mme Shereen Benzvy Miller: En tant que consommateur, vous avez le choix d'utiliser ces services ou de ne pas...

M. Rick Perkins: Non, vous n'avez pas le choix.

Mme Shereen Benzvy Miller: ... du moment où vous comprenez les coûts de leur utilisation.

M. Rick Perkins: Je n'ai pas de choix.

Mme Shereen Benzvy Miller: Utiliser les virements électroniques ou pas...

M. Rick Perkins: S'il vous plaît, laissez-moi terminer.

La Banque Royale, la Banque TD, la Banque CIBC ou la Banque Scotia sont toutes propriétaires de l'unique fournisseur de services. Je n'ai pas le choix entre utiliser Interac ou une autre entité. Je dois utiliser ce que ma banque offre. C'est un monopole.

Vous êtes une agence de protection du consommateur et vous n'avez pas cerné le problème.

Mme Shereen Benzvy Miller: Monsieur, je ne suis pas le Bureau de la concurrence. Je peux...

M. Rick Perkins: Non, mais comment pouvez-vous être une agence de protection du consommateur si vous ne prêtez pas attention à ces domaines de politique?

Mme Shereen Benzvy Miller: Monsieur le président, est-ce que je peux répondre?

M. Rick Perkins: Vous prétendez être « la source faisant autorité en matière d'information destinée aux consommateurs ». Je ne crois pas que vous l'êtes, si vous ne prêtez pas attention à ces problèmes.

Le président: Monsieur Perkins, je crois que vous vous êtes fait comprendre. Votre temps est écoulé.

Je vais laisser la témoin répondre. Puis, nous allons passer à M. Van Bynen.

Mme Shereen Benzvy Miller: Merci.

L'Agence de la consommation en matière financière a un triple rôle. Nous nous assurons que les consommateurs sont bien informés au sujet des services et des coûts des services qu'ils utilisent. Nous supervisons les entités qui fournissent ces services pour nous assurer qu'elles respectent leurs obligations, et, lorsqu'elles ne le font pas, nous pouvons les obliger à le faire, nous assurer qu'elles se conforment et que le consommateur soit dédommagé. Nous assurons également ce que j'appellerais l'intégrité, dans le système, pour que des acteurs comme le ministère des Finances ou même le Bureau de la concurrence soient au courant des informations que nous obtenons concernant la protection du consommateur ou des informations tirées de nos études et de nos conclusions.

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Van Bynen, allez-y, vous avez cinq minutes.

M. Tony Van Bynen: Merci, monsieur le président.

J'ai sous les yeux une lettre que l'entreprise Stripe vous a envoyée à vous, le président du Comité permanent, et donc je présume que c'est une information publique. Je trouve certains extraits de la lettre très intéressants, parce que je crois que ce sont les activités de Stripe qui nous ont amenés à nous intéresser davantage aux frais et aux transactions.

Stripe Inc. est une entreprise constituée aux États-Unis et a deux sièges sociaux, un à San Francisco, en Californie, et un autre à Dublin, en Irlande. L'autre chose est que, même si l'autorité de la Chambre des communes et de son comité ne s'applique pas aux entreprises ou aux particuliers à l'extérieur du Canada, nous souhaitons vous apporter la plus grande aide possible. La préoccupation que nous avons soulevée et qui a mené à ces discussions, était que Stripe offrait seulement la réduction de l'interchange aux petites entreprises faisant partie de sa tarification interchange plus. Il y avait deux catégories de tarification, et elle allait seulement offrir cela pour une des catégories. Ses représentants nous ont dit que plus de 900 000 commerçants étaient leurs clients, donc, l'incidence ou le rôle de Stripe dans les paiements d'interchange est, selon moi, significative.

Ma question est la suivante: puisque nous faisons face à un marché mondial, comment est-ce que l'ACFC s'assure-t-elle que les frais facturés par Interac correspondent à la valeur et aux coûts du service fourni?

M. Frank Lofranco: Je vous remercie de la question. Je crois que la question de l'entreprise Stripe a été soulevée la dernière fois que nous avons comparé devant le Comité. Depuis ce temps, nous avons examiné la question de la décision prise par Stripe.

Puisque l'entreprise œuvre dans le réseau, elle est obligée de respecter les obligations prévues dans le Code, entre autres l'obligation d'aviser les commerçants du changement et de donner un préavis de 90 jours. Nous avons donc étudié la question.

Deux éléments du Code étaient en jeu, ici. Nous avons établi que Stripe respectait l'obligation du Code de donner un préavis de 90 jours aux commerçants et de protéger le droit des commerçants d'annuler leur contrat de service avec l'entreprise. Le Code en vigueur à l'époque n'était pas celui qui vient d'entrer en vigueur, mais nous avons examiné le problème et nous avons parlé avec les parties concernées et l'exploitant de réseaux de cartes de paiement concerné.

M. Tony Van Bynen: Pour revenir à ce sujet, comment est-ce que l'ACFC s'assure-t-elle de la conformité avec le Code de conduite? Quels sont les types d'activités de surveillance que vous effectuez, et comment les effectuez-vous dans un environnement mondial?

• (1830)

M. Frank Lofranco: Je peux vous dire que, pour ce qui est du Code, nous faisons plusieurs choses, allant de la promotion de la conformité avec le Code à l'imposition de sanctions en cas de non-conformité. Entre ces deux mesures notre rôle est d'examiner toutes les politiques et procédures qui se retrouveront dans le réseau pour assurer leur conformité avec les obligations. Également, les signalements sont obligatoires. Par exemple, nous recevons toutes les plaintes que les commerçants ont faites à l'égard d'acteurs du réseau. Ces plaintes peuvent déclencher des discussions avec les exploitants de réseaux de cartes de paiement, afin de cerner leur im-

portance et leur gravité, et elles peuvent également déclencher une enquête de l'ACFC.

Mme Shereen Benzvy Miller: Vous pourriez peut-être donner un exemple, comme la décision 126.

M. Frank Lofranco: Il y a sur notre site Web une décision concernant un manquement au Code, que nous avons communiqué dans un bulletin sur nos attentes à l'intention des signataires du Code. Essentiellement, les exploitants de réseaux de cartes de paiement doivent de manière proactive assurer la conformité avec le Code et doivent nous faire part rapidement de tout problème lié à une possible non-conformité. Ils doivent également documenter et conserver des preuves afin de montrer que des mesures ont été prises pour assurer la conformité avec le Code.

Cela est un exemple où notre surveillance s'est traduite par une mesure d'exécution, que nous appelons avis de décision, de la commissaire, lequel s'est ensuite traduit par des exigences visant à ce que la non-conformité ne se reproduise plus.

M. Tony Van Bynen: Nous avons entendu dire plus tôt que vous aviez reçu autour de 27 000 plaintes. J'ai également entendu dire que les banques doivent vous signaler les plaintes qu'elles reçoivent. Dans quelle mesure vérifiez-vous les processus de signalement des banques? Vos coûts de fonctionnement sont couverts par les banques, et vous, vous recevez des informations transmises par les banques. C'est un peu comme si on laissait Néron s'occuper des pompes à essence. Je me demande simplement de quelle manière vous vérifiez et confirmez les informations que vous recevez.

