



Décision de radiodiffusion CRTC 2023-407

Version PDF

Référence : Demande de renouvellement de licences en vertu de la Partie 1 affichée le
17 février 2023

Ottawa, le 8 décembre 2023

AEBC Internet Corp.

Diverses localités en Colombie-Britannique (licence régionale) et en Alberta (licence régionale); Vancouver et le Lower Mainland (Colombie-Britannique)

Dossier public : 2021-0802-6

Entreprises de distribution de radiodiffusion terrestres desservant diverses localités en Colombie-Britannique et en Alberta – Renouvellement de licences

Sommaire

Le Conseil **renouvelle** la licence régionale de radiodiffusion des entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR) terrestres desservant diverses localités en Alberta, du 1^{er} janvier 2024 au 31 août 2028.

De plus, le Conseil **approuve** la demande du titulaire en vue de desservir toutes les zones de desserte autorisées existantes en Colombie-Britannique en vertu d'une seule licence régionale de radiodiffusion, et modifie la licence d'EDR terrestre pour Vancouver et le Lower Mainland (Colombie-Britannique) afin d'intégrer les zones de desserte de la licence régionale existante pour la Colombie-Britannique. Le Conseil **renouvelle** cette licence modifiée pour les EDR terrestres desservant diverses localités en Colombie-Britannique, du 1^{er} janvier 2024 au 31 août 2028.

Ces renouvellements de courte durée permettront au Conseil de vérifier à plus brève échéance la conformité du titulaire à l'égard de ses exigences réglementaires.

La licence régionale existante pour la Colombie-Britannique, qui expire le 31 décembre 2023, ne sera pas renouvelée.

À la suite de la présente décision, le titulaire détiendra deux licences régionales, une pour l'Alberta et une pour la Colombie-Britannique, comportant des obligations réglementaires généralement harmonisées et des modalités identiques.

Demande

1. Le Conseil a l'autorité, en vertu des paragraphes 9(1), 9.1(1) et 11.1(2) de la *Loi sur la radiodiffusion*, d'attribuer et de renouveler des licences et de prendre des ordonnances imposant des conditions pour l'exploitation d'une entreprise de radiodiffusion qu'il

estime indiquées pour la mise en œuvre de la politique canadienne de radiodiffusion visée au paragraphe 3(1) de la *Loi sur la radiodiffusion*, ainsi que de prendre des ordonnances concernant les dépenses.

2. AEBC Internet Corp. (AEBC) a déposé une demande en vue de renouveler les licences régionales¹ de radiodiffusion de ses entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR) terrestres desservant les régions suivantes en Colombie-Britannique et en Alberta, lesquelles expirent le 31 décembre 2023² :
 - Colombie-Britannique : Grand Victoria, vallée de l'Okanagan, Kamloops, Nanaimo, Prince George, Courtenay, Duncan, Whistler et Powell River, et leurs régions avoisinantes;
 - Alberta : Calgary, Edmonton, Lethbridge, Red Deer, Medicine Hat, St. Albert, Fort McMurray, Airdrie, Spruce Grove, Fort Saskatchewan, Grand Prairie, Stony Plain, Leduc, Sylvan Lake, Chestermere, Strathmore et Beaumont, et leurs régions avoisinantes.
3. AEBC exploite également une EDR terrestre desservant Vancouver et le Lower Mainland (Colombie-Britannique), dont la licence expire également le 31 décembre 2023³. Dans sa demande, le titulaire demande l'autorisation d'ajouter cette EDR terrestre à la licence régionale de radiodiffusion susmentionnée pour les EDR terrestres desservant diverses autres localités en Colombie-Britannique.
4. Le Conseil n'a reçu aucune intervention à l'égard de la présente demande.

Questions

5. Après avoir examiné le dossier de la présente demande compte tenu des règlements et politiques applicables, le Conseil estime qu'il doit se pencher sur les questions suivantes :
 - la non-conformité possible du titulaire à l'égard des exigences relatives aux contributions à la création et la présentation d'une programmation canadienne;
 - la non-conformité possible du titulaire à l'égard des exigences concernant la mise en œuvre du Système national d'alertes au public (SNAP);

¹ Le *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* définit « licence régionale » comme une licence attribuée pour l'exploitation d'entreprises de distribution dans au moins deux zones de desserte autorisées.

² La date originale d'expiration des licences de ces EDR était le 31 août 2021. Les licences des deux EDR ont été renouvelées par voie administrative jusqu'au 31 août 2022 à la suite de la décision de radiodiffusion 2021-294, jusqu'au 31 août 2023 à la suite de la décision de radiodiffusion 2022-179, et jusqu'au 31 décembre 2023 à la suite de la décision de radiodiffusion 2023-299.

³ La date originale d'expiration de licence de cette EDR était le 31 août 2021. La licence a été renouvelée par voie administrative jusqu'au 31 août 2022 à la suite de la décision de radiodiffusion 2021-294, jusqu'au 31 août 2023 à la suite de la décision de radiodiffusion 2022-179, et jusqu'au 31 décembre 2023 à la suite de la décision de radiodiffusion 2023-299.

