



Décision de radiodiffusion CRTC 2006-204

Ottawa, le 2 juin 2006

Plainte déposée par MTS Allstream Inc. contre Shaw Cablesystems (SMB) Limited et Videon CableSystems Inc. concernant l'utilisation des disponibilités locales pour promouvoir des services hors programmation

Dans cette décision, le Conseil rejette la plainte de MTS Allstream Inc. contre Shaw Cablesystems (SMB) Limited et Videon CableSystems Inc. concernant l'utilisation des disponibilités locales pour promouvoir des services hors programmation.

Historique

1. Le 7 décembre 2005, MTS Allstream Inc. (MTS) a déposé une plainte contre Shaw Cablesystems (SMB) Limited et Videon CableSystems Inc. (collectivement appelées Shaw) alléguant que Shaw avait enfreint une de ses conditions de licence en utilisant les disponibilités locales sur les services par satellite américains pour promouvoir ses services hors programmation, dont les services Internet à haute vitesse et les services téléphoniques, sur les deux entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR) par câble de Shaw desservant Winnipeg (Manitoba).
2. Le terme de « disponibilités locales » fait référence aux deux minutes approximatives par heure de temps d'antenne réservées dans les émissions de certains services de programmation par satellite américains pour utilisation par les distributeurs aux États-Unis. La politique actuelle régissant l'utilisation des disponibilités locales par les EDR canadiennes a été énoncée pour la première fois dans *Proposition visant à insérer du matériel promotionnel dans les disponibilités locales des services par satellite américains*, décision CRTC 95-12, 18 janvier 1995. Au fil des ans, le Conseil a approuvé des demandes déposées par des EDR canadiennes de façon à ce qu'aujourd'hui, la majorité d'entre elles ont des conditions de licence autorisant l'utilisation des disponibilités locales pour la distribution de matériel promotionnel.
3. Plus particulièrement, la condition de licence habituellement imposée aux EDR exige qu'au moins 75 % des disponibilités locales soient mises à la disposition des services de programmation canadiens autorisés pour insérer des messages faisant la promotion de leurs services respectifs ou soient utilisées par les EDR pour distribuer des messages d'intérêt public canadiens non payés et des messages faisant la promotion du canal communautaire. Au plus 25 % des disponibilités locales peuvent être utilisés par les EDR pour la promotion des services et des blocs de services de programmation facultatifs, pour des renseignements sur le service à la clientèle, les réalignements de canaux, le service FM au câble et les prises de câble supplémentaires.

Plainte de MTS concernant Shaw

4. Tel que mentionné ci-haut, MTS a allégué que Shaw avait enfreint sa condition de licence en utilisant les disponibilités locales dans la programmation de services par satellite américains pour faire la publicité de ses services hors programmation. MTS reproche plus particulièrement à Shaw d'avoir télédiffusé une série de messages publicitaires de 30 secondes portant sur les services hors programmation de Shaw, dont ses services Internet à haute vitesse et téléphoniques. MTS a présenté au Conseil une version électronique et des copies vidéo de la publicité de Shaw intitulée « Broadband Expérience ».
5. MTS décrit la publicité de Shaw comme étant composée : (traduction)

...d'une série d'images qui semble retracer le trajet à partir d'un ordinateur au foyer vers un établissement scolaire au travers d'un gros tuyau. Au cours du trajet dans le gros tuyau, le spectateur rencontre une femme dont la tenue vestimentaire change constamment. En dessous de la femme figure le mot « SÉLECTIONNER ». Ensuite poursuivant le voyage dans le gros tuyau, le téléspectateur voit deux joueurs de football tout d'abord immobiles, qui font ensuite marche arrière puis avancent. Les mots « PAUSE », « ARRIÈRE » et « MARCHE » apparaissent en dessous des images correspondantes des deux joueurs de football. En suivant les joueurs de football, le spectateur voit ensuite une fille qui rit, téléphone à l'oreille, et assise sur une chaise pivotante blanche. Le mot « CONNECTER » apparaît en dessous de l'image de la fille riant au téléphone. Enfin le voyage au travers du gros tuyau mène à la vue du tuyau géant entrant dans l'établissement scolaire. Le mot « Shaw » apparaît dans le coin gauche de l'image, alors que les mots « Service 24/24 h, 7 jours sur 7 et 365 jours par an » apparaissent au bas de l'image. En même temps, la voix d'une femme déclare « l'Expérience de la large bande. Seulement sur Shaw. C'est géant ».
6. Alors que MTS reconnaît que des séquences de la publicité peuvent avoir été conçues pour promouvoir les services de programmation, elle fait valoir que l'image de la fille qui rit, téléphone à l'oreille, au dessus du mot "CONNECTER", est clairement associée aux services de téléphonie. De plus, MTS fait valoir que l'image de la femme au dessus du mot « SÉLECTIONNER » tout en étant ambiguë, tend semble-t-il à promouvoir des services Internet ou à inciter à faire des achats en ligne.
7. Selon MTS, l'utilisation des disponibilités locales par Shaw pour promouvoir ses services hors programmation est encore plus flagrante à lumière de certaines décisions antérieures du Conseil à l'égard de Shaw. En effet, après l'avoir jugée coupable d'infraction à sa condition de licence relative aux disponibilités locales, le Conseil a

imposé à Shaw de déposer des rapports de conformité trimestriels portant sur son utilisation des disponibilités locales, ce pour une période de trois ans, à compter d'octobre 2003¹.

