



## Décision de radiodiffusion CRTC 2015-122

Version PDF

Référence : Demandes de la Partie 1 affichées le 5 mars 2015

Ottawa, le 31 mars 2015

### **Bell ExpressVu Inc. (l'associé commandité) et Bell Canada (l'associé commanditaire), faisant affaires sous le nom de Bell ExpressVu Limited Partnership**

L'ensemble du Canada

*Demandes 2015-0217-0 et 2015-0218-8*

### **Entreprise nationale de distribution de radiodiffusion par satellite de radiodiffusion directe et service affilié de vidéo sur demande – Prorogation de la date butoir pour la distribution de messages d'alerte en cas d'urgence**

*Le Conseil **approuve, sous réserve de conditions**, la demande de Bell ExpressVu Inc. (l'associé commandité) et Bell Canada (l'associé commanditaire), faisant affaires sous le nom de Bell ExpressVu Limited Partnership (Bell ExpressVu), en vue de proroger la date butoir (du 31 mars 2015 au 30 septembre 2015) pour se conformer aux exigences relatives à la distribution obligatoire de messages d'alerte en cas d'urgence sur son entreprise nationale de distribution de radiodiffusion (EDR) par satellite de radiodiffusion directe (SRD) et son service affilié de vidéo sur demande (VSD).*

*La grande majorité des radiodiffuseurs et EDR ont pris l'initiative de mettre en œuvre des mesures d'alertes en cas d'urgence qui rendront la vie des Canadiens plus sécuritaire. Le Conseil est préoccupé et déçu du fait que certaines entreprises ne soient pas prêtes à utiliser le Système d'agrégation et de dissémination national d'alertes, lequel fonctionne depuis 2010. Selon le Conseil, le fait de proroger la date butoir du 31 mars 2015 à laquelle une EDR doit avoir mis en œuvre un système d'alertes public minera la capacité des Canadiens à recevoir des messages d'alerte en cas d'urgence les informant de dangers imminents pour la vie, et compromettra leur sécurité. Dans le présent cas, tous les abonnés de Bell ExpressVu dans des foyers canadiens disposant d'enregistreurs numériques personnels (ENP) capables de recevoir une programmation de VSD, de même qu'environ 2 300 foyers canadiens avec le Modèle ENP 5200, seront affectés par le délai de Bell ExpressVu. Bien que Bell ExpressVu ait eu la possibilité de participer au SNAP depuis 2010, le Conseil dispose de très peu d'options puisque les présentes demandes n'ont été déposées qu'en mars 2015.*

*Par conséquent, le titulaire doit maintenant mettre en œuvre le système d'alerte d'urgence sur les entreprises susmentionnées au plus tard le **30 septembre 2015**. De plus, il doit s'assurer que tous les clients concernés soient informés du retard étant donné que la vie et la sécurité des Canadiens peuvent être touchées. Bell ExpressVu doit également*

**Canada**<sup>ca</sup>

*faire rapport périodiquement auprès du Conseil pour veiller à ce que des mesures soient prises pour résoudre le problème.*

## **Historique**

1. Les messages d'alerte en cas d'urgence sont émis par les autorités publiques (telles les organisations de gestion des urgences, ou OGU) pour diffusion immédiate au public en vue d'aviser la population d'un danger pour la vie ou les biens. Ces messages comprennent des informations sur la nature de la menace, la région concernée et les mesures que le public devrait prendre. Ces messages d'alerte en cas d'urgence proviennent du Système national d'alertes à la population (SNAP) du Canada.
2. Dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2014-444, le Conseil a annoncé qu'il avait apporté des modifications au *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* (le Règlement), entre autres choses, et aux conditions de licence normalisées pour les services de vidéo sur demande (VSD), pour rendre obligatoire la participation des entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR) et des services de VSD au SNAP. Les EDR et les services de VSD doivent mettre en œuvre, au plus tard le 31 mars 2015, un système d'alerte public qui annonce un danger imminent ou actuel pour la vie.