- la demande du titulaire d'ajouter Vancouver et le Lower Mainland à la licence régionale de radiodiffusion pour ses EDR desservant diverses autres localités en Colombie-Britannique;
- la fourniture de factures papier aux consommateurs par le titulaire;
- le respect par le titulaire, pour sa licence régionale en Alberta, du Code sur la vente en gros et du Code des fournisseurs de services de télévision, ainsi que sa participation à la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision.

Contributions à la programmation canadienne

6. L'alinéa 3(1)e) de la *Loi sur la radiodiffusion* prévoit que tous les éléments du système canadien de radiodiffusion doivent contribuer, de la manière qui convient, à la création et la présentation d'une programmation canadienne.
7. Conformément au pouvoir que lui confère le paragraphe 10(1) de la *Loi sur la radiodiffusion*, et conformément aux dispositions énoncées à l'alinéa 3(1)e), le Conseil a adopté le paragraphe 34(2) et les articles 35 et 36 du *Règlement sur la distribution de radiodiffusion (Règlement)*.
8. Le 27 avril 2023, la *Loi sur la diffusion continue en ligne* est entrée en vigueur et a entraîné un certain nombre de modifications à la *Loi sur la radiodiffusion*. En vertu de la nouvelle *Loi sur la radiodiffusion*, l'article 11.1 autorise le Conseil à prendre des règlements ou des ordonnances concernant les dépenses visant à soutenir les créateurs canadiens ainsi que la production et la promotion d'émissions canadiennes audiovisuelles. Le paragraphe 50(1) de la *Loi sur la diffusion continue en ligne* prévoit en outre que tout règlement relatif à ces dépenses qui est pris en vertu du paragraphe 10(1) de l'ancienne *Loi sur la radiodiffusion* est réputé être un règlement pris en vertu du paragraphe 11.1(1) de la nouvelle *Loi sur la radiodiffusion*. Ainsi, le paragraphe 34(2) et les articles 35 et 36 du *Règlement* sont maintenant réputés avoir été édictés en vertu du paragraphe 11.1(1) de la nouvelle *Loi sur la radiodiffusion*.
9. Ces dispositions prévoient ce qui suit :

34(2) Sous réserve des conditions de sa licence ou du paragraphe (3), le titulaire verse à la programmation canadienne, pour chaque année de radiodiffusion, une contribution égale à 4,7 % des recettes brutes provenant de ses activités de radiodiffusion au cours de l'année de radiodiffusion précédente, moins sa contribution à l'expression locale admissible faite durant l'année de radiodiffusion en cours à concurrence d'un montant égal à 1,5 % des recettes brutes provenant de ses activités de radiodiffusion au cours de l'année de radiodiffusion précédente.

35 Sous réserve des conditions de sa licence, le titulaire verse au fonds pour les nouvelles locales indépendantes, pour chaque année de radiodiffusion, une contribution égale à 0,3 % des recettes brutes provenant de ses activités de radiodiffusion au cours de l'année de radiodiffusion précédente.

10. De plus, l'article 36 du *Règlement* prévoit, entre autres, que chaque contribution exigée aux termes des articles 34 ou 35 est versée par le titulaire au cours de l'année de radiodiffusion en douze mensualités égales payables au plus tard le dernier jour de chaque mois.
11. Selon les dossiers du Conseil, AEBC n'a pas versé les contributions requises au Fonds des médias du Canada et au Fonds pour les nouvelles locales indépendantes pour les années de radiodiffusion 2020-2021 et 2021-2022.
12. En réponse à une demande de renseignements du Conseil, le titulaire indique que pour l'année de radiodiffusion 2020-2021, il n'a pas versé les contributions requises et n'a pas déposé les formulaires exigés en raison de la pandémie de COVID-19. Pour l'année de radiodiffusion 2021-2022, bien que le titulaire ait déposé les formulaires exigés, il n'a pas versé les contributions requises. Le titulaire indique toutefois qu'il a corrigé la situation, et il a fourni au Conseil des preuves de paiement.
13. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que le titulaire est en situation de non-conformité à l'égard du paragraphe 34(2) et des articles 35 et 36 du *Règlement* pour les années de radiodiffusion 2020-2021 et 2021-2022, pour ses EDR exploitées en Colombie-Britannique (la licence régionale et la licence pour Vancouver et le Lower Mainland) et en Alberta. Toutefois, étant donné que les montants en souffrance ont été payés, il n'est pas nécessaire d'imposer d'autres mesures correctives. Néanmoins, comme indiqué ci-dessous, le Conseil estime que la conformité du titulaire devrait être examinée à plus brève échéance à l'avenir.

Mise en œuvre d'un Système national d'alertes au public

14. Le paragraphe 10(1) de la *Loi sur la radiodiffusion* confère au Conseil le pouvoir de prendre des règlements, dans l'exécution de sa mission, concernant notamment la radiodiffusion d'émissions. Dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2014-444, le Conseil a indiqué que le système de radiodiffusion a un rôle vital à jouer dans la fourniture de messages d'alerte en cas d'urgence à la population canadienne et que le devoir d'informer le public de tout danger imminent est au cœur même des obligations de service public de tous les radiodiffuseurs. La fourniture de messages d'alerte en cas d'urgence est assurée par le SNAP.
15. Conformément au pouvoir que lui confère le paragraphe 10(1) de la *Loi sur la radiodiffusion*, le Conseil a adopté l'article 7.2 du *Règlement*. Cet article précise notamment que, sous réserve des conditions de sa licence, un titulaire doit mettre en œuvre, au plus tard le 31 mars 2015, un système d'alerte public qui modifie sans délai tout service de programmation qu'il distribue dans une zone de desserte autorisée afin d'y insérer toute alerte reçue – contenu écrit et audio – qu'il reçoit du système d'agrégation et de dissémination national d'alertes (ADNA) qui, à la fois :
 - a) annonce un danger imminent ou actuel pour la vie;
 - b) est désignée par l'autorité compétente applicable comme étant pour diffusion ou distribution immédiate dans la zone de desserte.