M. Frank Lofranco: C'est une excellente question. Je peux vous dire que nous avons des exigences en matière de signalement obligatoire pour les institutions financières. Il y a entre autres les exigences en matière de signalement des plaintes. Les plaintes que nous recevons sont une partie des renseignements sur lesquels se fonde notre évaluation des risques potentiels dans les institutions financières.

Lorsque nous estimons que les risques sont considérables ou importants, nous pouvons prendre diverses mesures correspondant à l'évaluation de ce risque. Nous avons l'autorité pour mener des examens afin de nous assurer de la conformité. Nous avons autorité pour examiner de multiples organisations si nous jugeons qu'il y a un problème systémique. Dans certains cas, le problème est si grave que nous menons à une enquête afin d'éclairer notre décision en matière d'application de la loi.

Nous nous fondons sur cette information pour prendre des mesures de surveillance, parmi un ensemble d'instruments pour lesquels j'ai déjà fourni deux ou trois exemples.

M. Tony Van Bynen: Pourriez-vous nous parler des plaintes?

[Français]

Le président: Merci, monsieur Van Bynen. C'est tout le temps que vous aviez.

Monsieur Savard-Tremblay, vous disposez de cinq minutes.

M. Simon-Pierre Savard-Tremblay: Merci.

Puisqu'on parlait des entreprises de technologie financière, j'ai envie de vous demander si, à votre connaissance, ces entreprises peuvent offrir à des consommateurs plus vulnérables des options de financement que les sociétés de crédit n'offrent pas.

Mme Shereen Benzvy Miller: Parlez-vous de ce qu'elles peuvent faire selon les règlements bancaires?

M. Simon-Pierre Savard-Tremblay: Par exemple, on se fait parfois suggérer de telles options de financement sur les réseaux sociaux, grâce à l'heureuse intervention des algorithmes. Il doit y avoir beaucoup de consommateurs qui ne sont pas nécessairement au courant, qui vont se dire que c'est une aubaine formidable et qui vont s'y laisser prendre.

[Traduction]

M. Frank Lofranco: Je vais parler de l'aspect de la surveillance. Mes collègues voudront peut-être ajouter quelque chose sur la politique et la recherche.

Dans la mesure où une entreprise de technologie financière noue des liens avec une institution financière réglementée, les obligations que doit respecter l'institution financière s'appliquent également à la relation contractuelle avec l'entreprise de technologie financière. Les entreprises de technologie financière ne sont généralement pas assujetties à la réglementation fédérale. Donc, pour ce qui est des institutions financières sous réglementation fédérale, notre mandat ne s'applique pas aux activités des entreprises de technologie financière à l'extérieur de ce champ d'application, mais encore une fois, lorsque ces entreprises entrent en relation avec des entités réglementées, la protection du consommateur sur le marché s'étend aux consommateurs de ces entreprises de technologie financière.

• (1835)

[Français]

M. Simon-Pierre Savard-Tremblay: Étant donné que votre mandat consiste essentiellement à faire de la prévention et à diffuser de l'information, ne pourriez-vous pas intervenir en vous en tenant strictement à la diffusion d'informations pertinentes et en n'exerçant aucun pouvoir de contrainte, lorsqu'une institution n'est pas formellement assujettie à la réglementation fédérale?

[Traduction]

M. Frank Lofranco: Bon point. À des fins de clarification, notre travail de surveillance est délimité par les paramètres des institutions sous réglementation fédérale, mais notre travail lié à la littératie financière et à l'éducation des consommateurs peut aller au-delà de ces paramètres.

Si vous êtes d'accord, mes collègues pourront peut-être vous donner quelques exemples de nos activités d'éducation des consommateurs ou de recherche dans les domaines qui vont au-delà des institutions financières sous réglementation fédérale.

Mme Shereen Benzvy Miller: J'aimerais simplement ajouter que les attentes à l'égard des services bancaires axés sur les consommateurs feront office de mesures correctives, parce que cela permettra un échange d'informations sur lequel les consommateurs auront le contrôle.

Madame Syal, aimeriez-vous donner un exemple?

Mme Supriya Syal: Merci beaucoup.

Vous avez raison de dire que notre mandat est limité à la supervision des entités qui sont actuellement sous réglementation fédérale. Toutefois, l'information que nous fournissons aux consommateurs, les mesures d'éducation et nos interventions, rien de cela n'est limité, et d'ailleurs, dans les faits, tout cela s'étend... Sur notre site Web et au moyen de nos programmes, nous informons les consommateurs de certains dangers associés à l'utilisation des entreprises de technologie financière dans l'environnement actuel non réglementé. C'est la première partie.

La deuxième partie est que, oui, les services bancaires axés sur les consommateurs créeront un système obligeant les grandes banques à respecter le cadre, et puis les entreprises de technologie financière, les caisses populaires ou les autres banques pourront choisir d'y adhérer. Lorsque cela relèvera de notre compétence, nous pourrions réglementer certains aspects du cadre, ce qui nous permettra d'étendre nos pouvoirs réglementaires et nos pouvoirs en matière de surveillance.

[Français]

M. Simon-Pierre Savard-Tremblay: Dans le cadre de vos activités, enquêtez-vous sur des types de produits financiers fortement recommandés par les institutions financières, mais qui ne correspondraient pas aux besoins de la population?

Mme Shereen Benzvy Miller: Par exemple, une des obligations prévues dans le Code consiste à respecter les besoins du consommateur avant de lui vendre un produit.

Nous pouvons examiner la façon dont les institutions vendent leurs produits afin de nous assurer qu'elle est alignée sur les besoins du consommateur et qu'il n'y a pas de survente.

Le président: Merci, monsieur Savard-Tremblay. Votre temps de parole est écoulé.

Je donne maintenant la parole à M. Masse.

[Traduction]

M. Brian Masse: Merci.

Chaque année, les Canadiens déposent cinq millions de plaintes. De ces cinq millions de plaintes, je crois que, selon vos dossiers, 76 % sont des plaintes relativement simples ou des plaintes au sujet desquelles pas beaucoup de détails. Toutefois, quand ces plaintes sont réglées, des sanctions sont-elles imposées? Est-ce qu'elles sont simplement réglées, et on passe à autre chose? Que se passe-t-il pour les 24 % qui restent? Quels genres d'avis de conformité sont émis?

Je crois qu'il est important de savoir s'il y a vraiment un chien de garde, parce que cinq millions de plaintes visant le secteur financier ont été déposées seulement cette année. Ces problèmes s'apparentent à une pandémie.

J'ai visité votre site Web. Il ne semble pas y avoir eu de conséquences. On s'attendrait à ce qu'il y ait de l'information là-dessus, car on parle quand même de cinq millions de plaintes. Il y a des informations utiles sur la littératie financière, qui permettent de se renseigner sur ce genre de choses et de faire ce qu'il faut.

Je suis présentement sur votre site Web. Il est écrit que vous êtes responsable de la « protection des droits et des intérêts des consommateurs de produits et services financiers ». Vous avez reçu cinq millions de plaintes, et c'est très difficile de trouver sur votre site Web les mesures qui ont été prises pour régler les problèmes qui ont été soulevés. Vous traitez de problèmes très sérieux, qui vont des problèmes liés au genre aux problèmes des aînés et bien d'autres encore.

Pourquoi est-il si difficile de savoir si vous avez fait du bon travail au regard de ces cinq millions de plaintes et d'en connaître les répercussions? C'est énorme. C'est cinq millions de Canadiens par année.