## **Demande**

3. Bell ExpressVu Inc. (l'associé commandité) et Bell Canada (l'associé commanditaire), faisant affaires sous le nom de Bell ExpressVu Limited Partnership (Bell ExpressVu) a déposé des demandes relativement à son EDR nationale par satellite de radiodiffusion directe (SRD) et à son service de VSD affilié. Plus précisément, le titulaire demande de proroger la date limite (du 31 mars 2015 au 30 septembre 2015) pour se conformer aux exigences relatives à la distribution obligatoire de messages d'alerte en cas d'urgence.
4. Dans le cas de son système général, le titulaire indique que ses abonnés qui regarderont un canal de télévision sur son service d'EDR par SRD pourront recevoir des messages d'urgence à la date butoir du 31 mars 2015, mais que des tests supplémentaires indiquent qu'il lui sera impossible de distribuer de tels messages aux abonnés qui utilisent son service de VSD. Il propose de mettre en œuvre une solution logicielle qui permettrait aux abonnés qui regardent du contenu de VSD de recevoir ces messages. Il ajoute que cette solution serait fournie à Bell Canada par un fournisseur tiers à la fin de juin 2015, mais que les tests et la mise en œuvre de cette solution exigent que la date de mise en conformité soit prorogée au 30 septembre 2015.
5. Outre les complications liées au service de VSD, le titulaire indique également qu'environ 2 300 clients utilisent un enregistreur numérique personnel (ENP), notamment l'ENP modèle 5200, qui ne peut pas recevoir des alertes en cas d'urgence et qui ne peut être modifié en ce sens. Il propose de communiquer avec ces clients

pour leur suggérer de remplacer (à leurs frais) leur modèle actuel par des modèles plus récents capables de traiter les messages d'urgence. Il note cependant que l'opération de remplacement ne sera pas finalisée avant le 30 septembre 2015 étant donné son inventaire actuel des plus récents modèles de boîtiers de décodage. Bell ExpressVu indique qu'il informera les abonnés utilisant le Modèle ENP 5200 que ce modèle ne peut pas recevoir les messages d'alerte et les invitera à appeler pour obtenir un modèle plus récent. Il ajoute que les communications se feront par courrier direct et par la syntonisation automatique.

## **Intervention et réplique**

6. Le Conseil a reçu une intervention en opposition aux présentes demandes, de la part du Centre pour la défense de l'intérêt public, du Council of Senior Citizens' Organizations of British Columbia et de la Fédération nationale des retraités (collectivement, les intervenants), à laquelle le titulaire a répliqué. Le dossier public des demandes peut être consulté sur le site web du Conseil, [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), ou en utilisant les numéros de demande énoncés ci-dessus.
7. Les intervenants refusent l'idée de proroger de six mois entiers le délai de mise en œuvre du SNAP au service de VSD de Bell ExpressVu. Bien qu'ils admettent que le titulaire ait besoin de temps supplémentaire pour son service de VSD, ils soutiennent que celui-ci n'a pas bien expliqué les raisons justifiant une prolongation de six mois, et qu'il n'a pas suffisamment justifié le délai de 13 semaines pour son « étape de production ».
8. Les intervenants sont également préoccupés par le fait que les clients de Bell ExpressVu assumeront les coûts du remplacement des modèles actuels par des modèles capables de traiter les messages d'alerte et indiquent qu'il n'appartient pas à ces clients d'assumer le coût des obligations réglementaires du titulaire. Les intervenants proposent également que Bell ExpressVu devraient fournir gratuitement, à tous ses clients affectés de nouveaux modèles capables de recevoir des alertes.
9. Enfin, les intervenants déclarent que toutes les factures mensuelles électroniques des clients SRD devraient comprendre des relevés papier jusqu'à ce que le SNAP soit entièrement et parfaitement fonctionnel. Ils suggèrent aussi d'envoyer les messages aux boîtiers de décodage, lorsque possible, ou de les afficher à l'écran sur le guide de service de VSD. En ce qui concerne l'ENP modèle 5200, les intervenants proposent que Bell ExpressVu devrait, outre la syntonisation automatique et le courrier direct, envoyer de courts messages textes (SMS), afficher un avis sur la page web « MonBell » de l'utilisateur, et envoyer un message au boîtier de décodage des abonnés, lorsque possible.