16. Selon les dossiers du Conseil, le titulaire n'a pas mis en œuvre un système d'alerte public conformément à l'article 7.2 du *Règlement*.
17. AEBC indique qu'elle transmet aux abonnés des émissions dans lesquelles des messages d'alerte d'urgence ont déjà été insérés avant qu'elles ne parviennent à ses EDR. De plus, le titulaire estime qu'étant donné que les exigences relatives à la mise en œuvre du SNAP ne s'appliquent qu'aux canaux communautaires, et comme il n'a pas encore mis en place son canal communautaire, il n'a pas besoin de se conformer à ces exigences.
18. Il est évident qu'AEBC a mal compris la nature de ses obligations réglementaires concernant le SNAP. Ces obligations ne se limitent pas à la simple transmission d'émissions comportant déjà des alertes. De plus, ces obligations s'appliquent à tous les titulaires, qu'ils exploitent ou non des canaux communautaires. Étant donné qu'elle exploite des EDR autorisées, AEBC doit, comme c'est le cas pour les autres titulaires d'EDR, se conformer aux exigences relatives à la mise en œuvre du SNAP énoncées dans le *Règlement*. Le Conseil fait remarquer qu'il incombe aux entités réglementées de bien comprendre leurs obligations réglementaires.
19. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que le titulaire est en situation de non-conformité à l'égard de l'article 7.2 du *Règlement*, pour ses EDR exploitées en Colombie-Britannique (la licence régionale et la licence pour Vancouver et le Lower Mainland) et en Alberta. Compte tenu de l'importance du SNAP pour la sécurité publique, le titulaire doit se mettre en conformité afin que ses abonnés puissent profiter de l'ensemble des capacités du système.
20. Par conséquent, et conformément au paragraphe 9.1(1) de la *Loi sur la radiodiffusion*, le Conseil **ordonne** à AEBC Internet Corp., par **condition de service**, de mettre en œuvre le SNAP sur ses EDR en Colombie-Britannique et en Alberta au plus tard le **31 août 2024**, et d'informer le Conseil **dans les 14 jours** suivant l'installation du SNAP sur ces EDR. Les spécificités de cette condition de service sont énoncées aux annexes de la présente décision.

Ajout de Vancouver et du Lower Mainland à la licence régionale de radiodiffusion pour les EDR desservant diverses autres localités en Colombie-Britannique

21. En ce qui concerne la demande du titulaire d'ajouter Vancouver et le Lower Mainland à la licence régionale de radiodiffusion pour ses EDR terrestres desservant diverses autres localités en Colombie-Britannique, le Conseil fait remarquer que dans la décision de radiodiffusion 2019-229, dans laquelle il a renouvelé la licence de l'EDR desservant Vancouver et le Lower Mainland pour une courte période, il a refusé une demande semblable du titulaire. À ce moment-là, seule la licence d'AEBC pour Vancouver devait être renouvelée. Dans cette décision, le Conseil a invité le titulaire à déposer une demande de modification de sa licence régionale à cet égard.
22. Le Conseil estime que d'autoriser le titulaire à exploiter à l'avenir ses EDR en Colombie-Britannique dans le cadre d'une seule licence régionale de radiodiffusion simplifierait les

questions administratives et opérationnelles, tant pour le titulaire que pour le Conseil⁴. Étant donné que la licence pour Vancouver et le Lower Mainland et la licence régionale pour la Colombie-Britannique doivent maintenant être renouvelées, il s'agirait du moment opportun pour mettre en œuvre un tel arrangement.

23. Toutefois, plutôt que d'accéder à la demande du titulaire d'ajouter les zones de desserte de Vancouver et du Lower Mainland à la licence régionale existante pour la Colombie-Britannique, le Conseil estime qu'il serait plus approprié d'ajouter les zones actuellement desservies par cette licence régionale à la licence pour Vancouver et le Lower Mainland. En effet, la licence pour Vancouver et le Lower Mainland a été renouvelée plus récemment que celle de sa contrepartie et elle correspond mieux aux politiques actuelles du Conseil, en particulier celles relatives à la protection des consommateurs, comme il est expliqué ci-dessous.
24. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut qu'il est approprié d'autoriser le titulaire à exploiter des EDR dans toutes ses zones de desserte autorisées actuelles en Colombie-Britannique, et ce, en vertu d'une seule et même licence. Par conséquent, le Conseil **modifie** la licence pour Vancouver et le Lower Mainland (Colombie-Britannique) en ajoutant les régions suivantes : Grand Victoria, vallée de l'Okanagan, Kamloops, Nanaimo, Prince George, Courtenay, Duncan, Whistler et Powell River, ainsi que leurs régions avoisinantes. En vertu de ces ajouts, la licence deviendra une licence régionale.
25. La licence régionale existante du titulaire pour la Colombie-Britannique expirera le 31 décembre 2023 et ne sera pas renouvelée. Toutefois, cela n'aura aucune incidence sur l'autorisation accordée au titulaire, puisqu'il sera autorisé à exploiter des EDR dans toutes les mêmes zones en vertu de la licence modifiée, qui, comme il est indiqué ci-dessous, sera renouvelée jusqu'au 31 août 2028.

