



Bureau de la concurrence  
Canada

Competition Bureau  
Canada

**Bureau de la concurrence**  
**Rapport sur le rendement – Avis écrits donnés**  
**en vertu de la *Loi sur la concurrence***

**Octobre 2004**

**Canada** 

## **Introduction**

Le Bureau de la concurrence (le Bureau) est chargé de mettre en application la *Loi sur la concurrence*, la *Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation*, la *Loi sur l'étiquetage des textiles* et la *Loi sur le poinçonnage des métaux précieux*. Le Bureau favorise et maintient une saine concurrence afin que les Canadiennes et les Canadiens puissent profiter de prix concurrentiels, d'un choix de produits et de services de qualité. La méthode adoptée par le Bureau pour faire appliquer les lois qui relèvent de son mandat repose sur cinq principes clés : la confidentialité, l'équité, la prévisibilité, la diligence et la transparence.

Grâce au pouvoir que la loi confère à la commissaire de la concurrence (la commissaire) de donner des avis écrits exécutoires, la *Loi sur la concurrence* est mise en application de manière plus prévisible et plus transparente.

Le présent rapport vise à faire le point sur le rendement du Bureau en ce qui concerne le respect des normes de service applicables aux avis consultatifs<sup>1</sup> (de 1998-1999 à 2002-2003) et aux avis écrits (2003-2004). Les avis consultatifs ont disparu le 1<sup>er</sup> avril 2003 pour être remplacés par les avis écrits (art. 124.1 de la *Loi sur la concurrence*<sup>2</sup>). Les avis écrits font l'objet d'un nouveau barème tarifaire et de nouvelles normes de service; à ce titre, ils font donc l'objet d'une évaluation distincte.

Ce rapport servira également de document de travail pour une partie des consultations qui sont organisées à l'occasion d'un forum qui doit avoir lieu à Toronto, le 2 novembre 2004.

---

<sup>1</sup> Avant le 1<sup>er</sup> avril 2003, les avis consultatifs donnés par le Bureau ne liaient pas le commissaire. Aux termes du nouvel article 124.1 de la *Loi sur la concurrence*, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> avril 2003, les opinions écrites données par le Bureau lient la commissaire; ce sont les « avis écrits ». Les agents du Bureau continuent toutefois de donner verbalement des avis non exécutoires.

<sup>2</sup> L'article 124.1 de la *Loi sur la concurrence*, tel qu'édicte par l'article 15 de la L.C. 2002, chapitre 16, prévoit ce qui suit :

(1) Toute personne peut, en fournissant les renseignements nécessaires, demander au commissaire de lui donner son avis sur l'applicabilité d'une disposition de la présente loi ou des règlements à un comportement ou une pratique qu'elle envisage de mettre en œuvre; le commissaire peut alors lui remettre un avis écrit à titre d'information.

(2) L'avis lie le commissaire dans la mesure où tous les faits importants à l'appui d'une demande d'avis lui ont été communiqués et sont exacts, et tant que ni les faits eux-mêmes, ni la mise en œuvre du comportement ou de la pratique envisagés ne font l'objet d'un changement important.

## Contexte

Depuis novembre 1997, date à laquelle la *Politique sur la tarification et les normes de service*<sup>3</sup> est entrée en vigueur, le Bureau rencontre régulièrement les intervenants pour discuter de ses tarifs, de ses normes de service, de l'amélioration de ses processus et des besoins en matière de renseignements, notamment. Avant, le rapport sur le rendement relatif aux avis consultatifs était intégré au rapport sur le rendement de l'examen des fusions. Ce rapport, qui porte exclusivement sur les avis consultatifs et les avis écrits, est le premier de son genre.

Le tableau 1 contient un sommaire de la tarification et des normes de service applicables aux avis consultatifs, entrés en vigueur en novembre 1997.

**Tableau 1 : Tarification et normes de service<sup>4</sup> applicables aux avis consultatifs (de novembre 1997 au 31 mars 2003)**

	Tarification	Norme de service
<b>Articles 52 à 55.1 et 74.01 à 74.06 de la <i>Loi sur la concurrence</i></b>		
Cas non complexes	500 \$	8 jours
Cas complexes	500 \$	30 jours
<b>Autres dispositions de la <i>Loi sur la concurrence</i></b>		
Cas non complexes	4 000 \$	4 semaines
Cas complexes	4 000 \$	8 semaines

---

<sup>3</sup> La version actuelle de la *Politique sur la tarification et les normes de service* se trouve sur le site du Bureau à [www.bc-cb.gc.ca](http://www.bc-cb.gc.ca), sous les rubriques « Services affaires », « Tarification et normes de service ».

<sup>4</sup> Une norme de service est un délai maximum à l'intérieur duquel le Bureau doit s'efforcer de fournir une réponse.

---

## Rapport sur le rendement – Avis écrits donnés en vertu de la *Loi sur la concurrence*

---

Après plusieurs consultations tenues auprès des intervenants, les avis écrits sont devenus partie intégrante de la *Loi sur la concurrence*, le 2 avril 2003, au moment de l'entrée en vigueur de l'article 124.1. Aux termes de cette disposition, la commissaire est habilitée à donner un avis écrit exécutoire (l'avis écrit). Le tableau 2 contient un résumé de la tarification et des normes de service applicables aux avis écrits.

**Tableau 2 : Tarification et normes de service applicables aux avis écrits (en vigueur)**

	Tarification	Norme de service
<b>Avis écrits donnés en vertu des articles 45 à 51 ou 79<sup>5</sup> de la <i>Loi sur la concurrence</i></b>		
Cas non complexes	15 000 \$	6 semaines
Cas complexes	15 000 \$	10 semaines
<b>Avis écrits donnés en vertu des articles 52, 52.1, 53, 54, 55 ou 55.1, des alinéas 74.01(1)a) ou 74.01(1)c), des paragraphes 74.01(2) ou 74.01(3), des articles 74.02, 74.04, 74.05 ou 74.06<sup>6</sup> de la <i>Loi sur la concurrence</i></b>		
Cas non complexes	1 000 \$	2 semaines
Cas complexes	1 000 \$	6 semaines
<b>Avis écrits donnés en vertu de la partie IX de la <i>Loi sur la concurrence</i></b>		
Cas non complexes	5 000 \$	2 semaines
Cas complexes	5 000 \$	4 semaines
<b>Avis écrits ayant trait aux autres dispositions de la <i>Loi sur la concurrence</i></b>		
Cas non complexes	5 000 \$	4 semaines

---

<sup>5</sup> Ces dispositions portent sur les complots, les directives d'une entreprise étrangère, le truquage d'offres, les complots relatifs au sport professionnel, les ententes ou arrangements entre institutions financières de compétence fédérale, les pratiques commerciales illicites, la définition de « remise » et l'abus de position dominante.

<sup>6</sup> Ces dispositions concernent les indications fausses ou trompeuses, le télémarketing trompeur, les envois de documents trompeurs par la poste, le double étiquetage, la commercialisation à paliers multiples et les ventes pyramidales, la publicité trompeuse, les garanties trompeuses, les indications trompeuses en matière de prix, l'utilisation d'épreuves ou de faux témoignages trompeurs ou non autorisés, l'absence de disponibilité d'un produit annoncé à prix spécial, la vente à un prix supérieur au prix annoncé et les concours promotionnels.