• (1840)

M. Jason Bouzanis: Je peux peut-être commencer.

Prenons, par exemple, l'année dernière, l'exercice financier 2023-2024, pendant lequel le centre d'information des consommateurs de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, l'ACFC a reçu un peu plus de 9 000 demandes d'information et de plaintes. Sur ce total, environ 6 800 concernaient des plaintes de particuliers contre une institution financière, et 283 de ces plaintes concernaient des secteurs surveillés par l'ACFC.

Cela ne veut pas dire que nous n'aidons pas les Canadiens qui nous demandent de l'aide pour des secteurs qui ne s'inscrivent pas dans notre mandat. Bien sûr, l'un de nos rôles est de fournir des informations aux Canadiens pour les aider à s'orienter dans le processus de traitement des plaintes, et nous pouvons aussi leur expliquer qu'ils peuvent faire parvenir la plainte à un organisme externe de traitement des plaintes. Notre rôle est de nous assurer que ces quelque 9 000 Canadiens qui communiquent avec nous reçoivent de l'information qui leur permettent de s'orienter dans le marché des services financiers.

Mon collègue, M. Lofranco, pourrait vous parler de ce que nous faisons avec les plaintes retenues.

Cela étant dit, toute l'information que nous recevons des plaignants qui communiquent avec notre centre d'information des consommateurs ne nous aide pas seulement à surveiller les tendances et les enjeux dans le marché financier; elle nous aide aussi à orienter nos activités de surveillance.

M. Brian Masse: Merci de la réponse.

Ce que j'essaie de comprendre, c'est pourquoi votre page Web ne donne aucune information sur les plaintes et leur provenance en lien avec la protection des droits des consommateurs. Je me fie à un rapport de CBC/Radio-Canada qui concerne l'enquête que vous avez menée sur les banques BMO, RBC, CIBC, Scotia et TD. Il donne le nombre de plaintes. Même si le nombre de plaintes a diminué, si je visite votre site Web en tant que consommateur qui souhaite connaître ses droits à ce chapitre, je ne vois aucune information indiquant comment vous avez protégé les consommateurs, quelles ont été les conséquences et ce qui a été fait.

Si je devais défendre les intérêts de ma famille et les miens, si mon institution bancaire m'avait causé un préjudice, j'aimerais savoir, en tant que consommateur, à quelles mesures de réparation j'aurais droit pour cela. Il devrait y avoir une façon de le mesurer. On dirait presque l'industrie de l'immobilier, c'est-à-dire qu'il faut essayer de deviner par nous-mêmes le prix d'une propriété, au lieu de... Je ne vois rien qui montre à quoi peuvent s'attendre les consommateurs.

Pourquoi n'y a-t-il pas, sur votre site Web, les pourcentages ou les conséquences imposées aux prédateurs financiers? Le nombre de plaintes est considérable, mais votre site Web contient seulement de l'information sur la défense des intérêts des consommateurs. Il ne donne pas les résultats pour les consommateurs.

Mme Shereen Benzvy Miller: Aimerez-vous dire quelque chose là-dessus?

M. Jason Bouzanis: Bien sûr.

La question portait sur plusieurs aspects différents. Pour ce qui est de l'élaboration des informations destinées aux consommateurs, nous tenons compte du fait qu'un consommateur pourrait chercher des informations sur un produit ou un service en particulier. Prenons, par exemple, les cartes de crédit. Je suis un consommateur et je cherche de l'information sur les cartes de crédit. Dans la section

contenant des informations détaillées sur les cartes de crédit, le client trouvera de l'information sur ses droits concernant les cartes de crédit de son institution financière.

Nous faisons cela ainsi parce que, d'après nos recherches — c'est un élément clé de notre Stratégie nationale en matière de littératie financière —, ce qui est le plus utile aux Canadiens, c'est de recevoir de l'information financière en temps opportun. Lorsqu'ils cherchent de l'information sur les cartes de crédit, nous voulons leur fournir de l'information sur leurs droits, à ce moment-là, pour ce qui est des cartes de crédit.

C'est seulement un exemple du côté de l'information destinée aux consommateurs. Toutefois, nous pouvons parler de cela des deux côtés de notre mandat; du côté de la supervision, c'est-à-dire ce que nous faisons pour protéger les Canadiens, mais également du côté de la recherche, ou du point de vue de la Stratégie nationale de littératie financière. Je me ferais un plaisir de vous en dire davantage là-dessus.

Pour ce qui est de la façon dont nous communiquons avec les Canadiens au sujet de leurs droits, il pourrait être utile d'expliquer que nous voulons communiquer avec eux de la manière la plus efficace.

[Français]

Le président: Merci.

Le temps est écoulé, mais si vous voulez ajouter brièvement quelque chose, je peux vous laisser quelques secondes.

[Traduction]

Mme Shereen Benzvy Miller: J'ai seulement une chose à ajouter. Juste pour clarifier les choses, nous avons des données. En 2023-2024, l'Agence a reçu 260 000 plaintes retenues d'entités réglementées. Elles sont ventilées selon les cinq grands produits ou services des banques, à savoir les comptes, les cartes de crédit, les cartes de débit, les hypothèques et les placements. Les pourcentages de ces totaux sont ventilés par domaine d'activités.

Je ne sais pas si cela répond plus clairement à votre question.

● (1845)

M. Brian Masse: C'est utile. Toutefois, ce qui, je crois, est difficile, c'est que si vous êtes un consommateur qui défend ses intérêts et que vous allez sur le site Web, vous ne trouverez pas d'information sur les mesures de réparation auxquelles vous pouvez vous attendre en cas de préjudice. Mon problème, en tant que député, c'est que l'on dirige les gens vers un site Web qui se vante de les protéger, mais qui ne fournit aucune information sur ce à quoi ils peuvent s'attendre en cas de préjudice.

Quoi qu'il en soit, il y a beaucoup de bonnes informations sur le site. D'un autre côté, vous défendez les intérêts des Canadiens, mais il n'y a aucune information sur la manière dont ils peuvent être dédommagés pour leurs expériences.

Mme Shereen Benzvy Miller: Je comprends votre argument. Merci.

[Français]

Le président: Merci, monsieur Masse.

Monsieur Généreux, la parole est à vous.

M. Bernard Généreux: Merci, monsieur le président.

Je remercie également les témoins.

Madame Miller, si j'ai bien compris, votre agence reçoit 5 millions de dollars par année du fédéral, et le reste de votre financement provient des banques.

Est-ce exact?

Mme Shereen Benzvy Miller: C'est exact. Les 5 millions de dollars servent uniquement à nos activités dans le domaine de la littérature financière. La façon dont les fonds sont utilisés est très détaillée.

M. Bernard Généreux: D'accord.

À la Chambre des communes, une question de privilège est actuellement soulevée relativement à Technologies du développement durable du Canada, ou TDDC. En effet, des gens du conseil d'administration de cet organisme ont versé dans leurs propres entreprises des sommes provenant de fonds publics.

J'établis un lien avec ce que j'observe dans votre agence. Dans la forme de financement que vous avez, je vois un genre de conflit d'intérêts, dans la mesure où vous êtes majoritairement financés par les banques, mais où vous pourriez en venir à les réprimander, en quelque sorte, pour leurs manquements réels ou potentiels dans la prestation de leurs services aux citoyens et à leurs clients.

Ne percevez-vous pas une forme de conflit d'intérêts dans le fait que votre financement provient des banques?