10. Dans sa réplique, Bell ExpressVu indique que les intervenants ne comprennent pas le degré de complexité et de l'analyse des tests logiciels. Le titulaire explique que tout logiciel qu'il reçoit doit être testé pour vérifier que la fonctionnalité de l'ENP demeure intacte. Il précise qu'il faut 13 semaines pour tester pleinement sept modèles d'enregistreurs puisque chaque modèle doit subir 90 tests différents.
11. En ce qui concerne l'ENP modèle 5200, Bell ExpressVu déclare qu'il offrira à ses abonnés la possibilité de remplacer gratuitement ce modèle par un ENP capable de recevoir les messages d'urgence.
12. En ce qui a trait au plan de communication, Bell ExpressVu indique qu'il offrira des messages de relevés papier à ses abonnés au VSD, sauf à ceux qui ont un modèle 5200. À ceux-là, il correspondra par courrier direct car il s'agit d'un moyen plus pratique de rejoindre ce plus petit ensemble d'abonnés. Il ajoute qu'il communiquera tous les deux mois avec les abonnés au VSD par l'intermédiaire de messages SMS, ou par composeur-messenger automatique (CMA), et qu'il affichera un avis sur la page web de Bell Télé Satellite. Bell ExpressVu affirme que ces avis seront maintenus jusqu'à la fin de la date de prorogation du délai. De plus, le titulaire confirme qu'il n'est pas réalisable, sur le plan technologique, d'utiliser les boîtiers de décodage pour afficher des messages à l'écran informant les abonnés qu'ils ne sont pas en mesure de recevoir les messages d'alerte en cas d'urgence. Toutefois, en réponse à une suggestion des intervenants, Bell ExpressVu affirme que qu'il utilisera les messages par SMS et par CMA pour communiquer avec les abonnés qui utilisent le modèle 5200.

### **Décisions du Conseil**

13. La grande majorité des radiodiffuseurs et EDR ont pris l'initiative de mettre en œuvre des mesures d'alertes en cas d'urgence qui rendront la vie des Canadiens plus sécuritaire. Le Conseil est préoccupé et déçu du fait que certaines entreprises ne soient pas prêtes à utiliser le Système d'agrégation et de dissémination national d'alertes (ADNA), lequel est en opération depuis 2010 (voir la décision de radiodiffusion 2011-438). L'objectif du cadre d'alerte en cas d'urgence énoncé dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2014-444 est de veiller à ce que les messages d'alerte rejoignent le plus grand nombre possible de Canadiens. Dans cette politique, le Conseil a indiqué que la pleine participation de l'industrie de la radiodiffusion est importante afin que le SNAP protège et avertisse efficacement les Canadiens. Le Conseil estime donc que toute demande visant à retarder la mise en œuvre du système d'alertes devrait s'appuyer sur de solides arguments et s'accompagner d'un plan visant à respecter toute nouvelle date butoir.

14. Dans le cas des présentes demandes, les abonnés qui regardent du contenu de VSD et les quelque 2 300 abonnés qui utilisent le modèle 5200 seront affectés par l'incapacité du titulaire à mettre en œuvre un système de messages d'alerte à la date butoir du 31 mars 2015. Selon le Conseil, le fait de proroger la date butoir à laquelle une entreprise doit avoir mis en œuvre un système d'alertes public minera la capacité des Canadiens à recevoir des messages d'alerte en cas d'urgence les informant de dangers imminents pour la vie, et compromettra leur sécurité.
15. Toutefois, le Conseil note que Bell ExpressVu a déployé des efforts raisonnables pour trouver une solution au problème. De plus, il constate que la solution de Bell ExpressVu pour son VSD est en voie d'être réalisée selon un strict échéancier et note qu'il a reçu un plan de mise en œuvre complet avec la présente demande. Enfin, le Conseil remarque que le plan de Bell ExpressVu pour résoudre le problème touchant les quelque 2 300 abonnés utilisant le modèle 5200 est également raisonnable.
16. Puisque les présentes demandes n'ont été déposées qu'en mars 2015, les options dont dispose le Conseil sont très limitées. Il accordera donc à Bell ExpressVu, sous réserve de certaines conditions, une prorogation de six mois pour se conformer aux exigences relatives à la distribution obligatoire de messages d'alerte en cas d'urgence sur son EDR nationale par SRD et son service affilié de VSD. Par conséquent, le Conseil **approuve, sous réserve de conditions**, les demandes déposées par Bell ExpressVu. Le titulaire doit maintenant mettre en œuvre le système d'alerte sur les entreprises susmentionnées au plus tard le **30 septembre 2015**. De plus, le Conseil estime approprié d'exiger que Bell ExpressVu s'assure que tous les clients concernés soient informés du retard, et de faire rapport périodiquement auprès du Conseil pour veiller à ce que des mesures soient prises pour résoudre le problème.
17. Dans le cas de son EDR par SRD, le titulaire doit se conformer aux **conditions de licence** suivantes :

À titre d'exception à l'article 7.2(2) du *Règlement sur la distribution de radiodiffusion*, le titulaire ne sera pas tenu avant le 30 septembre 2015 de distribuer toute alerte qu'il recevra du Système d'agrégation et de dissémination national d'alertes à ses abonnés qui, en date de la présente décision, détiennent l'ENP modèle 5200, lequel est incapable de recevoir les messages provenant du Système d'agrégation et de dissémination national d'alertes.