---

## Rapport sur le rendement – Avis écrits donnés en vertu de la *Loi sur la concurrence*

---

Cas complexes	5 000 \$	8 semaines
---------------	----------	------------

### Charge de travail et ressources

Le Bureau est divisé en plusieurs directions générales distinctes, chacune étant chargée de faire appliquer certaines dispositions de la Loi portant sur les affaires civiles, les affaires criminelles, les fusions et les pratiques loyales des affaires.

La Direction générale des affaires civiles enquête dans les affaires de concurrence de nature civile qui sont assujetties à l'examen du Tribunal de la concurrence. Elle donne des avis écrits en vertu des dispositions de la *Loi sur la concurrence* sur l'abus de position dominante, sur le refus de vendre, sur l'exclusivité, les ventes liées et la limitation du marché, sur les ventes par voie de consignation, sur les prix à la livraison et sur les accords de spécialisation.

La Direction générale des affaires criminelles enquête sur les allégations d'infractions criminelles et donne des avis écrits concernant les agissements anticoncurrentiels visés par les dispositions criminelles de la *Loi sur la concurrence*. Ces agissements comprennent, notamment, les complots en vue de fixer les prix ou de répartir la clientèle ou les parts de marché, le truquage d'offres, le maintien des prix, la discrimination par les prix et les prix d'éviction.

La Direction générale des fusions est chargée d'examiner les transactions de fusion, y compris celles qui sont assujetties à l'obligation de déposer un avis préalable. L'Unité des avis de fusion (UAF) a pour mandat de faire appliquer la partie IX de la *Loi sur la concurrence* (Transactions devant faire l'objet d'un avis) et de traiter les affaires connexes; elle est également chargée de donner des avis écrits concernant les avis de fusion et la partie IX de la Loi. L'UAF continue de donner régulièrement des avis verbaux non exécutoires à sa clientèle.

La Direction générale des pratiques loyales des affaires (DGPLA) favorise une concurrence saine sur le marché en s'efforçant de dissuader les commerçants de se livrer à des pratiques commerciales trompeuses et en les encourageant à fournir toute l'information nécessaire pour permettre aux consommatrices et aux consommateurs de prendre des décisions éclairées. La DGPLA met en application les dispositions civiles de même que des dispositions criminelles de la *Loi sur la concurrence* et donne des avis écrits sur des agissements commerciaux proposés afin d'évaluer si ces agissements risquent de contrevenir aux dispositions sur les indications fausses ou trompeuses ou à d'autres dispositions relatives aux pratiques commerciales trompeuses. La DGPLA est également chargée de mettre en application plusieurs lignes directrices non contraignantes; ces lignes directrices offrent des précisions sur la *Loi sur la concurrence* et une interprétation de cette Loi. La DGPLA a en outre pour mandat de faire appliquer trois lois ayant pour objet de favoriser une représentation équitable des produits de consommation sur le marché :

## Rapport sur le rendement – Avis écrits donnés en vertu de la *Loi sur la concurrence*

---

- la *Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation*;
- la *Loi sur l'étiquetage des textiles*;
- la *Loi sur le poinçonnage des métaux précieux*.

C'est la DGPLA qui donne la plupart des avis écrits donnés par le Bureau. Le tableau 3 indique la répartition des avis consultatifs et des avis écrits donnés par direction générale. *Nota : seuls les avis délivrés entre le 1<sup>er</sup> avril et le 31 mars de chaque exercice sont inclus.*

**Tableau 3 : Répartition des avis consultatifs et des avis écrits par direction générale**

	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004
Direction générale des affaires criminelles	8	8	2	1	5	2
Direction générale des affaires civiles	-	-	3	4	4	-
Direction générale des fusions	3	4	2	2	-	-
Direction générale des pratiques loyales des affaires	43	37	33	19	35	23
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>49</b>	<b>40</b>	<b>26</b>	<b>44</b>	<b>25</b>

La charge de travail liée à la préparation des avis écrits dans chaque direction générale demeure relativement faible par rapport au travail d'enquête, mais lorsqu'une demande d'avis écrit est présentée au Bureau, elle est traitée en priorité. Des procédures ont été mises en place avant l'entrée en vigueur de l'article 124.1 de la *Loi sur la concurrence* pour faire en sorte que les clients bénéficient d'un service rapide et précis.

En vue de favoriser la conformité à la Loi et de garantir la transparence dans la mise en application de la *Loi sur la concurrence*, le Bureau publie des avis écrits ou un résumé des avis écrits,<sup>7</sup> qui permettent de mieux comprendre le mécanisme de mise en application de la loi ou qui portent sur l'examen d'un nouvel enjeu ou d'un nouveau secteur de l'économie.

Ces avis sont publiés après la communication de la décision au demandeur et après l'arrêt du « chronomètre » de la norme de service. Si le Bureau souhaite publier l'intégralité d'un avis écrit, un représentant communique avec la partie concernée dans les trente jours pour obtenir son

---

<sup>7</sup> On peut consulter ces avis écrits dans le site du Bureau, sous la rubrique « Conformité et mise en application ».

## Rapport sur le rendement – Avis écrits donnés en vertu de la *Loi sur la concurrence*

---

consentement. Si la partie s'oppose à la publication de l'avis, le Bureau adapte l'avis de manière à éliminer le nom des sociétés ou prépare un résumé de l'avis de manière à protéger la confidentialité des parties et les renseignements commerciaux de nature délicate. À l'heure actuelle, on peut consulter onze avis écrits dans le site du Bureau, dont huit portent sur des systèmes de commercialisation à paliers multiples. C'est peu, lorsque l'on connaît le nombre d'avis écrits délivrés par le Bureau, mais ce dernier s'efforce d'en publier davantage et d'améliorer la qualité des résumés publiés. Les avis publiés en priorité sont ceux qui portent sur une nouvelle interprétation ou sur des interprétations importantes de la Loi.

Conformément à la politique du Conseil du Trésor,<sup>8</sup> les recettes relatives à la tarification sont réinvesties en vue de permettre au Bureau d'améliorer le service auquel elles sont liées, de réduire les délais de réponse et de cerner et corriger les problèmes d'efficacité. Le détail des recettes produites par le biais des demandes d'avis écrit figure au tableau 4.

**Tableau 4 : Recettes**

	Recettes liées aux demandes d'avis écrit
1998-1999	57 600 \$
1999-2000	55 491 \$
2000-2001	40 505 \$
2001-2002	33 500 \$
2002-2003	47 650 \$
2003-2004	76 000 \$

La plupart des avis écrits ont trait aux articles 55 et 55.1 de la *Loi*, soit la commercialisation à paliers multiples et les systèmes de vente pyramidale, questions relevant de la DGPLA. Profitant de son réseau de bureaux régionaux, la DGPLA a décidé, en 2003-2004, de transférer la responsabilité première des demandes d'avis écrit relatifs aux systèmes de commercialisation à paliers multiples au bureau de la région des Prairies, situé à Winnipeg (Manitoba). Le bureau de la région Atlantique situé à Halifax (Nouvelle-Écosse) a quant à lui hérité de la responsabilité des avis écrits relatifs aux concours promotionnels visés à l'article 74.01 de la *Loi sur la concurrence*.

