



Avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2014-190

Version PDF

Ottawa, le 24 avril 2014

Avis d'audience

8 septembre 2014
Gatineau (Québec)

Parlons télé

Date butoir pour le dépôt des interventions/observations : le 25 juin 2014

[\[Soumettre une intervention/observation/réponse ou consulter les documents connexes\]](#)

Le Conseil lance la troisième étape de Parlons télé : une conversation avec les Canadiens. La troisième étape est un examen formel du système de télévision basé sur les enjeux et les priorités identifiés par les Canadiens au cours des deux premières étapes. Ce processus inclura une audience publique avec comparution qui débutera le 8 septembre 2014. Dans le présent avis, le Conseil :

- *fournit des informations générales sur le système canadien de radiodiffusion de télévision;*
- *sollicite de l'information sur les tendances et les futurs développements dans le domaine de la télévision;*
- *discute de divers enjeux et lance un appel aux observations sur ceux-ci, ainsi que, dans certains cas, sur les approches possibles en vue de réviser le cadre réglementaire pour le système de télévision.*

Les questions abordées sont regroupées en fonction des trois objectifs à l'égard de l'intérêt public :

- *Un système canadien de télévision qui favorise le choix et la souplesse en ce qui concerne la sélection des services de programmation;*
- *Un système canadien de télévision qui encourage la création de programmation canadienne captivante et diversifiée;*
- *Un système canadien de télévision qui renforce la capacité des Canadiens à faire des choix éclairés et prévoit des recours en cas de différends.*

*La date butoir pour le dépôt des observations est fixée au **25 juin 2014**. Toute l'information utile pour déposer des observations se trouve à la fin du présent avis.*

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION

L'ENVIRONNEMENT ACTUEL DE LA RADIODIFFUSION

LES OBJECTIFS DE LA PRÉSENTE INSTANCE

I. Un système canadien de télévision qui favorise le choix et la souplesse en ce qui concerne la sélection des services de programmation

Maximiser les choix et la souplesse

Accès aux services de programmation non canadiens

Substitution simultanée

II. Un système canadien de télévision qui encourage la création d'une programmation captivante et diversifiée

Favoriser la programmation locale

Financer et promouvoir une programmation canadienne captivante

Permettre l'accès aux services de télévision aux auditoires mal desservis

Promotion de l'accès des sources de programmation non intégrées verticalement

Mesure améliorée de cotes d'écoute au moyen de boîtiers de décodage

S'assurer de la disponibilité des services de télévision tout en diminuant la réglementation

Exclusivité du genre et protection des services de catégorie A

Simplification du processus d'attribution de licences

III. Un système canadien de télévision qui renforce la capacité des Canadiens à faire des choix éclairés et prévoit des recours en cas de différends

Informar les abonnés des changements aux services de programmation

Améliorer les mesures de protection et de contrôle relatives au contenu de la programmation

Accroître le dynamisme du marché pour les EDR

Adopter des lignes directrices sur la relation entre les abonnés et les EDR et prévoir des recours en cas de différends

AUTRES QUESTIONS

PROCÉDURE

Introduction

1. Le Conseil tiendra une audience à compter du **8 septembre 2014 à 9 h, au Centre de conférences, Portage IV, 140, Promenade du Portage, Gatineau (Québec)**, afin d'examiner les questions discutées ci-dessous.
2. Bien que l'audience publique aura lieu à Gatineau (Québec), les parties peuvent participer à partir des bureaux régionaux du Conseil par l'entremise de la vidéoconférence. Les parties désirant le faire sont priées d'indiquer, lors du dépôt de leurs interventions, à partir de quel bureau régional elles désirent comparaître. Une liste des bureaux régionaux du Conseil figure dans le présent avis. De plus, le Conseil pourrait fournir des hyperliens pour participer par l'entremise de Skype, de la vidéoconférence et de la téléconférence à partir d'autres endroits s'il reçoit des requêtes à cet égard.
3. Le 24 octobre 2013, le Conseil a lancé une conversation avec les Canadiens sur l'avenir de la télévision.
4. Le Conseil a prévu que cette conversation se déroule en trois étapes dont deux sont maintenant terminées. Au cours de la première étape, le Conseil a demandé aux Canadiens de lui faire part de leurs observations à l'égard de leur système de télévision. Le Conseil a reçu plus de 1 300 observations par l'entremise de tous les canaux mis à la disposition des Canadiens (courriel, forum de discussion en ligne, télécopieur, poste, formulaire en ligne, numéro 1-800). Le Conseil a aussi reçu des rapports des 26 conférences éclair¹ auxquelles ont participé des groupes de consommateurs, des associations de l'industrie, des écoles et des universités.
5. Au cours de la seconde étape, les Canadiens ont été invités à remplir le questionnaire interactif « Parlons télé : Faites votre choix! », conçu à partir des commentaires recueillis au cours de la première étape. Dans le questionnaire, le Conseil demandait aux Canadiens de se pencher sur plusieurs scénarios qui pourraient découler des changements apportés au système de télévision et d'examiner les choix difficiles qui pourraient être examinés dans le cadre de la présente instance. Ces scénarios visaient à donner aux Canadiens l'occasion de comparer leurs divers besoins et intérêts avec ceux des autres Canadiens, tout en tenant compte du mandat du Conseil. Plus de 7 500 personnes ont rempli le questionnaire.
6. Le contenu à jour de *Parlons télé : une conversation avec les Canadiens* peut être consulté sur le site web du Conseil et il comprend les éléments suivants :
 - [Parlons télé : commentaires reçus au cours de la première étape;](#)
 - [Rapports des conférences éclair reçus lors de la première étape;](#)