Le titulaire doit, jusqu'au 30 septembre 2015, ou jusqu'à la date de la mise en œuvre complète de la solution pour la distribution d'alertes en cas d'urgence, selon la première date qui survient, faire rapport verbalement auprès du Conseil toutes les deux semaines, et une fois par mois par écrit, sur le nombre restant d'abonnés affectés qui utilisent son ENP modèle 5200.

18. Dans le cas de son entreprise de VSD, le titulaire doit se conformer aux **conditions de licence** suivantes :

À titre d'exception à la date indiquée dans la condition de licence 24a) de l'annexe 6 de *Modifications à divers règlements, aux conditions de licence normalisées des entreprises de vidéo sur demande et à certaines ordonnances d'exemption – Règles encadrant la distribution obligatoire de messages d'alerte en cas d'urgence*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2014-444 et ordonnances d'exemption CRTC 2014-445, 2014-446, 2014-447 et 2014-448, 29 août 2014, le titulaire doit mettre en œuvre le système d'alerte public dont il est question dans cette condition de licence au plus tard le 30 septembre 2015.

Le titulaire doit, jusqu'au 30 septembre 2015 ou jusqu'à la date de la mise en œuvre complète de la solution pour la distribution d'alertes en cas d'urgence, selon la première date qui survient, faire rapport verbalement auprès du Conseil toutes les deux semaines, et une fois par mois par écrit, sur ce qui suit :

- les tests de la solution visant la distribution d'alertes en cas d'urgence;
- le progrès de la mise en œuvre de la solution pour la distribution d'alertes en cas d'urgence;
- le nombre restant d'abonnés touchés par son entreprise de vidéo sur demande.

19. En outre, Bell ExpressVu doit adresser promptement à tous les abonnés concernés une lettre dédiée leur expliquant qu'ils ne seront pas en mesure de recevoir des messages d'alerte lors de l'entrée en vigueur du système qui était prévue pour le 31 mars 2015. À cet égard, le titulaire doit inclure ce qui suit dans la lettre de notification :

- une déclaration reconnaissant qu'il avait la possibilité de participer volontairement au système ADNA depuis 2010;
- une explication claire de son incapacité à fournir des messages d'alerte, la date prévue pour fournir la solution et, le cas échéant, les moyens dont dispose l'abonné pour recevoir les alertes en cas d'urgence avec son service actuel (p. ex. se procurer un nouveau boîtier de décodage);
- une liste des autres EDR autorisées desservant la même région géographique qui peuvent actuellement émettre des messages d'alerte.

20. Le titulaire doit envoyer une copie de cette lettre au Conseil avec son rapport de mise en œuvre du 30 avril 2015<sup>1</sup>.

21. Enfin, tel que proposé par le titulaire dans sa réplique, le Conseil note que Bell ExpressVu s'est engagé à utiliser des outils de communication tels que les messages textes par SMS et les CMA pour s'assurer que les clients soient effectivement informés qu'ils ne peuvent pas recevoir de messages d'alerte en cas d'urgence.

Secrétaire général

### **Documents connexes**

- *Modifications à divers règlements, aux conditions de licence normalisées des entreprises de vidéo sur demande et à certaines ordonnances d'exemption – Règles encadrant la distribution obligatoire de messages d'alerte en cas d'urgence*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2014-444 et ordonnances de radiodiffusion CRTC 2014-445, 2014-446, 2014-447 et 2014-448, 29 août 2014
- *MétéoMédia/The Weather Network – Renouvellement de licence et prolongation de la distribution obligatoire du service*, décision de radiodiffusion CRTC 2011-438, 22 juillet 2011

*\*La présente décision doit être annexée à chaque licence.*

---

<sup>1</sup> Dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2014-444, le Conseil a ordonné à tous les radiodiffuseurs et EDR de remettre, le 30 avril 2015, ou le 30 avril 2016 pour les radiodiffuseurs qui doivent mettre en œuvre un système d'alerte d'ici le 31 mars 2016, un rapport de mise en œuvre précisant les mesures prises pour se conformer aux exigences en matière d'alertes en cas d'urgence.