---

<sup>8</sup> La *Politique sur les frais d'utilisation externe* se trouve sur le site du Conseil du Trésor au : [www.sct-tbs.gc.ca](http://www.sct-tbs.gc.ca), sous la rubrique « Politiques ».

---

## Rapport sur le rendement – Avis écrits donnés en vertu de la *Loi sur la concurrence*

---

Avant de délivrer un permis de vente directe, les provinces de l'Alberta, de la Saskatchewan et de la Nouvelle-Écosse exigent que les vendeurs obtiennent un avis écrit auprès du Bureau, confirmant que leur méthode de commercialisation ne contreviennent pas à la *Loi sur la concurrence*. À cause de cette obligation particulière, les vendeurs cherchent aujourd'hui à obtenir l'assurance du Bureau que celui-ci rendra un avis favorable. Bon nombre d'entre eux demandent désormais clairement que l'agent chargé de l'examen communique avec le demandeur avant de délivrer un avis défavorable. Souvent, cette communication se transforme en une quasi-négociation des détails du système de commercialisation, surtout lorsqu'en théorie, le système ne semble pas contrevenir à la *Loi sur la concurrence* mais que dans la pratique, il y a un risque d'infraction réel. Avec les échanges de point de vue, les demandes de renseignements supplémentaires et la présentation de nouveaux arguments, les agents finissent par littéralement participer à l'élaboration du système proposé plutôt que de simplement donner un avis. Quoique les ressources allouées à la préparation des avis écrits demeurent modestes, ce type d'avis écrit peut exiger des niveaux de ressources notablement plus élevés. Il n'a jamais été question de ce genre de négociations lorsque le programme d'avis écrits a été mis au point et les normes de service ont été définies sans tenir compte de cette éventualité.

Toutefois, des rétroactions telles que celle-ci : « la capacité et la volonté de régler proactivement d'éventuels problèmes avant de donner un avis écrit défavorable et d'éviter les avis défavorables sont utiles et comportent plusieurs avantages souhaitables pour les acteurs de l'industrie et le public »<sup>9</sup> indiquent qu'à l'occasion, le Bureau répond aux besoins de la clientèle grâce à ces « négociations ».

### Respect des normes de service

Lors de la révision de la *Politique sur la tarification et les normes de service*, d'importantes discussions ont eu lieu au Bureau sur les normes de service appropriées. La DGPLA n'est toujours pas convaincue que les normes de service actuelles sont idéales, surtout en ce qui concerne les demandes liées à la commercialisation à paliers multiples. Toutefois, pour les agents chargés d'examiner les demandes, le problème porte avant tout sur le moment où le délai de la norme de service commence à courir et les périodes au cours desquelles l'évolution du dossier échappe au contrôle de l'agent (soit au cours des quasi-négociations mentionnées plus haut).

---

<sup>9</sup> Cette remarque est tirée d'un feuillet de rétroaction rempli et remis au Bureau. Pour de plus amples renseignements sur les feuillets de rétroaction, voir à la page 17.

---



## Rapport sur le rendement – Avis écrits donnés en vertu de la *Loi sur la concurrence*

---

La version actuelle du *Guide sur la tarification et les normes de service*<sup>10</sup> (le Guide) précise que le « chronomètre » de la norme de service commence à tourner à compter de la réception d'une demande complète. Une demande est réputée complète après la réception du paiement et une fois que les exigences en matière de renseignements, telles que mentionnées dans le Guide, ont été respectées. Pour la plupart des demandes d'avis écrit, les renseignements exigés correspondent à l'information dont l'agent a besoin pour évaluer le dossier, préparer un avis et formuler une recommandation à ses supérieurs. Cependant, il faut parfois jusqu'à une semaine à l'agent pour prendre connaissance de toute l'information contenue dans la demande afin de vérifier si elle est complète. Le délai combiné entre la réception de la demande, les discussions/négociations avec le demandeur et le déclenchement du chronomètre de la norme de service pose un problème aux agents chargés d'examiner les cas de même qu'aux demandeurs eux-mêmes, surtout lorsque le Bureau ne dispose que de 14 jours civils pour donner son avis écrit.

Les tableaux 5 à 12 illustrent les résultats du Bureau en ce qui concerne le respect des normes de service pour la délivrance des avis écrits. Bien que l'on remarque une amélioration notable à cet égard entre 2002-2003 et 2003-2004, certaines améliorations demeurent nécessaires et le Bureau s'efforce de surveiller les procédures internes et de réduire les délais de réponse aux demandes d'avis écrit.

---

<sup>10</sup> Le *Guide sur la tarification et les normes de service* se trouve sur le site du Bureau, sous les rubriques « Services affaires », « Tarification et normes de service ».

---

## Rapport sur le rendement – Avis écrits donnés en vertu de la *Loi sur la concurrence*

### Direction générale des pratiques loyales des affaires

**Tableau 5 : Avis consultatifs donnés par la DGPLA**

	1998-1999		1999-2000		2000-2001		2001-2002		2002-2003	
	Total	Norme respectée	Total	Norme respectée	Total	Norme respectée	Total	Norme respectée	Total	Norme respectée
Avis non complexes (8 jours)	35	21 60 %	32	21 66 %	27	18 67 %	15	5 33 %	26	9 35 %
Avis complexes (30 jours)	8	2 25 %	5	2 40 %	6	1 17 %	4	0 0 %	9	4 44 %
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>23</b> 53 %	<b>37</b>	<b>23</b> 62 %	<b>33</b>	<b>19</b> 58 %	<b>19</b>	<b>5</b> 26 %	<b>35</b>	<b>13</b> 37 %

**Tableau 6 : Avis écrits donnés par la DGPLA**

	2003-2004	
	Total	Norme respectée
Avis non complexes (2 semaines)	22	13 59 %
Avis complexes (6 semaines)	1	1 100 %
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>14</b> 61 %