Mme Shereen Benzvy Miller: Je n'ai pas d'opinion là-dessus. Notre façon de faire est vraiment celle qui est utilisée au Canada dans tous les organismes de réglementation. Le formulaire utilisé par l'Agence est le même que celui qu'utilisent d'autres organisations.

De plus, si vous avez des questions sur le sujet, je propose que ce soit le ministère des Finances qui y réponde, car c'est lui qui est le mieux placé pour le faire.

M. Bernard Généreux: Je trouve un peu surprenant qu'une agence censée surveiller les agissements des banques soit financée par les banques elles-mêmes. Je vais m'en tenir à ce commentaire pour l'instant.

Dans *La Presse* du 4 novembre dernier, Marie-Ève Fournier a publié un article qui révélait que la CIBC imposait des frais très importants pour les avances de fonds effectuées dans certains palais de justice. Cette nouvelle a d'ailleurs été rapportée dans d'autres médias.

Lors de la conversation qui a eu lieu entre la banque et la cliente que la journaliste a interviewée, qui a enregistré la conversation, on lui a dit que c'était le gouvernement du Québec, par l'entremise du ministère de la Justice, qui obligeait la banque à facturer ces frais pour les transactions.

Avez-vous à surveiller ce genre de comportement également? Recevez-vous des plaintes liées à ce genre de situation? Avez-vous déjà été informés de ce genre de comportement?

M. Frank Lofranco: Je vous remercie de votre question.

[Traduction]

Nous avons été mis au courant du problème. Même si nous devons tenir compte de la division des compétences, une institution financière fédérale et un exploitant de réseaux de cartes de paiement sont en cause, donc nous analysons actuellement la situation pour comprendre les faits afin de garantir la conformité conformément avec les obligations actuelles.

Je ne peux pas vous en dire plus, pour le moment, sur nos mesures de surveillance, mais je veux vous assurer, pour répondre à votre question, que nous intervenons lorsque ce genre de problèmes et de plaintes sont soulevés.

• (1850)

[Français]

M. Bernard Généreux: Ce cas, comme plusieurs autres, probablement, est du domaine public. Assurez-vous une veille sur ce qui se passe dans les médias de façon générale et les agissements des banques, entre autres? Je suppose que vous avez des gens qui y travaillent.

Si ce n'est pas le cas, faites-vous une enquête plus approfondie lorsque vous recevez des plaintes concernant certains comportements que les banques peuvent avoir envers leurs clients?

[Traduction]

M. Frank Lofranco: La réponse courte à votre question est oui. Même s'il y a des problèmes dans une institution en particulier, une fois que nous avons évalué le problème et compris les risques systémiques potentiels, nous profitons de l'occasion pour communiquer avec les autres institutions qui pourraient être dans des situations semblables et avoir des comportements similaires.

Nous tenons compte du risque systémique, et nous disposons d'instruments pour mener ces enquêtes et tirer des conclusions sur les cas de non-conformité.

Mme Shereen Benzvy Miller: Nous faisons également un balayage des médias, pour prendre connaissance des problèmes aussitôt qu'ils sont médiatisés. Cela ne vient pas seulement du système de plaintes des consommateurs ou des banques, mais aussi de la couverture médiatique.

Lorsque nous découvrons un possible problème systémique, la commissaire publiera un bulletin. Nos bulletins sont des mesures proactives qui servent à informer l'industrie des attentes en matière de conformité des comportements du marché.

[Français]

M. Bernard Généreux: Monsieur le président, j'aimerais que vous demandiez à notre collègue Mme Romanado si elle a pris une photo, plus tôt pendant la réunion. J'ai eu l'impression qu'elle nous regardait et que, vu la position de son téléphone, elle prenait une photo.

Je veux simplement m'assurer qu'on ne prend pas de photos pendant nos rencontres.

Le président: Merci, monsieur Généreux.

Je n'ai pas vu cela, et Mme Romanado nous assure qu'elle ne l'a pas fait.

Bien que je puisse comprendre que la tentation soit grande de prendre une photo de vous, monsieur Généreux, elle s'est retenue et aucune photo n'a été prise ici, à ce comité.

D'ailleurs, madame Romanado, c'est maintenant à votre tour d'avoir la parole.

Mme Sherry Romanado (Longueuil—Charles-LeMoine, Lib.): Merci, monsieur le président.

[Traduction]

Je peux vous assurer que ma collègue d'en face connaît très bien les règles et n'oserait jamais prendre une photo pendant la séance.

Cela étant dit, j'aimerais vous remercier, monsieur le président, de me donner l'occasion de souhaiter la bienvenue aux témoins.

Je veux simplement m'assurer de bien comprendre quelque chose. J'écoute la discussion et je consulte votre site Web. Votre rôle est de protéger, de superviser et d'éduquer. Je crois que votre budget de fonctionnement était de 53 millions de dollars, l'année dernière, et que 90 % de ce montant provenaient des banques. Vous supervisez les banques et les plaintes des banques. D'après ce qu'un collègue a dit, 27 000 plaintes ont été reçues, mais on n'y a jamais répondu.

Je veux m'assurer... Parce que vous voyez l'impression que cela donne. Vous nous aviez dit que vous surveillez les banques ou leur conformité avec le Code, et qu'elles vous financent. Vous comprenez qu'il y a apparence de conflit d'intérêts. Pourriez-vous clarifier la chose pour tout le monde? Est-ce que j'ai bien compris?

Mme Shereen Benzvy Miller: Non, vous n'avez pas compris. Vous avez probablement bien compris ce que vos collègues ont dit, mais j'aimerais clarifier certaines choses, par exemple, concernant les plaintes. Nous ne sommes pas un organisme de traitement des plaintes. Nous sommes un organisme de surveillance. Nous sommes chargés de la réglementation. Nous sommes responsables de nous assurer que le comportement du marché est harmonieux, que le traitement des consommateurs... Je ne suis pas le superintendant des institutions financières. Je suis responsable de la littératie financière et de la protection des consommateurs dans le secteur financier.

Cela fait partie des mesures de prudence intégrées dans l'écosystème pour favoriser la confiance dans le système. Nous nous assurons que les consommateurs sont traités correctement et équitablement, en conformité avec la loi et les attentes en matière de comportements énoncées dans les divers codes, que ce soit pour les réseaux de cartes de paiement ou les institutions financières.

Notre rôle est de nous assurer que les organismes appropriés répondent aux plaintes, et ce sont habituellement les institutions faisant l'objet de la plainte. Si le consommateur n'est pas satisfait — parce qu'il est possible qu'il ne soit pas satisfait au premier palier de plainte; il peut ne pas avoir aimé la réponse ou l'estimer insuffisante —, il y a un ombudsman responsable du traitement des plaintes à un palier plus élevé, et c'est un ombudsman indépendant, comme le sont la majorité des ombudsmans.

Nous n'avons pas reçu 27 000 plaintes. C'est ce qui a été dit dans les médias, et, oui, un article disait cela, mais cela démontre un manque de compréhension du rôle de l'ACFC. Le rôle de l'organisme est de protéger les consommateurs, d'assurer l'harmonisation des comportements du marché et de s'assurer que les acteurs ont un comportement approprié, pour que, lorsque les institutions reçoivent des plaintes, elles y répondent de manière appropriée et dédommagent le plaignant. Nous pouvons ensuite prendre les mesures de surveillance et de protection connexes.