Fourniture de factures papier

26. Dans la décision de télécom et de radiodiffusion 2022-28, le Conseil a indiqué son intention d'imposer une condition de licence (maintenant une condition de service⁵) aux EDR lors du prochain renouvellement de leur licence afin de s'assurer que la population canadienne a accès à ses renseignements de facturation, conformément aux objectifs fixés à cet égard dans la *Loi sur la radiodiffusion* et dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Dans sa réplique à une demande de renseignements du Conseil, AEBC a accepté de se conformer à une telle condition de service.
27. Par conséquent, et conformément au paragraphe 9.1(1) de la *Loi sur la radiodiffusion*, le Conseil **ordonne** à AEBC Internet Corp., par **condition de service**, de fournir des

⁴ Les motifs du Conseil pour la mise en œuvre d'un modèle d'attribution de licences régionales ont été exposés pour la première fois dans l'avis public 2001-59.

⁵ La décision de télécom et de radiodiffusion 2022-28 a été publiée avant l'entrée en vigueur de la *Loi sur la diffusion continue en ligne*. En vertu de cette loi, les conditions que l'on appelait auparavant des conditions de licence sont désormais réputées être des conditions de service imposées en vertu de la nouvelle *Loi sur la radiodiffusion*.

factures papier sur demande à des groupes spécifiques de consommateurs et de mettre en place des mesures connexes à l'intention des consommateurs. Les spécificités de cette condition de service sont énoncées aux annexes de la présente décision.

Respect du Code sur la vente en gros et du Code des fournisseurs de services de télévision, et participation à la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision

28. Le Code sur la vente en gros est énoncé à l'annexe de la politique réglementaire de radiodiffusion 2015-438. Le Code des fournisseurs de services de télévision (Code des FSTV) est énoncé à l'annexe de la politique réglementaire de radiodiffusion 2016-1. Conformément aux politiques du Conseil, toutes les EDR autorisées doivent respecter le Code sur la vente en gros et le Code des FSTV. De plus, afin de s'assurer que les titulaires d'EDR respectent les exigences du Code des FSTV, la politique du Conseil exige que les EDR participent à la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST), qui administre le code⁶.
29. Les EDR d'AEBC exploitées en Colombie-Britannique sont déjà tenues, par condition de service, de respecter le Code sur la vente en gros et le Code des FSTV, ainsi que de participer à la CPRST⁷. Dans sa demande, AEBC indique que pour ses EDR desservant diverses localités en Alberta, elle se conformerait aux conditions de service relatives aux codes susmentionnés et à la participation à la CPRST, qui ont toutes été établies après le dernier renouvellement de la licence des EDR d'AEBC en Alberta en 2015⁸. Par conséquent, et conformément au paragraphe 9.1(1) de la *Loi sur la radiodiffusion*, le Conseil **ordonne** à AEBC Internet Corp., par **condition de service**, pour ses EDR terrestres desservant diverses localités en Alberta, de respecter le Code sur la vente en gros et le Code des FSTV, et de participer à la CPRST. Les spécificités de ces conditions de service sont énoncées à l'annexe 2 de la présente décision.

Période de licence

30. Comme indiqué ci-dessus, au cours de la période de licence actuelle, le titulaire a enregistré des manques à gagner en ce qui concerne ses contributions à la programmation canadienne, ce qu'il a corrigé par la suite. Le Conseil fait toutefois remarquer qu'AEBC était en situation de non-conformité à l'égard de son exigence de contribution pour son EDR desservant Vancouver et le Lower Mainland au cours de la période de licence précédente. Dans la décision de radiodiffusion 2019-229, le Conseil a imposé une condition de licence exigeant que le titulaire paye le manque à gagner découlant de cette non-conformité, ce qu'il a fait dans le délai imposé dans cette condition de licence. Par conséquent, le titulaire n'a pas respecté ses exigences en matière de contribution à la programmation canadienne pendant deux périodes de licence consécutives.

⁶ Voir la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2016-102.

⁷ En ce qui concerne l'EDR du titulaire qui dessert Vancouver et le Lower Mainland, voir les conditions de service 1 à 3 énoncées à l'annexe de la décision de radiodiffusion 2019-229.

⁸ Voir la décision de radiodiffusion 2015-150.

31. De plus, le Conseil a conclu que le titulaire était en situation de non-conformité à l'égard des exigences relatives à la mise en œuvre du SNAP pour ses EDR en Colombie-Britannique et en Alberta.
32. Selon le Conseil, il est approprié de prendre des mesures qui lui permettront de surveiller plus étroitement les activités du titulaire. Par conséquent, le Conseil estime qu'il est approprié de renouveler la licence de radiodiffusion pour les EDR du titulaire desservant diverses localités en Alberta, ainsi que sa licence régionale de radiodiffusion modifiée pour ses EDR desservant diverses localités en Colombie-Britannique, pour une courte période, ce qui permettra de vérifier à plus brève échéance la conformité du titulaire à l'égard de ses exigences réglementaires.