Figure 1

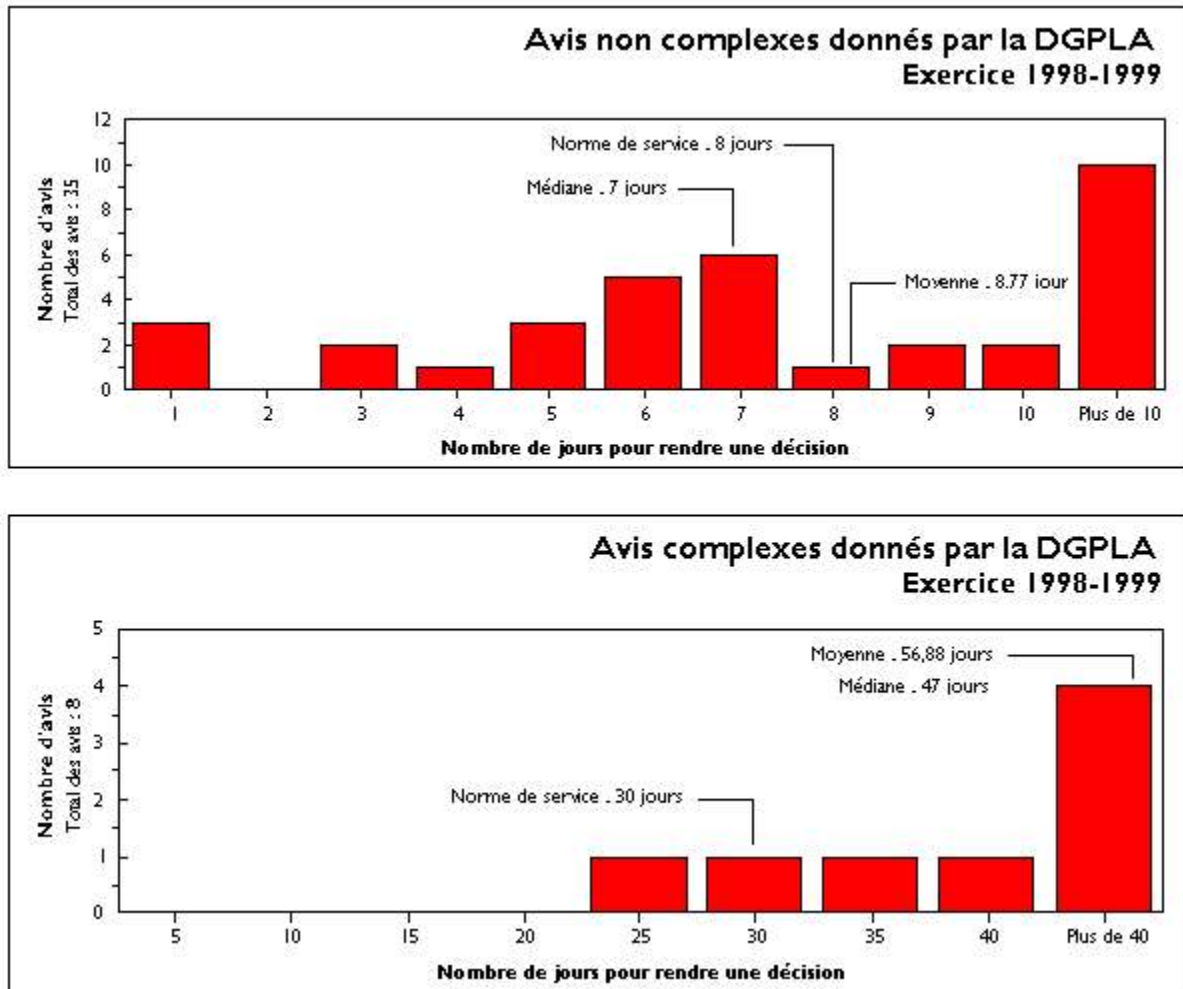


Figure 2

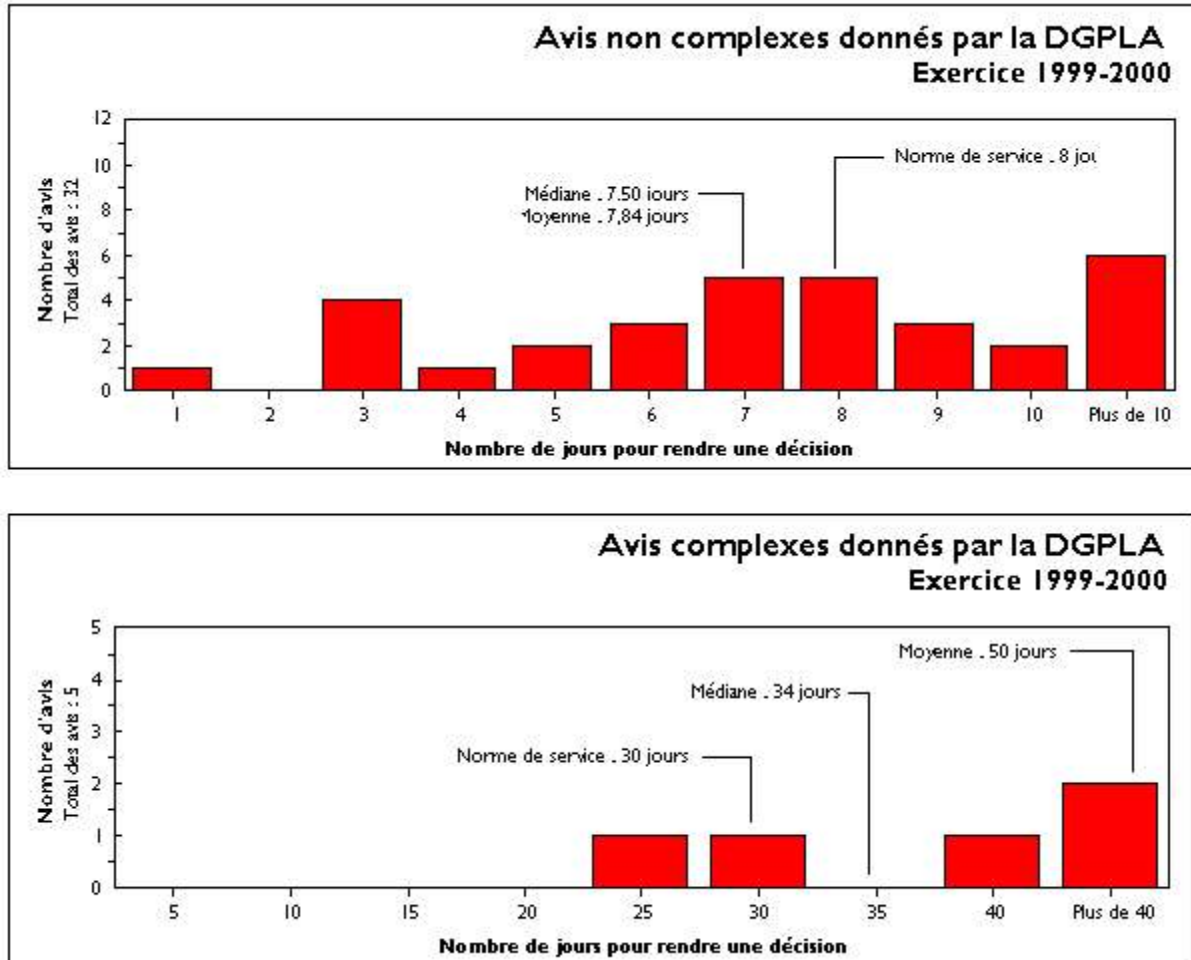


Figure 3

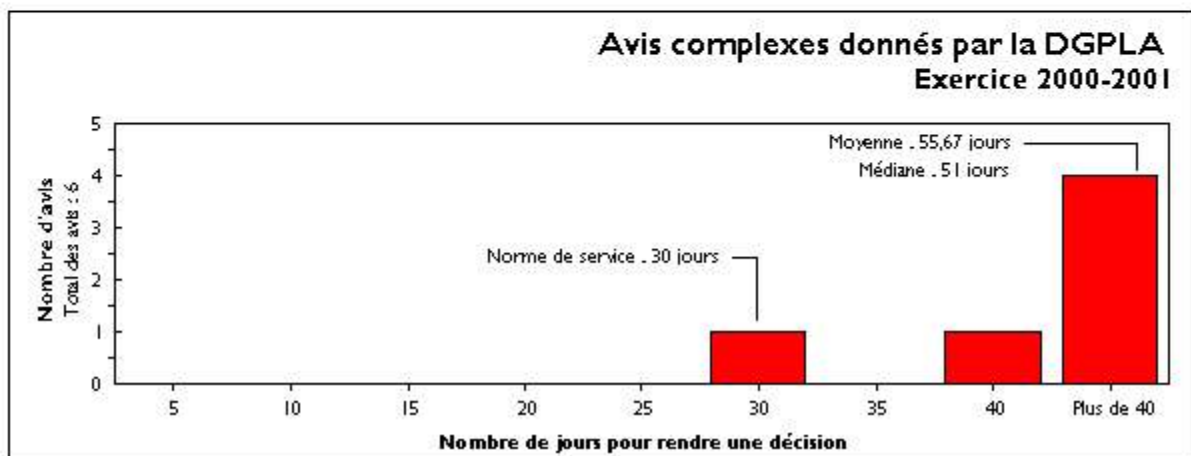