• (1855)

Mme Sherry Romanado: Selon votre mandat, vous êtes aussi chargée de l'éducation, comme vous l'avez dit. Les 5 millions de dollars sont-ils destinés à la littératie financière?

Mme Shereen Benzvy Miller: Oui, cela fait partie des efforts pour améliorer la littératie financière.

Mme Sherry Romanado: Vous avez reçu plus de 9 000 plaintes, dont seulement 283 étaient pertinentes et de votre ressort. Cela ne montre-t-il pas qu'il faut peut-être éduquer davantage le grand pu-

blic sur le rôle que joue l'ACFC et sur leurs droits? Je vais être honnête avec vous. Je ne sais pas si la plupart des gens sauraient quoi faire s'ils avaient un problème avec leurs finances ou leur institution financière. Pourriez-vous en dire un peu plus à ce sujet?

Mme Shereen Benzvy Miller: Je vais renvoyer la question à M. Bouzanis et à Mme Syal qui s'occupent de la stratégie d'éducation financière.

Je rappellerais seulement au Comité qu'il ne s'agit pas seulement de diffuser l'information. Je sais que vous parlez tous de ce qui se trouve sur notre site Web, mais rappelez-vous que tous les documents que nous produisons et toutes les composantes éducatives sont communiqués à 18 réseaux qui touchent environ 500 organismes ciblant précisément la littératie financière dans la collectivité à différents niveaux. Je vous ai entendu parler des personnes âgées, des jeunes et des marginalisés, des pauvres ou peu importe. Ce sont tous des organismes qui ont un public cible, et ils simplifient ou développent tous les messages que nous diffusons.

Notre rôle, c'est vraiment d'être une source fiable d'informations exactes et évidemment de diffuser cette information le plus largement possible, mais aussi de permettre aux autres de simplifier ou de développer le message. L'ACFC n'est pas seul organisme concerné.

Quoi qu'il en soit, cela dit, c'est le contexte.

Peut-être que M. Bouzanis pourrait parler de la stratégie.

M. Jason Bouzanis: J'ajouterais seulement une chose, puis je vais moi aussi céder la parole à ma collègue.

C'est vraiment très important pour nous que les Canadiens sachent qu'ils ont le droit de déposer une plainte auprès de leur banque. C'est pourquoi nous avons un centre d'information des consommateurs. Le rôle principal de ce centre est de fournir de l'information aux consommateurs. Nous prenons ce rôle très au sérieux. Même si la plainte ne concerne pas quelque chose qui relève directement de l'ACFC, nous voulons pouvoir leur fournir de l'information pour les aider à comprendre le processus de traitement des plaintes.

Je devrais mentionner que nous venons tout juste de franchir un pas, au Canada, c'est-à-dire que nous avons maintenant une entité externe chargée du traitement des plaintes. Elle a, en fait, été mise en œuvre le 1^{er} novembre. Avant, il y en avait deux, donc c'est une amélioration importante, selon nous, au chapitre de la protection des consommateurs. Cela simplifiera et clarifiera davantage le processus de traitement des plaintes pour les Canadiens. Après avoir suivi le processus de leur banque, s'ils sont mécontents du résultat, ils peuvent aller plus loin et déposer une plainte à l'organisme externe de traitement des plaintes. L'ACFC supervise aussi le travail de cet organisme.

Nous venons tout juste de faire une campagne de sensibilisation des consommateurs avec cet organisme externe de traitement des plaintes, en prévision du 1^{er} novembre, pour diffuser l'information sur le traitement des plaintes; c'est donc quelque chose que nous nous efforçons vraiment de promouvoir et d'encourager. Je sais que, même dans le contexte de notre stratégie nationale, nous parlons de l'importance que les gens soient au courant de leurs droits et des efforts de protection des consommateurs.

Madame Syal, voudriez-vous ajouter quelque chose?

Le président: Si vous voulez partager votre temps, madame Romanado, vous êtes la bienvenue, ou vous pouvez passer à votre dernière question si vous le désirez.

Mme Sherry Romanado: J'aimerais qu'elle puisse répondre à la question.

Mme Supriya Syal: Merci beaucoup.

En ce qui concerne les plaintes, je dirais que, sur notre site Web, nous expliquons en détail au consommateur comment déposer une plainte: on lui dit où aller, quand parler à sa banque, quel processus suivre s'il veut aller plus loin. Cette information figure sur notre site Web et dans la documentation que nous diffusons. C'est ce que je voulais dire à cet égard.

En ce qui concerne la stratégie nationale, oui, comme la commissaire l'a dit, c'est seulement...

• (1900)

Mme Sherry Romanado: Je vais vous arrêter ici. Je comprends que c'est sur votre site Web — je viens de le lire —, mais, si les gens ne savent pas que vous existez, ils ne savent pas ce que vous faites, et ils ne pourront pas consulter votre site Web et comprendre comment les plaintes sont traitées.

Ce que j'essaie de dire, c'est que cela semble très lointain. Je n'ai pas l'impression que l'on sensibilise le public de façon proactive en disant « écoutez, si vous n'êtes pas satisfait de votre banque ou des frais qui vous sont imposés, voici ce que vous devez faire ». Vous croyez que les gens vont vous consulter, mais s'ils ne savent pas que vous existez, comment pourraient-ils le faire?

Mme Supriya Syal: C'est un excellent point. En fait, nous n'attendons pas que les gens le fassent. Comme nous l'avons dit, nous travaillons avec 500 organisations partout au pays qui font aussi la promotion de cette information et qui la diffusent. Par exemple, l'accès à de l'aide en matière financière est un élément clé sur lequel nous travaillons avec un certain nombre d'organisations dans le pays, et cela comprend le fait d'expliquer aux gens comment accéder à de l'aide, à qui se plaindre et où, donc c'est proactif.

Je dirais aussi, en ce qui concerne la stratégie nationale, qu'elle est structurée de façon que la responsabilité est répartie dans l'écosystème. Pour revenir à ce que vous avez dit, nous savons très bien que nous sommes une organisation de 250 personnes et que nous ne pourrions pas, dans les faits, joindre 30 millions d'adultes dans le pays, donc nous devons travailler avec d'autres intervenants de l'écosystème pour y arriver.

La dernière chose, si vous me le permettez, sur votre question à savoir si l'on a besoin de plus de littératie financière et de plus de sensibilisation. Tout à fait, on a besoin de plus de littératie financière, et c'est pourquoi nous offrons ces programmes. Le Comité serait heureux d'apprendre que, parmi les pays membres de l'OCDE, nous faisons partie des cinq pays ayant la meilleure littératie financière.

Mme Sherry Romanado: J'aimerais dire quelque chose. Nous sommes 338 — bientôt 343 — députés, et je suis assez certaine qu'ils ne savent pas tous que vous existez. Certains, oui, et d'autres non, et ils représentent tout le Canada. Je vous recommanderais peut-être de communiquer avec les députés pour vous assurer qu'ils savent que vous existez, et ils communiqueront peut-être cette information aux citoyens qu'ils représentent. Je vais être honnête avec vous; je n'ai pas l'impression que l'on tente de manière proactive de sensibiliser le grand public.

J'ai terminé. Merci, monsieur le président.

Mme Shereen Benzvy Miller: Merci. Je vais ajouter ça à la liste des choses à faire.