Conclusion

33. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil **renouvelle** la licence de radiodiffusion pour les EDR terrestres d'AEBC desservant diverses localités en Alberta, du 1er janvier 2024 au 31 août 2028.
34. De plus, le Conseil **renouvelle** la licence régionale de radiodiffusion modifiée pour les EDR terrestres desservant diverses localités en Colombie-Britannique, du 1er janvier 2024 au 31 août 2028. La licence régionale existante pour la Colombie-Britannique, qui expire le 31 décembre 2023, ne sera pas renouvelée.
35. En vertu des paragraphes 49(1) et 50(2) de la *Loi sur la diffusion continue en ligne*, les conditions de licence qui existaient avant la date de sanction de cette loi sont réputées être des conditions imposées par une ordonnance prise en vertu de l'article 9.1 de la nouvelle *Loi sur la radiodiffusion* ou du paragraphe 11.1(2) dans le cas d'exigences concernant les dépenses. Ainsi, les conditions de licence qui s'appliquaient à ce titulaire deviennent des conditions de service et continuent de s'appliquer.
36. En ce qui concerne les conditions de service imposées aux paragraphes 20, 27 et 29, étant donné que la présente demande de renouvellement a été déposée et publiée avant l'entrée en vigueur de la nouvelle *Loi sur la radiodiffusion*, et que les parties intéressées ont eu l'occasion de formuler des observations sur les questions soulevées par la demande dans le cadre de ce processus, y compris les alertes d'urgence, la facturation papier, le Code sur la vente en gros, le Code des FSTV et la CPRST, le Conseil estime que l'instance publique en vertu de la Partie 1 est suffisante pour atteindre les objectifs de l'exigence de publication et de consultation énoncés au paragraphe 9.1(4) de la nouvelle *Loi sur la radiodiffusion* dans le cas présent.
37. Par souci de commodité, et compte tenu des paragraphes 20, 27 et 29 de la présente décision, le Conseil énonce les **conditions de service** pour ce titulaire à l'annexe 1 de la présente décision pour les EDR desservant diverses localités en Colombie-Britannique, et à l'annexe 2 pour les EDR desservant diverses localités en Alberta.
38. De plus, le document officiel de la licence de radiodiffusion délivré à un titulaire peut énoncer des exigences supplémentaires pour l'entreprise, concernant, par exemple, des paramètres techniques ou des interdictions de transfert. Le cas échéant, le titulaire doit

également se conformer à ces exigences énoncées dans les licences de radiodiffusion des entreprises. Le document officiel de la licence de radiodiffusion délivré à AEBC pour exploiter une EDR à Vancouver et dans le Lower Mainland (Colombie-Britannique) sera modifié pour tenir compte des zones de desserte autorisées supplémentaires, conformément à la présente décision.

Rappels

39. Le titulaire doit se conformer à tout moment au *Règlement*.
40. Comme énoncé à l'article 7.2 du *Règlement*, les titulaires ont des obligations concernant la diffusion de messages d'alerte d'urgence reçus du Système ADNA. Le Conseil rappelle au titulaire qu'il doit continuer à déposer auprès du Conseil le formulaire 1411 (Rapport sur la mise en œuvre du système d'alerte en cas d'urgence) dans le cadre du Sondage annuel sur la radiodiffusion, dans lequel le titulaire doit confirmer tous les ans, entre autres, qu'il continue à se conformer aux exigences relatives au SNAP et qu'il a participé avec succès aux essais publics du SNAP, comme prévu par les autorités compétentes responsables des alertes.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Divers entreprises de programmation de télévision traditionnelle et éducative, services de programmation communautaire, services facultatifs, services sur demande et entreprises de distribution de radiodiffusion terrestre – Renouvellements administratifs*, Décision de radiodiffusion CRTC 2023-299, 29 août 2023
- *Diverses entreprises de distribution de radiodiffusion terrestre – Renouvellements administratifs*, Décision de radiodiffusion CRTC 2022-179, 4 juillet 2022
- *Quand et comment les fournisseurs de services de communication doivent fournir des factures papier*, Décision de télécom et de radiodiffusion CRTC 2022-28, 10 février 2022
- *Diverses entreprises de distribution de radiodiffusion terrestre – Renouvellements administratifs*, Décision de radiodiffusion CRTC 2021-294, 23 août 2021
- *Entreprise de distribution de radiodiffusion terrestre desservant Vancouver et le Lower Mainland – Renouvellement et modifications de licence*, Décision de radiodiffusion CRTC 2019-229, 28 juin 2019
- *Examen de la structure et du mandat du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications Inc.*, Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2016-102, 17 mars 2016
- *Code des fournisseurs de services de télévision*, Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2016-1, 7 janvier 2016

- *Code sur la vente en gros, Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2015-438, 24 septembre 2015*
- *Licence régionale de radiodiffusion pour des entreprises de distribution de radiodiffusion terrestres devant desservir diverses localités en Alberta, Décision de radiodiffusion CRTC 2015-150, 16 avril 2015*
- *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*
- *Modifications de l'approche du Conseil concernant les entreprises de câblodistribution - Projet d'exemption pour les systèmes de câblodistribution ayant moins de 2 000 abonnés et implantation d'un modèle d'attribution de licences régionales, Avis public CRTC 2001-59, 29 mai 2001*

La présente décision doit être annexée à chaque licence.