8. Selon MTS, étant donné les infractions répétées et continues de Shaw à sa condition de licence relative aux disponibilités locales, le Conseil doit prendre sur le champ des mesures plus sévères pour s'assurer que Shaw se conforme à sa condition de licence. Par conséquent, MTS demande au Conseil :
 - de modifier immédiatement la condition de licence de Shaw concernant les disponibilités locales, de manière à ce que, pour une période d'une année, Shaw ne puisse utiliser les disponibilités locales pour promouvoir ses propres services;
 - au cas où cette option ne serait pas retenue, d'enjoindre Shaw de cesser immédiatement d'utiliser les disponibilités locales pour promouvoir ses services hors programmation contrevenant à sa condition de licence et demander à Shaw de déposer, pour que le Conseil puisse les examiner, des copies complètes de toutes les publicités pour les services que Shaw a l'intention d'inclure dans les disponibilités locales, ce au moins dans les dix jours avant l'utilisation de ces publicités sur les disponibilités locales;
 - d'émettre à la suite d'une audience publique, une ordonnance empêchant Shaw de continuer à utiliser les disponibilités locales pour promouvoir des services hors programmation.

Commentaires de Shaw en réplique

9. Shaw a fourni au Conseil ses commentaires concernant la plainte de MTS le 10 janvier 2006. Selon Shaw, la plainte de MTS n'a aucune valeur, ne vise qu'à saboter la demande de modification de licence déposée par Shaw concernant l'utilisation des disponibilités locales², constitue un abus du processus réglementaire, et doit être rejetée sans délai par le Conseil. Shaw, cependant, n'a pas contesté l'authenticité de la preuve sur bandes vidéo.
10. Selon Shaw, MTS a mal interprété le message publicitaire. Pour Shaw, l'image de la femme dont la tenue vestimentaire change au dessus du bouton « SÉLECTIONNER » n'est pas, comme le suggère MTS, une image « ambiguë » qui « tend semble-t-il à promouvoir des services Internet ou à inciter à faire des achats en ligne ». Au contraire,

¹ Voir *Filiales de Shaw Communications Inc. et de Bragg Communications Incorporated – Non-conformité relative à l'utilisation des disponibilités locales*, décision de radiodiffusion CRTC 2003-383, 11 août 2003.

² La demande mentionnée par Shaw a été déposée par sa société mère, Shaw Communications Inc., au nom de Shaw et d'autres filiales à part entière de Shaw Communications Inc. Cette demande est une des trois propositions similaires examinées par le Conseil dans *Promotion de services hors programmation en utilisant les disponibilités locales*, avis public de radiodiffusion CRTC 2006-69 en date d'aujourd'hui, et est approuvée dans *Modification de licence pour remplacer la condition de licence relative à l'utilisation des disponibilités locales des services par satellite non canadiens*, décision de radiodiffusion CRTC 2006-206, également publiée aujourd'hui.

selon Shaw l'image n'est absolument pas ambiguë. Elle souligne que le bouton « SÉLECTIONNER » est placé au centre de presque toutes les télécommandes utilisées pour la télévision, et que l'image représente donc clairement le choix qu'a le consommateur parmi les services de programmation.

11. Shaw explique que l'image de la fille qui rit, téléphone à l'oreille, au dessus du mot « CONNECTER » ne renvoie pas aux services de téléphonie mais tend à suggérer les nombreux avantages et expériences positives associés au service de télévision par câble de Shaw. Selon Shaw, elle a aussi pour but de véhiculer l'idée que les jeunes abonnés se connectent les uns aux autres en partageant leurs impressions sur les services de programmation ou leurs émissions favorites. Shaw indique que l'image, à tout le moins, peut également véhiculer le côté positif de la relation des abonnés de Shaw se connectant avec ses représentants du service à la clientèle. De plus, si l'image renvoyait aux services de téléphonie, il n'y a pas lieu de conclure qu'elle s'adresse à ceux de Shaw mais peut en fait renvoyer aux services de MTS.
12. Selon Shaw, l'image à la fin du message publicitaire d'un large câble coaxial entrant dans ce qui peut être un immeuble résidentiel ou comme le suggère MTS, une école, est sans conséquence puisque Shaw fournit clairement des services de programmation par le câble coaxial aux écoles et aux appartements.
13. Enfin Shaw estime que MTS a déposé cette plainte parce qu'elle s'oppose à ce que Shaw fasse la promotion de son nouveau service téléphonique numérique à Winnipeg, ce qui, pour MTS, constitue une menace concurrentielle pour son monopole de téléphonie locale.