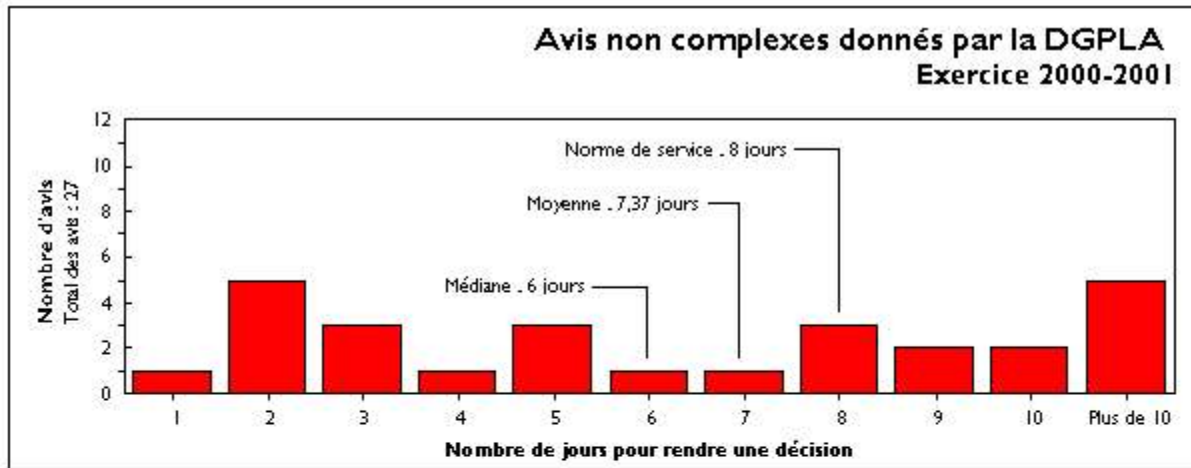


Figure 4

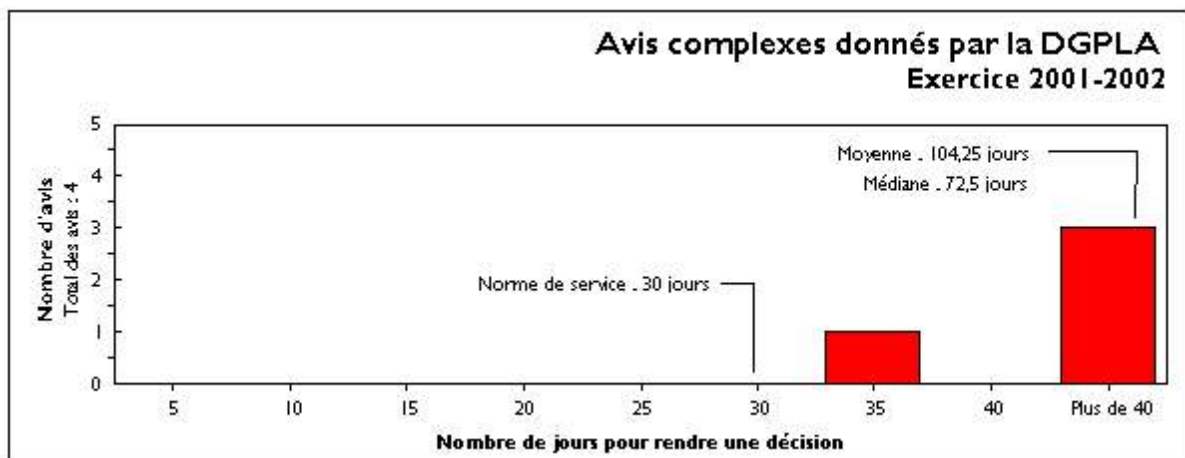
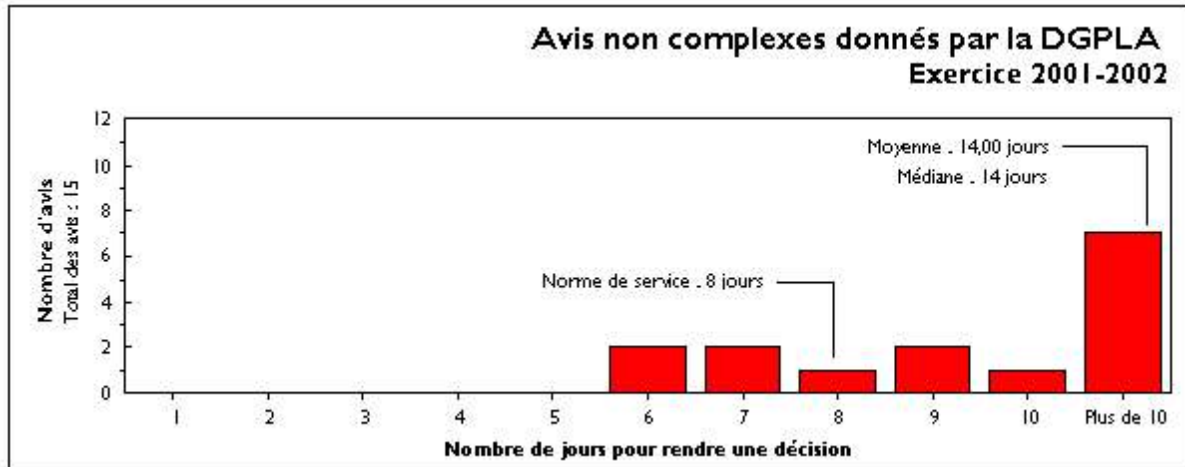