Annexe 1 à la Décision de radiodiffusion CRTC 2023-407

Modalités, conditions de service, attentes et encouragements pour les entreprises de distribution de radiodiffusion terrestres desservant diverses localités en Colombie-Britannique

Modalités

La licence expirera le 31 août 2028.

Conditions de service

1. Le titulaire doit se conformer à toutes les exigences applicables énoncées dans le *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* qui ont été prises en vertu des alinéas 10(1)a) ou 10(1)i) de l'ancienne *Loi sur la radiodiffusion*⁹.
2. Le titulaire doit respecter le Code sur la vente en gros, énoncé à l'annexe de *Code sur la vente en gros*, Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2015-438, 24 septembre 2015, dans ses relations avec toute entreprise de radiodiffusion autorisée ou exemptée.
3. Le titulaire doit respecter le Code des fournisseurs de services de télévision, énoncé à l'annexe de *Code des fournisseurs de services de télévision*, Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2016-1, 7 janvier 2016.
4. Le titulaire doit être inscrit auprès de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision à titre de participant.
5. Conformément à *Quand et comment les fournisseurs de services de communication doivent fournir des factures papier*, Décision de télécom et de radiodiffusion CRTC 2022-28, 10 février 2022, le titulaire doit fournir des factures papier sur demande et sans frais aux clients ci-dessous :
 - les clients qui s'auto-identifient comme des personnes en situation de handicap et pour qui la facturation électronique représente un obstacle à l'accès à leurs relevés de facturation;
 - tout client qui n'est pas abonné à un service d'accès Internet ou de données sans fil d'un fournisseur lié au titulaire;
 - les personnes âgées.

⁹ Le paragraphe 49(2) de la *Loi sur la diffusion continue en ligne*, qui a entraîné un certain nombre de modifications à la *Loi sur la radiodiffusion* lorsqu'elle est entrée en vigueur le 27 avril 2023, prévoit que tout règlement pris en vertu des alinéas 10(1)a) ou 10(1)i) de l'ancienne *Loi sur la radiodiffusion* est réputé être une ordonnance prise en vertu de l'article 9.1 de la nouvelle *Loi sur la radiodiffusion*.

Le titulaire doit également :

- rendre les renseignements facilement disponibles en ce qui concerne la marche à suivre pour demander des factures papier dans les rubriques traitant de la facturation ou des questions et réponses de son site Web, dans son système de gestion des comptes et par l'intermédiaire de ses représentants du service à la clientèle;
 - former les représentants du service à la clientèle pour répondre aux demandes de renseignements sur les factures papier;
 - informer tout nouveau client s'il fournit des factures papier à tous ou si les factures papier sont limitées à certains groupes de clients, y compris ceux pour qui le Conseil exige la facturation papier;
 - obtenir un consentement verbal ou écrit avant de faire passer à la facturation électronique les clients qui ne sont pas abonnés à un service d'accès Internet ou de données mobiles auprès d'un fournisseur qui lui est lié, et conserver des dossiers à l'appui.
6. Le demandeur est autorisé à distribuer, à son gré et au service de base, KVOS-TV (IND) Bellingham et KSTW (IND) Tacoma/Seattle (Washington).
7. Le titulaire est autorisé à distribuer, à son gré, un service de programmation spécial qui comprend des émissions multiculturelles et à caractère ethnique. Le titulaire ne doit pas distribuer, dans le cadre de ce service de programmation spécial, de messages publicitaires autres que des mentions de commandite ne combinant que le logo, le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et le type d'activité ou de profession du commanditaire. Les mentions de commandite peuvent contenir des sons ou des images visuelles, qu'elles soient fixes ou animées. Les mentions de commandite ne doivent pas avoir de fins autres que de reconnaître, de façon concise et directe, la contribution du commanditaire et ne doivent à aucun moment constituer une description détaillée ou un moyen de promotion.
8. Dans le rapport annuel qu'il est tenu de soumettre au Conseil au plus tard le 30 novembre pour l'année de radiodiffusion se terminant le 31 août précédent, le titulaire doit fournir des renseignements sur les points suivants :
- la disponibilité des boîtiers décodeurs et des télécommandes accessibles, et leurs fonctions d'accès;
 - le taux de pénétration des boîtiers décodeurs et des télécommandes accessibles parmi la clientèle du titulaire;
 - le nombre de demandes liées à l'accessibilité reçues par le titulaire, et le nombre de ces demandes qui ont été résolues.