Réponse de MTS à Shaw

14. MTS réfute les interprétations proposées par Shaw en ce qui concerne l'image de la fille au téléphone, réitérant que l'image tend clairement à faire la promotion du service téléphonique numérique nouvellement lancé par Shaw. Toujours selon MTS, l'image renvoie aux services de téléphonie de Shaw, et non à ceux de MTS, comme le suggère Shaw, puisque le message publicitaire est explicitement un message de Shaw. MTS note que Shaw a mis l'accent sur la promotion de son service de téléphonie numérique dans la région de Winnipeg depuis son lancement le 26 juillet 2005.
15. MTS ajoute que cette image est étroitement reliée aux annonces de Shaw dans d'autres médias qui font la promotion expresse du Téléphone numérique de Shaw. MTS a joint à sa réponse une série d'encarts publicitaires de Shaw parus dans le *Winnipeg Free Press* le 22 novembre 2005 et le 13 décembre 2005. MTS note que la disposition et l'impression de ces encarts, qui dépeignent une femme assise sur une chaise parlant au téléphone, sont la réplique de celle de la fille qui rit, téléphone à l'oreille, dans l'annonce publicitaire télévisée « l'Expérience de la large bande ». Selon MTS, l'utilisation répétée

des mêmes images par Shaw dans des annonces publicitaires plus qu'explicites pour le Téléphone numérique de Shaw ne fait que renforcer la perception des téléspectateurs selon laquelle la fille, téléphone à l'oreille, vise à promouvoir le service de Téléphone numérique de Shaw.

16. Quant à l'image d'une femme dont la tenue vestimentaire change constamment, MTS note que Shaw a utilisé la même image dans d'autres annonces publicitaires télévisées qui sans aucun doute faisaient la promotion des services Internet de Shaw et uniquement ceux de Shaw. MTS a joint à la version électronique de sa déposition, une annonce de Shaw « ACHETER, RÉSERVER, TÉLÉCHARGER » pour son service Internet, qui comporte la même image de la femme avec le mot « ACHETER » figurant en dessous.

Autres commentaires et réponses

17. Le 14 mars 2006, Shaw a fourni d'autres commentaires concernant les éléments de preuve additionnels déposés par MTS sous forme d'annonces publicitaires de Shaw provenant d'autres médias. Shaw fait valoir que [traduction] « il ne convient absolument pas d'examiner l'utilisation d'une image dans un contexte totalement différent pour aider à interpréter l'utilisation d'une image identique ou similaire dans la promotion de l'Expérience de la large bande ». Shaw note également que des images identiques peuvent être utilisées à des fins différentes dans divers contextes et que les similarités dans la création sont aussi une façon de rentabiliser la conception publicitaire.
18. En réponse, MTS a déposé d'autres commentaires le 17 mars 2006. Selon MTS, (traduction) « ... le fait que Shaw utilise exactement les mêmes images ou des segments similaires dans ses autres annonces publicitaires pour Internet et la téléphonie reflète tout à fait la façon dont un téléspectateur interprétera ces images dans la publicité de l'Expérience de la large bande ». Selon MTS, voir les mêmes images ou segments dans d'autres annonces de Shaw pour Internet ou pour les services de téléphonie ne fera que renforcer pour le téléspectateur, la perception suivante : le segment dépeignant une femme dont la tenue vestimentaire est en perpétuel changement fait la promotion des services Internet de Shaw et le segment dépeignant une fille au téléphone fait la promotion des services de téléphonie de Shaw.

Analyse et décision du Conseil

19. Ainsi qu'elle vient d'être décrite, l'annonce de Shaw soumise par MTS contient une série d'images se déplaçant rapidement sur un fond musical sans voix d'accompagnement ou de texte. Le Conseil estime que, sans dialogue, les images utilisées dans la publicité peuvent être sujettes à différentes interprétations, ce qui rend impossible de conclure qu'une image en particulier se rapporte davantage à l'un des services hors

programmation de Shaw qu'à un service de programmation. Par conséquent, le Conseil n'est pas en mesure de conclure que Shaw a enfreint sa condition de licence relative à son utilisation des disponibilités locales et rejette la plainte déposée par MTS.

Secrétaire général

Ce document est disponible, sur demande, en média substitut et peut également être consulté en version PDF ou en HTML sur le site Internet suivant: <http://www.crtc.gc.ca>