¹ Des conférences éclair consistent en des discussions de groupe organisées par des Canadiens afin de discuter de l'avenir de la télévision au Canada. L'hôte de chaque conférence éclair a déposé un rapport sur la discussion du groupe.

- [Parlons télé : une conversation avec les Canadiens – Rapport sur la recherche quantitative](#) (le rapport sur la recherche quantitative), recherche sur l'opinion publique menée par Harris/Décima;
 - Parlons télé : Faites votre choix!, étude menée par Hill+Knowlton Stratégies (les résultats seront bientôt disponibles sur le site web du Conseil).
7. Aujourd'hui, le Conseil lance la troisième étape, un examen formel de l'approche politique du Conseil à l'égard du système de télévision basé sur les enjeux et les priorités identifiés par les Canadiens au cours des deux premières étapes.
8. Dans le présent avis, le Conseil :
- fournit des informations générales sur le système canadien de radiodiffusion de télévision;
 - sollicite de l'information sur les tendances et les futurs développements dans le domaine de la télévision;
 - discute des divers enjeux et lance un appel aux observations sur ceux-ci, ainsi que, dans certains cas, sur approches possibles en vue de réviser le cadre réglementaire pour le système de télévision.
9. Dans *Maximiser les possibilités d'abonnement à des services facultatifs à la carte pour les consommateurs canadiens* (le Rapport), également publié aujourd'hui, le Conseil présente ses réponses au décret 2013-1167. Le décret lui demande de faire rapport sur la façon de maximiser, pour les consommateurs canadiens, les possibilités de s'abonner à des services individuels de télévision payante et spécialisée (également connus sous le nom de services facultatifs), tout en favorisant le plus possible l'atteinte des objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion* (la Loi). Dans sa réponse, le Conseil énonce l'approche qu'il propose et indique qu'une telle approche sera examinée dans le cadre de l'instance Parlons télé. Les questions à cet égard sont énoncées dans le présent avis.
10. La date butoir pour le dépôt des observations est fixée au **25 juin 2014**. Toute l'information utile pour déposer des observations se trouve à la fin du présent avis. Le Conseil demande aux parties de fournir, dans la mesure du possible, les preuves nécessaires pour étayer leurs observations ou propositions. Les questions énoncées dans le présent avis sont numérotées, et le Conseil demande aux parties d'identifier le numéro des questions auxquelles elles répondent. Le Conseil encourage également les personnes intéressées et les parties à examiner le contenu du dossier de l'instance, qui peut être consulté sur le site web du Conseil, puisque des renseignements supplémentaires qu'elles pourraient juger utile lors de la préparation de leurs mémoires pourraient être ajoutés au dossier. De plus, le Conseil peut demander aux parties de répondre à d'autres questions. Ces questions et les réponses seront déposées au dossier public. Les groupes de consommateurs et les organismes d'intérêt public qui ont besoin d'une assistance financière pour compenser les

dépenses encourues pour participer à la présente instance peuvent présenter une demande à cet égard au Fonds de participation à la radiodiffusion. Pour obtenir plus de renseignements à l'égard de ce fonds, veuillez consulter le site suivant : www.bpf-fpr.ca.

11. Afin de bien orienter la discussion et les débats au cours de la phase comparante de l'audience publique, le Conseil prévoit publier, en août 2014, un document additionnel qui énonce les sujets à explorer en fonction des observations reçues.