9. Le titulaire doit fournir le sous-titrage codé de 100 % de la programmation originale qu'il produit pour le canal communautaire.
10. Le titulaire doit fournir la description sonore de tous les principaux éléments des émissions d'information, y compris les émissions de nouvelles présentées sur son canal communautaire (c.-à-d. la lecture par voix hors champ des principales informations textuelles et graphiques et des éléments d'images fixes apparaissant à l'écran, dont les numéros de téléphone, les informations boursières ou les bulletins météorologiques).
11. Le titulaire doit mettre en place un ou plusieurs moyens simples d'accéder à la vidéodescription, qu'elle soit intégrée ou en clair, n'exigeant qu'une faible acuité visuelle, voire aucune.
12. Le titulaire doit promouvoir des renseignements sur tous ses produits et services conçus pour répondre à des handicaps précis, en utilisant les moyens accessibles de son choix.
13. Le titulaire doit intégrer à la page d'accueil de son site Web un lien facilement repérable vers les sections consacrées aux besoins spéciaux des personnes en situation de handicap, si le site comprend de telles sections.
14. Le titulaire doit veiller à ce que les renseignements affichés sur son site Web soient suffisamment accessibles aux personnes en situation de handicap pour constituer un accommodement raisonnable. Des exemples d'accommodements jugés raisonnables par le Conseil sont énumérés au paragraphe 66 d'*Accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion*, Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430, 21 juillet 2009.
15. Lorsque les fonctions de service à la clientèle de son site Web ne sont pas accessibles, le titulaire doit s'assurer que les personnes en situation de handicap qui utilisent une autre voie de service à la clientèle ne paient aucuns frais ou ne sont pénalisées d'aucune autre manière.
16. Le titulaire doit rendre accessibles toutes les fonctions de service à la clientèle disponibles uniquement sur son site Web.
17. Le titulaire doit rendre ses centres d'appels généraux suffisamment accessibles pour offrir un accommodement raisonnable aux personnes en situation de handicap. Pour cela, il doit :
 - former les représentants de son service à la clientèle afin qu'ils puissent traiter les demandes des personnes en situation de handicap, et les familiariser avec les produits et les services du fournisseur destinés aux personnes en situation de handicap;
 - rendre accessibles ses systèmes de réponse vocale interactive.
18. Le titulaire doit mettre en œuvre le Système national d'alertes au public (SNAP) d'ici le **31 août 2024**, afin de se conformer aux exigences énoncées à l'article 7.2 du *Règlement*

sur la distribution de radiodiffusion, comme elles sont précisées dans *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.

En vertu de cette exigence, le titulaire doit déposer auprès du Conseil une lettre attestant de la date de mise en œuvre de son SNAP **dans les 14 jours suivant son installation**. Cette lettre doit également contenir des éléments de preuve démontrant que le système est correctement configuré pour recevoir et diffuser les alertes du Système d'agrégation et de dissémination national d'alertes (ADNA) (p. ex. une attestation d'un premier dirigeant, d'un président ou d'une personne exerçant un rôle de supervision semblable au sein des opérations du titulaire, concernant l'installation d'un équipement d'alerte opérationnel).

Attentes

Information disponible en médias substitués

Le Conseil s'attend à ce que le titulaire fournisse aux abonnés de l'information en médias substitués concernant, entre autres, la programmation et les services offerts ainsi que l'alignement des canaux.

Sous-titrage codé de la publicité, des messages de commanditaires et des messages promotionnels insérés dans les disponibilités locales

Le Conseil s'attend à ce que le titulaire s'assure que la publicité, les messages de commanditaires et les messages promotionnels insérés dans les disponibilités locales soient sous-titrés.

Diversité culturelle

Le Conseil s'attend à ce que les pratiques du titulaire en matière de programmation et d'embauche reflètent la diversité culturelle du Canada.

Encouragements

Équité en matière d'emploi

Conformément à *Mise en œuvre d'une politique d'équité en matière d'emploi*, Avis public CRTC 1992-59, 1er septembre 1992, le Conseil encourage le titulaire à tenir compte de l'équité en matière d'emploi dans ses pratiques d'embauche et dans tous les autres aspects de la gestion des ressources humaines.

Annexe 2 à la Décision de radiodiffusion CRTC 2023-407

Modalités, conditions de service, attentes et encouragements pour les entreprises de distribution de radiodiffusion terrestres desservant diverses localités en Alberta

Modalités

La licence expirera le 31 août 2028.

Conditions de service

1. Le titulaire doit se conformer à toutes les exigences applicables énoncées dans le *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* qui ont été prises en vertu des alinéas 10(1)a) ou 10(1)i) de l'ancienne *Loi sur la radiodiffusion*¹⁰.
2. Le titulaire doit respecter le Code sur la vente en gros, énoncé à l'annexe de *Code sur la vente en gros*, Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2015-438, 24 septembre 2015, dans ses relations avec toute entreprise de radiodiffusion autorisée ou exemptée.
3. Le titulaire doit respecter le Code des fournisseurs de services de télévision, énoncé à l'annexe de *Code des fournisseurs de services de télévision*, Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2016-1, 7 janvier 2016.
4. Le titulaire doit être inscrit auprès de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision à titre de participant.
5. Le titulaire doit mettre en place un ou plusieurs moyens simples d'accéder à la vidéodescription, qu'elle soit intégrée ou en clair, n'exigeant qu'une faible acuité visuelle, voire aucune.
6. Le titulaire doit fournir le sous-titrage codé de 100 % de la programmation originale qu'il produit pour le canal communautaire.
7. Le titulaire doit fournir la description sonore de tous les principaux éléments des émissions d'information, y compris les émissions de nouvelles présentées sur son canal communautaire (c.-à-d. la lecture par voix hors champ des principales informations textuelles et graphiques et des éléments d'images fixes apparaissant à l'écran, dont les numéros de téléphone, les informations boursières ou les bulletins météorologiques).
8. Conformément à *Quand et comment les fournisseurs de services de communication doivent fournir des factures papier*, Décision de télécom et de radiodiffusion