Le président: J'ajouterais que la majeure partie de nos jeunes Canadiens auront plus tendance à se rendre sur Reddit pour trouver l'information qui est en fait sans doute accessible sur votre site Web.

Sur ce, c'est maintenant autour de M. Perkins, qui présente une motion si je ne me trompe pas.

M. Rick Perkins: Merci, monsieur le président.

Je serais d'accord avec ce qu'a dit Mme Romanado. Je pense qu'il serait utile que les bureaux de circonscription soient au courant, parce que, si les gens ont suivi le processus avec l'ombud d'une banque, nous ne saurions pas que ce n'est pas le dernier recours.

Sur ce, monsieur le président, j'aimerais reprendre le débat sur la motion que j'ai présentée précédemment au sujet de Stripe. Les députés se rappelleront que j'ai présenté la motion suivante:

Compte tenu des marges bénéficiaires inconnues de Stripe et de son refus de se conformer au plan de réduction des frais d'interchange du gouvernement, le Comité a ordonné la production de tous les procès-verbaux des réunions du conseil d'administration de Stripe liés à l'annonce du gouvernement du Canada de réduire les frais de carte de crédit, les bilans, les états de flux de trésorerie, et comptes de résultat depuis mars 2021, ventilés par Canada et opérations mondiales de Stripe.

Si je présente cela, nous pourrions probablement en traiter rapidement, sauf s'il y a un grand débat, et voter pour que les documents soient produits.

Stripe n'a pas été le témoin le plus coopératif, comme nous le savons compte tenu de la lettre qui a été envoyée au sujet de l'étude, mais je ne vais pas en parler encore une fois, parce que je pense que le président essaiera encore une fois de communiquer avec l'entreprise. Nous avons une ordonnance de la Chambre des communes visant la comparution de personnes précises, et nous nous attendons à ce que ces personnes comparaissent.

Entretemps, j'aimerais reprendre le débat, et j'espère pouvoir passer au vote, parce que ce sera très important dans le cadre de notre étude d'avoir cette information, puisqu'il s'agit d'une des entreprises qui refusent de respecter l'initiative du gouvernement de réduire les frais d'interchange. Cela reflète le caractère volontaire de la chose et montre qu'il ne fonctionne pas toujours.

Je vais m'arrêter ici pour le moment, monsieur le président.

Le président: Merci, monsieur Perkins.

Chers collègues, vous avez tous déjà vu cette motion, parce que nous avons commencé à en débattre dans une réunion précédente.

• (1905)

[Français]

Monsieur Savard-Tremblay, vous avez la parole.

M. Simon-Pierre Savard-Tremblay: Est-il possible de proposer un amendement?

Le président: Il est toujours possible de proposer un amendement.

M. Simon-Pierre Savard-Tremblay: C'est formidable.

Il vous sera envoyé par écrit dans les deux langues officielles au cours des prochaines minutes. Je vais vous le lire en français.

Donc, au lieu d'un point final après Stripe, je propose de mettre une virgule et d'ajouter ce qui suit:

à condition qu'il soit seulement disponible pour consultation au bureau de la greffière, uniquement par les membres du Comité, pendant une semaine désignée par le Comité au plus tard dans les 30 jours suivant la réception des documents, sous la supervision de la greffière, qu'aucun appareil mobile, électronique ou d'enregistrement personnel de quelque nature que ce soit ne soit autorisé dans la salle, et qu'aucune note prise pendant la consultation ne sorte de la salle.

Le président: Merci, monsieur Savard-Tremblay.

Je ne sais pas si vous avez des commentaires à faire sur l'amendement.

[Traduction]

Chers collègues, vous avez tous compris que M. Savard-Tremblay propose d'ajouter à la motion l'amendement habituel visant à consulter les documents à huis clos. C'est l'amendement que nous examinons actuellement.

[Français]

Monsieur Savard-Tremblay, avez-vous autre chose à dire?

M. Simon-Pierre Savard-Tremblay: Non, car l'amendement parle de lui-même.

Le président: C'est parfait.

Y a-t-il des commentaires sur l'amendement de M. Savard-Tremblay?

Monsieur Turnbull, la parole est à vous.

[Traduction]

M. Ryan Turnbull: Je veux seulement que ce soit clair, parce que je n'entendais pas bien quand nous en avons parlé.

Monsieur Savard-Tremblay, vous ajoutez que, essentiellement, les documents ne seraient consultés qu'à huis clos et qu'aucune information ne pourrait être communiquée à l'extérieur de notre comité, ai-je bien compris? Est-ce cela?

[Français]

M. Simon-Pierre Savard-Tremblay: Oui. Je propose que les documents puissent être consultés par les seuls membres du Comité, au bureau de la greffière, pendant une semaine déterminée par le Comité, au plus tard dans les 30 jours suivant la réception des documents, sous la supervision de la greffière, sans qu'aucun appareil électronique ne soit autorisé et sans qu'aucune note ne puisse sortir de la salle par la suite.

Si vous avez besoin de temps pour le lire, le texte vous sera envoyé bientôt.

Le président: Merci.

[Traduction]

Monsieur Turnbull, ce que je comprends de la motion, c'est qu'il n'est pas indiqué que les députés ne peuvent pas en parler; il est indiqué qu'ils peuvent prendre des notes. Habituellement, c'est implicite, quand c'est à huis clos, vous ne pouvez pas parler de ce que vous avez consulté, comme c'était le cas pour les contrats de Volkswagen. Peut-être qu'il serait important que ce soit indiqué explicitement dans la motion.

M. Ryan Turnbull: Je pense que c'est ce que j'essayais de comprendre, ce que M. Savard-Tremblay voulait ajouter à la motion.

[Français]

M. Simon-Pierre Savard-Tremblay: C'est envoyé.

[Traduction]

M. Ryan Turnbull: Pourrions-nous peut-être l'avoir par écrit?

[Français]

Le président: Oui. La greffière fait circuler le texte à l'instant.

Il est 19 h 7 et cette motion prendra du temps à régler. S'il n'y a pas d'objection, je vais libérer les témoins.

[Traduction]

Quelqu'un s'oppose-t-il à l'idée de remercier les témoins avant que nous examinons cette motion? Il nous reste encore 20 minutes.

Voulez-vous poser des questions?

D'accord, nous allons attendre. Je suis optimiste. Nous traiterons peut-être rapidement de cette motion, donc veuillez patienter encore quelques minutes.

M. Ryan Turnbull: Je suis optimiste, moi aussi.

Le président: Chers collègues, je vais seulement suspendre la séance, deux minutes.

• (1905)

(Pause)

• (1910)

Le président: Reprenons.

[Français]

Nous parlons toujours de l'amendement de M. Savard-Tremblay, que tout le monde a entendu.

Quelqu'un veut-il intervenir au sujet de l'amendement?

Monsieur Perkins, je pense que vous vouliez intervenir.

[Traduction]

Voulez-vous dire quelque chose au sujet de l'amendement?

M. Rick Perkins: Oui. Merci, monsieur le président.

J'appuie cet amendement, simplement parce que, si je comprends bien, en général, en tant que parlementaires, on peut nous faire confiance en ce qui concerne l'information parlementaire qui nous est communiquée. Ici, nous traitons d'une entreprise privée; c'est différent de l'information gouvernementale générale que nous recevons.

J'admets que c'est une restriction raisonnable.