Figure 5

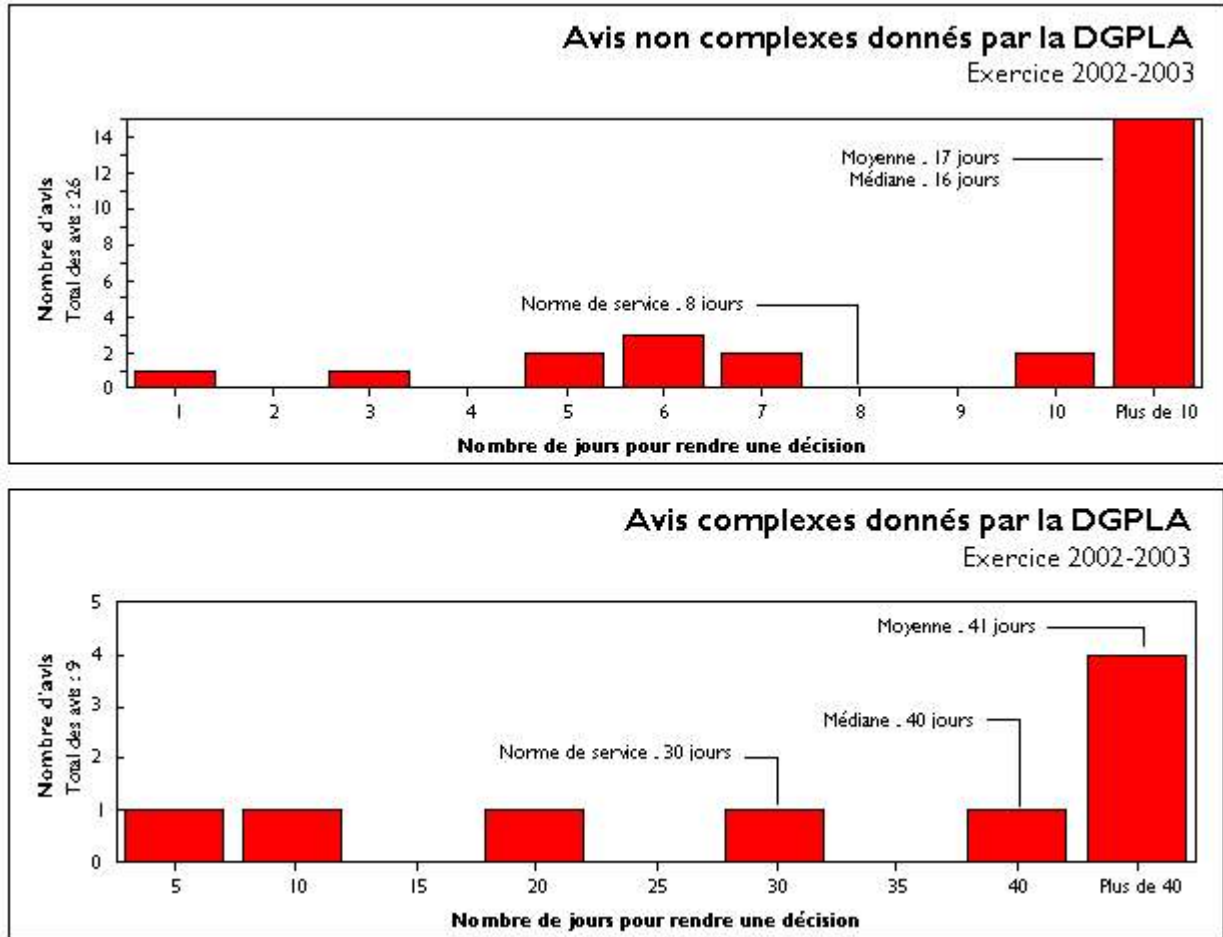
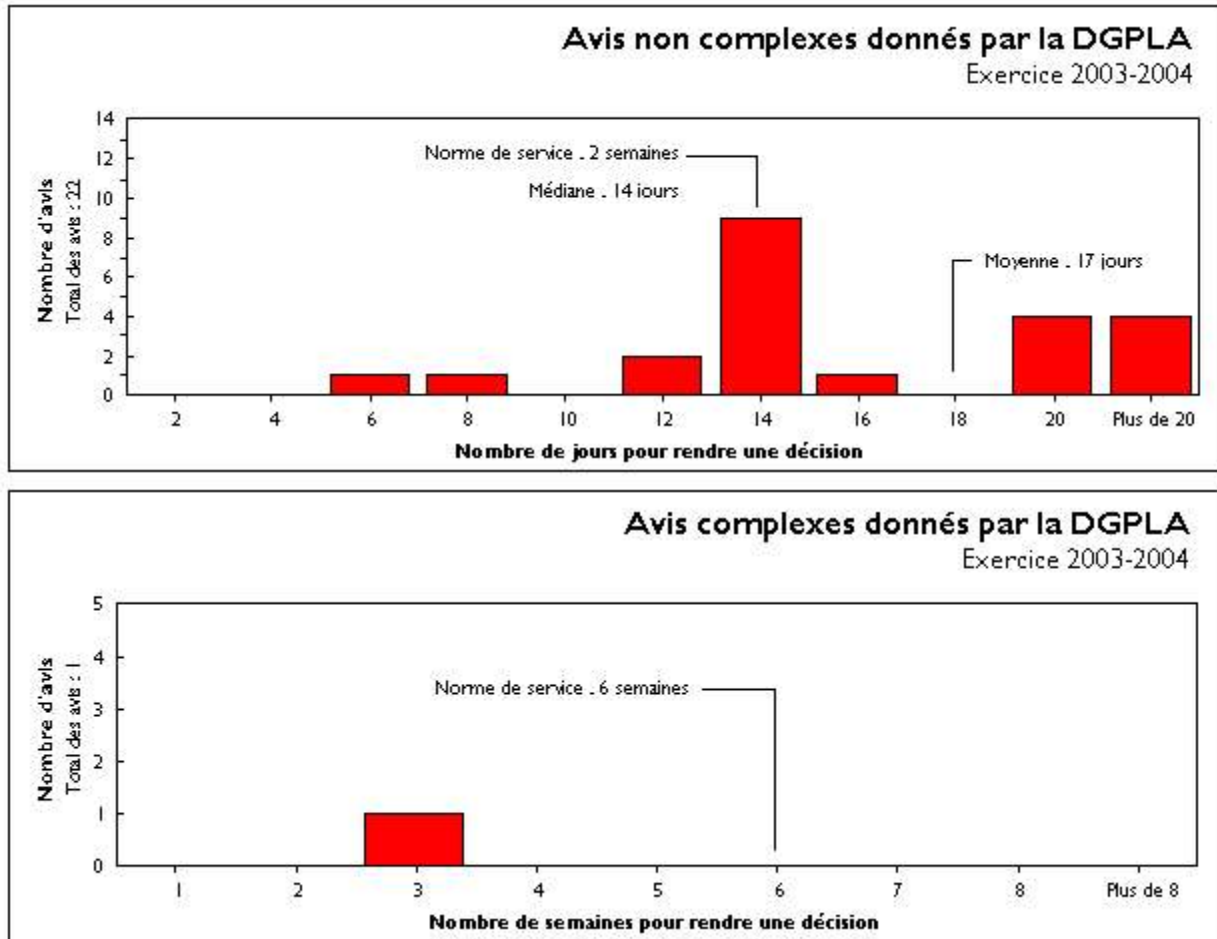


Figure 6





## Rapport sur le rendement – Avis écrits donnés en vertu de la *Loi sur la concurrence*

### Direction générale des affaires criminelles

**Tableau 7 : Avis consultatifs donnés par la Direction générale des affaires criminelles**

	1998-1999		1999-2000		2000-2001		2001-2002		2002-2003	
	Total	Norme respectée	Total	Norme respectée	Total	Norme respectée	Total	Norme respectée	Total	Norme respectée
Avis non complexes (4 semaines)	5	4 <sup>11</sup> 80 %	5	4 <sup>12</sup> 80 %	1	0 <sup>13</sup> 0 %	-	-	2	2 100 %
Avis complexes (8 semaines)	3	3 100 %	3	3 100 %	1	1 100 %	1	0 <sup>14</sup> 0 %	5	3 <sup>15</sup> 60 %
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>7</b> <b>88 %</b>	<b>8</b>	<b>7</b> <b>88 %</b>	<b>2</b>	<b>1</b> <b>50 %</b>	<b>1</b>	<b>0</b> <b>0 %</b>	<b>7</b>	<b>5</b> <b>71 %</b>

<sup>11</sup> L'avis pour lequel la norme de service n'a pas été respectée a été donné avec trois jours de retard.