¹⁰ Le paragraphe 49(2) de la *Loi sur la diffusion continue en ligne*, qui a entraîné un certain nombre de modifications à la *Loi sur la radiodiffusion* lorsqu'elle est entrée en vigueur le 27 avril 2023, prévoit que tout règlement pris en vertu des alinéas 10(1)a) ou 10(1)i) de l'ancienne *Loi sur la radiodiffusion* est réputé être une ordonnance prise en vertu de l'article 9.1 de la nouvelle *Loi sur la radiodiffusion*.

CRTC 2022-28, 10 février 2022, le titulaire doit fournir des factures papier sur demande et sans frais aux clients ci-dessous :

- les clients qui s’auto-identifient comme des personnes en situation de handicap et pour qui la facturation électronique représente un obstacle à l’accès à leurs relevés de facturation;
- tout client qui n’est pas abonné à un service d’accès Internet ou de données sans fil d’un fournisseur lié au titulaire;
- les personnes âgées.

Le titulaire doit également :

- rendre les renseignements facilement disponibles en ce qui concerne la marche à suivre pour demander des factures papier dans les rubriques traitant de la facturation ou des questions et réponses de son site Web, dans son système de gestion des comptes et par l’intermédiaire de ses représentants du service à la clientèle;
 - former les représentants du service à la clientèle pour répondre aux demandes de renseignements sur les factures papier;
 - informer tout nouveau client s’il fournit des factures papier à tous ou si les factures papier sont limitées à certains groupes de clients, y compris ceux pour qui le Conseil exige la facturation papier;
 - obtenir un consentement verbal ou écrit avant de faire passer à la facturation électronique les clients qui ne sont pas abonnés à un service d’accès Internet ou de données mobiles auprès d’un fournisseur qui lui est lié, et conserver des dossiers à l’appui.
9. Le titulaire doit promouvoir des renseignements sur tous ses produits et services conçus pour répondre à des handicaps précis, en utilisant les moyens accessibles de son choix.
 10. Le titulaire doit intégrer à la page d’accueil de son site Web un lien facilement repérable vers les sections consacrées aux besoins spéciaux des personnes en situation de handicap, si le site comprend de telles sections.
 11. Le titulaire doit veiller à ce que les renseignements affichés sur son site Web soient suffisamment accessibles aux personnes en situation de handicap pour constituer un accommodement raisonnable. Des exemples d’accommodements jugés raisonnables par le Conseil sont énumérés au paragraphe 66 d’*Accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion*, Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430, 21 juillet 2009.
 12. Lorsque les fonctions de service à la clientèle de son site Web ne sont pas accessibles, le titulaire doit s’assurer que les personnes en situation de handicap qui utilisent une autre

voie de service à la clientèle ne paient aucuns frais ou ne sont pénalisées d'aucune autre manière.

13. Le titulaire doit rendre accessibles toutes les fonctions de service à la clientèle disponible uniquement sur son site Web.
14. Le titulaire doit rendre ses centres d'appels généraux suffisamment accessibles pour offrir un accommodement raisonnable aux personnes en situation de handicap. Pour cela, il doit :
 - former les représentants de son service à la clientèle afin qu'ils puissent traiter les demandes des personnes en situation de handicap, et les familiariser avec les produits et les services du fournisseur destinés aux personnes en situation de handicap;
 - rendre accessibles ses systèmes de réponse vocale interactive.
15. Le titulaire doit mettre en œuvre le Système national d'alertes au public (SNAP) d'ici le **31 août 2024**, afin de se conformer aux exigences énoncées à l'article 7.2 du *Règlement sur la distribution de radiodiffusion*, comme elles sont précisées dans *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.

En vertu de cette exigence, le titulaire doit déposer auprès du Conseil une lettre attestant de la date de mise en œuvre de son SNAP **dans les 14 jours suivant son installation**. Cette lettre doit également contenir des éléments de preuve démontrant que le système est correctement configuré pour recevoir et diffuser les alertes du Système d'agrégation et de dissémination national d'alertes (ADNA) (p. ex. une attestation d'un premier dirigeant, d'un président ou d'une personne exerçant un rôle de supervision semblable au sein des opérations du titulaire, concernant l'installation d'un équipement d'alerte opérationnel).

Attentes

Information disponible en médias substitués

Le Conseil s'attend à ce que le titulaire fournisse aux abonnés de l'information en médias substitués concernant, entre autres, la programmation et les services offerts ainsi que l'alignement des canaux.

Diversité culturelle

Le Conseil s'attend à ce que les pratiques du titulaire en matière de programmation et d'embauche reflètent la diversité culturelle du Canada.

Encouragements

Équité en matière d'emploi

Conformément à *Mise en œuvre d'une politique d'équité en matière d'emploi*, Avis public CRTC 1992-59, 1er septembre 1992, le Conseil encourage le titulaire à tenir compte de l'équité en matière d'emploi dans ses pratiques d'embauche et dans tous les autres aspects de la gestion des ressources humaines.