Le président: Je regarde autour de la table, et sur les écrans, pour voir si nous appuyons de façon unanime l'amendement. Je vois que c'est le cas.

(L'amendement est adopté.)

Le président: C'est adopté, donc nous revenons à la motion.

Madame Rempel Garner, vous avez la parole.

L'hon. Michelle Rempel Garner: Je suis d'accord avec ce que mon collègue M. Perkins a dit. Pour revenir là-dessus, j'aimerais seulement rappeler à mes collègues que les comités peuvent demander tous les documents qu'ils souhaitent consulter. C'est un droit qui a été accordé en tant que parlementaires, et pour une bonne raison.

Monsieur le président, je proposerais seulement — je regarde mon collègue du Bloc et je suis presque certaine qu'il sera d'accord — de prendre une heure pour tenir une discussion à huis clos après avoir examiné les documents.

Le président: Proposez-vous d'ajouter un amendement à la motion?

Les membres du Comité s'attendent-ils tous à prendre ce temps-là?

L'hon. Michelle Rempel Garner: Si c'est possible...

Le président: Oui, je pense que c'est une demande raisonnable. Je ne vois pas d'objection.

[Français]

Y a-t-il d'autres commentaires sur la motion telle qu'elle a été modifiée? Il semble que non.

Je ne crois pas avoir besoin de la mettre aux voix, car je pense qu'il y a consentement unanime.

Je vois que M. Masse, qui participe à la réunion en ligne, est d'accord. C'est parfait.

(La motion est adoptée.)

Le président: La motion est adoptée conformément aux délais prescrits et aux budgets prévus.

Il reste encore 15 minutes à la réunion.

[Traduction]

Monsieur Perkins, aviez-vous des questions pour les témoins, ou pouvons-nous passer aux autres intervenants?

M. Rick Perkins: Je n'ai pas d'autres questions.

Le président: Parfait.

Monsieur Turnbull, vous avez la parole pour cinq minutes.

M. Ryan Turnbull: D'accord, formidable.

Je vous reviens, donc. Merci de votre présence.

Je comprends que la conversation a fait le tour de la question. Vous avez parlé de votre modèle de financement, du montant de financement que vous recevez et du pourcentage qui provient des banques ou des institutions financières.

Je tenais à le préciser, car je crois qu'il est important que nous comprenions que cela ne veut pas dire que ces banques financent votre travail volontairement. Le gouvernement du Canada les oblige, en vertu de la loi, à contribuer au travail de protection des consommateurs que vous effectuez en tant que superviseur prudentiel.

Est-ce exact?

• (1915)

Mme Shereen Benzvy Miller: C'est exact.

M. Ryan Turnbull: Est-ce la même chose au Bureau du surintendant des institutions financières?

Mme Shereen Benzvy Miller: Oui.

M. Ryan Turnbull: Il joue un rôle prudentiel très important également.

Mme Shereen Benzvy Miller: Oui, c'est un modèle très courant pour le financement des organismes de réglementation, les faire réglementer par le secteur qu'ils réglementent.

M. Ryan Turnbull: C'est exactement ce que je voulais souligner. C'est un modèle très courant, et je crois qu'il est important que nous le comprenions. Il n'y a pas de conflit d'intérêts en soi, car ils sont liés... Si vous dites quelque chose qu'ils n'aiment pas, ils ne peuvent pas vous retirer leur financement. Je pense qu'il est important de le dire clairement.

Deuxièmement, je suis plutôt d'accord avec M. Perkins en ce qui concerne les frais d'Interac, ce qui est très inhabituel, soit dit en passant.

Des députés: Ha, ha!

M. Ryan Turnbull: Étant donné la position dominante d'Interac sur le marché, vos exigences en matière de divulgation des frais n'offrent pas vraiment de choix au consommateur. Certes, les gens peuvent être informés du montant des frais, ce qui me semble très bien. En principe, cela pourrait les éduquer suffisamment pour qu'ils puissent faire de meilleurs choix, mais il n'y a pas d'autre option, ou du moins, pas beaucoup d'autres options. Je me rends compte que cela ne relève pas nécessairement de votre mandat. C'est vraiment le mandat du Bureau de la concurrence de voir à la concentration et au manque de concurrence, mais seriez-vous au moins d'accord pour dire qu'Interac a une position très dominante sur le marché?

Mme Shereen Benzvy Miller: Nous n'avons pas vraiment de point de vue là-dessus, car ce n'est pas vraiment notre rôle en tant qu'organisme de réglementation. Ce que je dirais, c'est que lorsque vous êtes armé d'information sur le coût de la transaction, vous pouvez décider d'utiliser le service de virement électronique ou pas. C'est comme si vous décidiez d'utiliser un service plus cher ou un autre service moins cher. Il y a d'autres moyens, par exemple, de donner de l'argent aux gens, et vous pouvez opter pour cette solution.

En tant que commissaire de l'ACFC, je n'ai pas d'avis sur la chose. Ce n'est pas de mon ressort. Ce qui m'importe, c'est de savoir si les consommateurs disposent des informations dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées et agir en conséquence sur le marché. C'est vraiment l'élément que...

M. Ryan Turnbull: Je comprends, et je suis généralement d'accord avec vous, mais il s'agit d'une déclaration très générale. Il ne sert à rien d'être au courant de la structure des frais si vous n'avez pas vraiment d'autres options.

Dans le monde d'aujourd'hui, je dirais... Je ne demande pas de réponse à ce sujet. Je ne fais qu'exprimer mon opinion, c'est-à-dire que, dans le monde d'aujourd'hui, il est impossible de se passer de ce service. Si vous avez très peu d'autres options, vous êtes obligés d'utiliser ces entreprises et vous êtes soumis à leurs structures de frais. Le fait qu'elles occupent une position aussi dominante sur le marché est problématique pour les consommateurs...

Mme Shereen Benzvy Miller: Si je peux me permettre de clarifier quelque chose, toutefois... sachant cela, l'une des mesures prises par l'ACFC sur le marché visait à réclamer que les fournisseurs de services, les institutions financières sous réglementation fédérale, créent un compte à coût modique ou sans coût permettant, par exemple, d'effectuer des virements électroniques sans frais.

L'ACFC travaille actuellement là-dessus avec l'Association des banquiers canadiens et les institutions financières sous réglementation fédérale, et elle élargira l'admissibilité à ces comptes à frais modiques ou sans frais à un plus grand nombre de Canadiens et à ceux qui sont visiblement les plus vulnérables à ce genre de frais. Cela inclura davantage de types de transactions; pas seulement les virements électroniques, mais tous les types de transactions en ligne ainsi que les paiements électroniques.

Il est convenu que nous devons nous occuper des personnes qui ne sont pas en mesure de bénéficier de ces services.

M. Ryan Turnbull: D'accord. Cela me semble bien. Je suis heureux que vous fassiez cet effort. Cela me semble être une bonne initiative.

J'aimerais revenir à un autre point qui a été soulevé, pour clarifier quelque chose. Nous avons débattu du Code de conduite. M. Masse a parlé des codes de conduite volontaire et obligatoire, ce qui me semble être une distinction valable.

En ce qui concerne le Code de conduite auquel les institutions financières et fournisseurs de cartes de crédit et de débit ont adhéré, qui l'a élaboré? L'ont-ils élaboré, ou est-ce plutôt le gouvernement du Canada qui l'a fait? Je crois qu'il est très important de savoir qui fixe les normes de conduite.