<sup>12</sup> L'avis pour lequel la norme de service n'a pas été respectée a été donné avec quatre jours de retard.

<sup>13</sup> L'avis pour lequel la norme de service n'a pas été respectée a été donné avec neuf jours de retard.

<sup>14</sup> L'avis pour lequel la norme de service n'a pas été respectée a été donné avec une semaine de retard.

<sup>15</sup> Un avis a été donné avec cinq jours de retard. L'autre avis pour lequel la norme de service n'a pas été respecté a été donné avec onze semaines de retard car au moment où la demande a été faite, plusieurs changements étaient en cours au sein de la gestion de la Direction générale des affaires criminelles. Le demandeur a été informé et a accepté le délai.

Rapport sur le rendement – Avis écrits donnés en vertu de la *Loi sur la concurrence*

---

**Tableau 8 : Avis écrits donnés par la Direction générale des affaires criminelles**

	2003-2004	
	Total	Norme respectée
Avis non complexes (6 semaines)	1	1 100 %
Avis complexes (10 semaines)	1	1 100 %
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b> <b>100 %</b>

## Rapport sur le rendement – Avis écrits donnés en vertu de la *Loi sur la concurrence*

### Direction générale des affaires civiles

**Tableau 9 : Avis consultatifs donnés par la Direction générale des affaires civiles**

	1998-1999		1999-2000		2000-2001		2001-2002		2002-2003	
	Total	Norme respectée	Total	Norme respectée	Total	Norme respectée	Total	Norme respectée	Total	Norme respectée
Avis non complexes (4 semaines)	-	-	-	-	3	3 100 %	4	4 100 %	3	0 0 %
Avis complexes (8 semaines)	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0 0 %
<b>Total</b>	-	-	-	-	<b>3</b>	<b>3</b> <b>100 %</b>	<b>4</b>	<b>4</b> <b>100 %</b>	<b>4</b>	<b>0</b> <b>0 %</b>

Pendant l'exercice financier de 2002-2003, la Direction générale des affaires civiles n'a pas respecté la norme de service pour les quatre demandes d'avis écrit qu'elle a reçues. En ce qui concerne l'examen de la demande complexe, il a fallu 22 semaines au lieu de huit qui est la norme de service applicable. Comme le Bureau a attendu environ 12 semaines avant de recevoir des renseignements additionnels; l'avis écrit a été donné 14 semaines plus tard.

Les trois avis non complexes ont été demandés au mois de décembre, une période où de nombreux agents sont en congé et où l'on compte plusieurs jours fériés.

De plus, une demande non complexe était reliée à une affaire complexe exigeant donc l'expertise d'un nombre très limité d'agents, d'un économiste et d'un conseiller juridique afin de conserver la cohérence et d'assurer que l'effet cumulatif des plans d'affaires proposés ne soulevait aucun problème en vertu de la *Loi sur la concurrence*. Le Bureau a remis l'avis non complexe avec trois semaines de retard.

Une demande non complexe exigeait un examen de la Direction générale des affaires criminelles, et de la Direction générale des affaires civiles. La coordination et les processus d'approbation dans les deux directions générales ont également nécessité plus de temps. Cet avis a été donné avec deux semaines de retard. Une affaire non complexe a exigé une demande de renseignements additionnels que le Bureau a dû attendre pendant cinq semaines. Il a donc remis l'avis avec un retard de cinq semaines.

La Direction générale des affaires civiles n'a donné aucun avis écrit en 2003-2004.

## Rapport sur le rendement – Avis écrits donnés en vertu de la *Loi sur la concurrence*

---

### Direction générale des fusions

**Tableau 10 : Avis consultatifs donnés par la Direction générale des fusions**

	1998-1999		1999-2000		2000-2001		2001-2002		2002-2003	
	Total	Norme respectée	Total	Norme respectée	Total	Norme respectée	Total	Norme respectée	Total	Norme respectée
Avis non complexes (4 semaines)	2	2 100 %	3	3 100 %	2	2 100 %	2	2 100 %	-	-
Avis complexes (8 semaines)	1	1 100 %	1	1 100 %	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>3</b> <b>100 %</b>	<b>4</b>	<b>4</b> <b>100 %</b>	<b>2</b>	<b>2</b> <b>100 %</b>	<b>2</b>	<b>2</b> <b>100 %</b>	-	-

La Direction générale des fusions n'a donné aucun avis écrit en 2003-2004.

Le Bureau a procédé à une révision exhaustive de ses processus internes liés à la délivrance des avis écrits. Une procédure interne a été mise au point en 2002-2003 pour faire en sorte que les demandes d'avis écrit soient traitées comme une priorité par tous les employés du Bureau, même quand le ministère de la Justice doit être consulté. Les calendriers, délais et normes de rendement internes ont été inclus dans la procédure de façon à ce que l'ensemble des employés appelés à participer au processus d'avis écrit connaissent bien leurs rôles et leurs responsabilités.

Le système interne de gestion de l'information du Bureau a également été modifié de façon à tenir compte de la nouvelle tarification, des nouvelles normes de service et de la procédure mentionnée plus haut. Grâce à la révision de ce système électronique de saisie de données, le Bureau dispose de données précises pour établir ses rapports sur les recettes qu'il a perçues et sur son rendement par rapport aux normes de service.

### Feuillets de rétroaction

Lorsque la *Politique sur la tarification et les normes de service* a été élaborée, en 1997, le Bureau a également prévu des mécanismes de rétroaction. Les feuillets de rétroaction visent à offrir à ceux qui utilisent les services du Bureau moyennant rétribution des occasions systématiques et en temps opportun de faire savoir ce qu'ils pensent de la qualité des services qu'ils reçoivent.

## Rapport sur le rendement – Avis écrits donnés en vertu de la *Loi sur la concurrence*

---

Entre 1997 et 2003, un même feuillet de rétroaction était utilisé pour recueillir les observations sur les niveaux de service concernant les avis consultatifs et l'examen des fusions. En janvier 2004, le Bureau a procédé à une révision du feuillet et deux nouveaux feuillets ont été élaborés, un pour l'examen des fusions, l'autre pour les avis écrits. Depuis janvier 2004, chaque avis écrit est délivré avec un exemplaire en blanc du nouveau feuillet de rétroaction. Le feuillet a été révisé pour permettre au Bureau de recueillir des renseignements plus détaillés sur la qualité du service. Le tableau 11 donne un aperçu des feuillets de rétroaction reçus par le Bureau au cours des cinq dernières années.

**Tableau 11 : Feuillet de rétroaction reçus entre 1999-2000 et 2003-2004**

	Feuillets reçus au total	Service fourni dans le délai fixé		Qualité du service			
		oui	non	excellent	bon	acceptable	faible
Avis consultatifs et avis écrits	48	46	2	29	18	1	-
Pourcentage	100 %	96 %	4 %	60 %	38 %	2 %	-

Compte tenu des préoccupations soulevées dans le cadre de l'analyse comparative de l'examen des fusionnements,<sup>16</sup> le Bureau a confié à la Direction générale de la conformité et des opérations la tâche de recevoir les feuillets de rétroaction et de compiler les données qu'ils contiennent tout en préservant l'anonymat du répondant. La Direction générale de la conformité et des opérations prépare des rapports trimestriels et annuels et les transmet aux directions générales chargées de la mise en application. Les membres de la direction du Bureau se servent de cette information pour cerner les éléments qui méritent une amélioration et pour surveiller les attentes de la clientèle.

Au cours des deux dernières années, le taux de retour du feuillet de rétroaction s'est élevé à 16 %. Entre avril 1999 et mars 2002, ce taux a atteint 32 %. Le Bureau est satisfait des rétroactions reçues; toutefois, il espère que l'adoption de la version révisée du feuillet permettra d'accroître ce taux de retour. Des observations favorables telles que celles-ci : « c'est le meilleur service que j'aie jamais reçu d'un ministère du gouvernement » et « j'aurais aimé recevoir ce genre de service

---

<sup>16</sup> Le *Rapport de l'analyse comparative de l'examen des fusionnements* a été publié par la Direction générale de la conformité et des opérations du Bureau, après un examen approfondi du processus d'examen des fusions du Bureau. Le rapport est disponible sur le site du Bureau, sous la rubrique « Info fusions », « Publications ».

---

de la part de la FTC, aux États-Unis. Nous apprécions votre bon travail » indiquent que les clients apprécient le programme d'avis écrits. Les critiques constructives telles que : « les avis consultatifs (écrits) étaient de nature trop générale. Les questions traitées n'étaient pas suffisamment précises et détaillées » démontrent que dans certains cas, à tout le moins, du point de vue de la clientèle, le Bureau peut améliorer la qualité des avis délivrés.

### Gouvernement en direct

Gouvernement en direct (GED) est un programme qui s'étend sur plusieurs années mis en place par le gouvernement du Canada en vue de fournir par voie électronique, au moyen d'Internet, des renseignements, des produits et des services clés aux citoyens canadiens et aux entreprises canadiennes. L'objectif du Canada est de faire en sorte que d'ici 2005, il soit reconnu partout dans le monde comme le gouvernement le mieux branché auprès de ses citoyens : ceux-ci pourront accéder dans Internet à l'ensemble des renseignements et des services du gouvernement, au moment et à l'endroit qui leur conviennent. Le Bureau de la concurrence, tout comme Industrie Canada, joue un rôle de chef de file dans le programme GED; ainsi, il a décidé de devancer de deux bonnes années la date fixée pour la mise en œuvre de ses services GED – soit de 2005 à 2003. À cette fin et après consultation des intervenants, le Bureau a lancé une initiative dans Internet qui se concrétise aujourd'hui dans les pages de son site et dans les services offerts à partir d'Internet.

Avant avril 2003, le site du Bureau permettait à sa clientèle de présenter une demande d'avis consultatif et d'acquitter les frais par le biais d'Internet. Même si ce service n'était pas très souvent utilisé, le Bureau a continué à offrir et à maintenir ce service, en plus de la méthode traditionnelle qui permet aux clients de soumettre leur demande et leur paiement par la poste.

En avril 2003, lorsque la nouvelle tarification applicable aux avis écrits est entrée en vigueur, le Bureau ne pouvait continuer à offrir cette solution pour toutes les demandes d'avis écrit. En effet, les paiements versés au gouvernement par Internet ne doivent pas dépasser la somme de 5 000 \$, taxes comprises. Or, seules les demandes relevant de la Direction générale des pratiques loyales des affaires<sup>17</sup> ont un tarif inférieur à 5 000 \$ et peuvent faire l'objet d'un paiement par Internet.

Le Bureau a donc décidé de supprimer l'option permettant de payer et de demander un avis écrit par Internet pour toutes les catégories de demandes parce qu'à son avis, autoriser certaines demandes et en refuser d'autres risquait de semer la confusion. En outre, dans la plupart des cas, le Bureau encourage les clients à discuter préalablement de leur demande avec un agent; par ailleurs, il faut souvent joindre à la demande des documents ou des éléments non disponibles sous

---

<sup>17</sup> Exception faite des demandes relatives à l'alinéa 74.01(1)b) de la *Loi sur la concurrence*.

## Rapport sur le rendement – Avis écrits donnés en vertu de la *Loi sur la concurrence*

---

forme électronique. Les dépenses liées à la mise à jour du système de paiement par Internet et du site Web ne semblent pas justifiées, pour le moment.

À ce jour, le Bureau n'a reçu aucune plainte concernant l'élimination de cette solution électronique. Si les clients préfèrent soumettre leur demande d'avis écrit et leur paiement par Internet et qu'ils le font savoir, le Bureau pourrait demander à Travaux publics et Services gouvernementaux d'augmenter la limite applicable aux paiements par voie électronique.

### **Conclusion**

Ce rapport est le premier en son genre : un rapport sur le rendement entièrement consacré aux avis écrits. Au cours des dernières années, l'examen du rendement et l'allocation des ressources visaient principalement la tarification et les normes de service relatives aux avis de fusion.

Il est vrai que la majeure partie des recettes du Bureau sont liées aux avis de fusion; toutefois, le programme d'avis écrits n'en revêt pas moins une grande importance pour la clientèle qu'il dessert.

Les résultats du Bureau en ce qui concerne le respect des normes de service relatives aux avis écrits indiquent qu'il y a matière à amélioration. Comme nous l'avons mentionné, des améliorations notables ont été apportées au programme d'avis écrits et aux procédures connexes. Chaque année, le Bureau s'efforce d'accroître son taux de réussite en ce qui concerne le respect des normes de service et d'offrir à sa clientèle une certitude accrue quant aux délais et à la qualité de ses réponses. En outre, dans le souci de renforcer sans relâche la transparence et la prévisibilité, le Bureau reconnaît la nécessité de mettre à la disposition du public, sur son site Internet, le résumé des avis délivrés dans le passé; à cet égard, il s'efforcera d'améliorer la qualité de ces résumés et d'en publier un plus grand nombre. Le Bureau recueillera les observations des intervenants partenaires dans le cadre du Forum de consultation qui doit avoir lieu à Toronto, le 2 novembre 2004. Les clients sont également invités à communiquer leurs observations et leurs idées en se servant des feuillets de rétroaction ou en communiquant par téléphone ou par courriel avec Rachel Laurin, agente en amélioration des services, Direction générale de la conformité et des opérations, Bureau de la concurrence : (819) 994-0390 ou [laurin.rachel@cb-bc.gc.ca](mailto:laurin.rachel@cb-bc.gc.ca).