• (1920)

M. Frank Lofranco: Le Code de conduite a été élaboré avec le ministère des Finances et les exploitants de réseaux de carte de paiement. Les améliorations apportées au Code le plus récent s'appuient sur de nombreux commentaires et sur certains de nos commentaires qui touchent les frais et le traitement des plaintes, en réponse aux plaintes formulées par les commerçants au fil des ans.

M. Ryan Turnbull: En résumé, l'industrie n'a pas rédigé son propre Code de conduite. Cela a été fait dans le cadre d'un processus gouvernemental pendant lequel elle a été consultée, mais la prise de décisions... Bien sûr, elle a formulé des commentaires, j'en suis certain, mais les décisions relatives à l'élaboration du Code de conduite ne lui appartenaient pas. Est-ce exact?

M. Frank Lofranco: C'est exact.

Même si ces codes sont appelés volontaires, les obligations qu'ils prévoient deviennent obligatoires dès leur signature.

M. Ryan Turnbull: Oui, le BSIF a un grand nombre de codes de conduite, d'exigences réglementaires et de lignes directrices qui ne sont pas vraiment volontaires. Ils sont obligatoires lorsqu'ils sont en vigueur. Je peux vous dire que la ligne directrice B-15 sur la gestion des risques climatiques, qui m'intéressait beaucoup, a fait l'objet de plusieurs consultations. Maintenant qu'elle est en vigueur, toutes les institutions financières doivent s'y conformer, ce qui est une bonne chose.

Pour revenir à ma question, comment le Code de conduite est-il mis à jour? Disons que nous voulons que nos institutions financières respectent des normes plus strictes. À l'heure actuelle, je crois que nous tous, autour de la table, disons: « Hé, il y a certaines choses, ici, et je ne suis pas certain qu'elles soient soumises aux normes les plus strictes. » Selon moi, ce n'est pas vraiment votre rôle. Votre rôle ne consiste pas à modifier le Code de conduite. Il consiste à surveiller la conformité avec le Code de conduite, si je ne me trompe pas.

Cependant, à qui revient la tâche de modifier le Code de conduite? Au gouvernement du Canada?

Mme Shereen Benzvy Miller: Oui, nous sommes l'organe d'exécution ou de supervision, mais le Code lui-même et les normes qui y sont énoncées reflètent les attentes des décideurs, c'est-à-dire le ministère des Finances.

M. Ryan Turnbull: D'accord, excellent.

Enfin, nous avons beaucoup discuté de la manière dont vous supervisez la procédure de traitement des plaintes. Je comprends que l'on insiste en vous demandant: « Quel est votre rôle et pourquoi est-il nécessaire? » Je comprends, car vous surveillez le processus de traitement des plaintes que suivent les banques pour vous assurer qu'il y a une réponse et un règlement, à défaut de quoi, comme vous l'avez dit, vous pouvez intervenir et veiller à ce que les clients ou les consommateurs soient indemnisés. Dans quelle mesure le faites-vous? À quel moment sévissez-vous et quand obligez-vous les institutions financières à dédommager les gens? Cela donne l'impression que vous êtes sévères, mais j'aimerais savoir de combien de ces 283 plaintes vous êtes responsables, ou peut-être qu'il s'agit du chiffre de 9 000 que vous avez donné... Quel est le pourcentage de ces plaintes dans lesquelles vous intervenez et exercez votre pouvoir de réglementation en tant que superviseur pour dire aux institutions financières qu'elles n'ont pas fait leur travail et que vous voulez maintenant qu'elles dédommagent le consommateur?

M. Frank Lofranco: C'est une très bonne question. Pour rappel, les plaintes retenues que nous recevons des banques sont, par définition, des plaintes qui ont été traitées et auxquelles on a répondu. Notre rôle est de nous assurer qu'elles ont été traitées dans le respect des mesures de protection des consommateurs. Par exemple, les plaintes doivent être traitées dans un délai de 56 jours, et le consommateur doit recevoir une réponse écrite. S'il n'est pas satisfait, il existe un processus par paliers vers un ombud indépendant que nous appelons organisme externe de traitement des plaintes.

Du point de vue de la supervision, nous disposons de nombreuses sources d'information. Les plaintes signalées par les banques en sont une. Les plaintes reçues directement des consommateurs ou des commerçants en sont une autre. Nous effectuons nos propres évaluations des risques, examens, etc., et nous interagissons étroitement avec nos partenaires financiers.

En fin de compte, une plainte ou une série de plaintes peut mettre en relief un risque particulier au sein d'une institution qui pourrait révéler une non-conformité. Lorsqu'il y a un risque de non-conformité ou qu'une non-conformité est confirmée, nous entreprenons un travail d'enquête pour établir la nature de la non-conformité et du manquement, et nous prenons les mesures appropriées, qui peuvent aller d'un avis à la publication d'une violation avec une pénalité financière.

Dans certains cas, nous apprenons ces choses de l'organisme externe de traitement des plaintes lui-même. Dans certains scénarios, un problème particulier dans une institution s'apparente à un problème systémique, auquel cas nous communiquerons avec plusieurs institutions pour savoir s'il s'agit d'un problème systémique. Lorsque nous découvrons des cas de non-conformité, nous prenons les mesures qui s'imposent.

Pour revenir au point qui a été soulevé précédemment, je peux vous dire que les consommateurs ont reçu des millions de dollars à titre de réparation, c'est-à-dire qu'ils ont été dédommagés. Cependant, j'accepte la remarque du Comité selon laquelle la ligne de mire pourrait être plus précise, et notre commissaire a accepté de mettre cela sur la liste de choses à faire, à son neuvième jour de travail.

• (1925)

M. Ryan Turnbull: Elle a dit que c'était son 12^e jour.

M. Frank Lofranco: Oui. Elle a compté la fin de semaine.

Mme Shereen Benzvy Miller: J'aimerais simplement ajouter que la décision d'un commissaire apporte beaucoup de visibilité. Par exemple, en 2022, des consommateurs se sont plaints à la CIBC de ne pas avoir été dédommagés, et la commissaire a obtenu une pénalité financière de 6,5 millions de dollars à l'encontre de la CIBC. Tous les clients ont ensuite été remboursés. Cette mesure a été supervisée et appliquée par l'ACFC.

L'escalade progressive de ces choses... Évidemment, il est dans l'intérêt de tous que les choses se règlent bien avant qu'une sanction financière ne soit imposée. La visibilité devient évidente lorsque la commissaire impose une amende. Toutefois, avant cela, il y a beaucoup de mesures correctives à prendre pour que tout le monde soit dédommagé.

M. Ryan Turnbull: J'ai un dernier petit commentaire à faire.

J'aimerais avoir plus d'information sur les enjeux systémiques qui se présentent. Je souhaiterais également une plus grande transparence et une ligne de mire plus précise sur ces questions. Je crois que c'est ce que nous avons entendu autour de la table au fil de la conversation d'aujourd'hui. Encore une fois, je pense que cela renforce la confiance dans le rôle que vous jouez, qui est important.

Merci.

Le président: Cela met fin à notre séance.

Merci beaucoup, madame la commissaire Miller et à toute votre équipe. Félicitations pour votre nomination.

Chers collègues, merci d'être restés ici pendant quatre heures ce soir. C'est très apprécié.

Je vous reverrai jeudi.

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>