L'environnement actuel de la radiodiffusion

Le système canadien de télévision aujourd'hui

12. Le système canadien de télévision est une industrie florissante qui emploie directement presque 60 000 personnes. Ce système offre un éventail de plus de 700 services canadiens et non-canadiens². Ces services sont exploités dans un grand nombre de langues et dans une variété de genres, lesquels vont des dramatiques, de la musique et des sports aux nouvelles et documentaires.
13. Le système canadien de télévision présente de la programmation qui attire des millions de téléspectateurs canadiens sur une variété de plateformes. La programmation est offerte grâce à un système étendu et bien implanté, ce qui garantit que tous les Canadiens, où qu'ils soient dans le pays, aient accès à la télévision. L'écoute télévisuelle du système de télévision, et plus précisément de la programmation canadienne, demeure stable³.
14. L'industrie de la télévision privée comprend des grandes sociétés intégrées verticalement (IV) ainsi que des petits joueurs. L'industrie est économiquement diversifiée et engrange des revenus en provenance de diverses sources. Les stations de télévision locales reçoivent des revenus provenant de la publicité locale et nationale. Les services spécialisés reçoivent des revenus provenant de la publicité (surtout nationale) et des frais d'abonnement. Les entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR), telles que les fournisseurs par câble et par satellite, sont financés par les frais d'abonnement.
15. Le système canadien de télévision se compose de téléspectateurs, de services de programmation (tels que les stations de télévision locales et les services de télévision spécialisés), d'EDR et du secteur de la production. Les services de programmation et les EDR jouent un rôle important à titre d'agrégateurs de contenu. Les services de programmation regroupent des émissions pour diffusion au public, alors que les EDR regroupent des services de programmation pour distribution aux abonnés. Parmi les services de programmation et les EDR, on retrouve des services qui détiennent une licence et des services exemptés de l'obligation de détenir une

² Voir le Rapport de surveillance des communications 2013 (<http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/policymonitoring/2013/cmr4.htm#n9>).

³ Voir la section 4.3 intitulée Mesure de l'auditoire du Rapport de surveillances des communications 2013 : <http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/policymonitoring/2013/cmr4.htm#n11>.

licence. Souvent, alors que les services de programmation et les EDR qui comptent beaucoup d'abonnés doivent détenir une licence, les plus petits peuvent être exploités en vertu d'une des ordonnances d'exemption du Conseil. Les services de radiodiffusion acheminés par Internet ou sur des appareils mobiles sont un autre exemple de services exemptés qui font partie du système de télévision.

16. Les marchés de langues française et anglaise ont évolué de façon indépendante, en raison de conditions et de besoins différents. Le marché de langue française comprend la province de Québec et les communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) d'autres régions du Canada. Au Québec, la demande du marché et des consommateurs permet la production de diverses émissions canadiennes de langue française. Cette programmation est populaire et remporte du succès. Cependant, en raison de la taille du marché, le nombre de services existant se trouve limité, tout comme la production de programmation plus spécialisée.
17. En ce qui concerne le marché de langue anglaise, qui comprend les CLOSM dans la province de Québec, la plupart de l'écoute est principalement dirigée vers les services de programmation canadiens. Cependant, bon nombre des émissions parmi les plus populaires, à l'exception des nouvelles et du sport, ne sont pas canadiennes. Étant donné que par le passé il était moins cher pour les services de télévision d'acheter des émissions en provenance des États-Unis que de produire et de promouvoir des émissions canadiennes, la programmation américaine est largement disponible sur le marché canadien de langue anglaise tant sur les services de programmation canadiens qu'américains. Cependant, l'écoute télévisuelle des émissions canadiennes demeure stable et de nombreuses émissions populaires canadiennes de langue anglaise sont largement écoutées par les Canadiens⁴.
18. Bien que les consommateurs dans les deux marchés linguistiques continuent à regarder la télévision sur leurs appareils traditionnels, un grand nombre de consommateurs ont adopté les nouvelles technologies⁵. Une proportion un peu plus grande de consommateurs dans le marché de langue anglaise ont adopté de nouvelles technologies, peut-être en partie en raison de la plus grande disponibilité de contenu de langue anglaise sur diverses plateformes.

Approche réglementaire actuelle

19. Au cours de ses premières années, l'approche réglementaire du Conseil était axée principalement sur la question de la programmation grand public distribuée à un auditoire général, surtout par le biais des stations de télévision reçues par les Canadiens en direct ou par les EDR. Puisque ces stations dépendent exclusivement des revenus publicitaires pour financer la diffusion d'émissions et pour continuer leur exploitation, la réglementation était souvent axée sur le maintien de l'intégrité des marchés publicitaires locaux et sur des mesures afin de limiter la perte éventuelle

⁴ Voir la section 4.3 intitulée Mesure de l'auditoire du Rapport de surveillances des communications 2013 : <http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/policymonitoring/2013/cmr4.htm#n11>.

⁵ Voir le Rapport de surveillance des communications 2013 <http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/policymonitoring/2013/cmr6.htm#n9>

de revenus publicitaires au profit des stations canadiennes éloignées et des stations américaines.

20. Le Conseil a révisé son approche à la fin des années 1980 et 1990 pour répondre à l'importance croissante d'une programmation plus ciblée destinée à des segments du public définis par leurs caractéristiques démographiques ou leurs intérêts communs. On a alors assisté à l'émergence d'un grand nombre de services spécialisés et payants⁶. Cette programmation était disponible uniquement par le biais des EDR – par câble et par satellite – et regardée sur des appareils de télévision traditionnels. L'approche du Conseil à ce moment impliquait l'introduction de la concurrence sur le marché des EDR et la protection des nouveaux services spécialisés et payants contre la concurrence directe de services canadiens et non canadiens. Cette approche servait à assurer que ces services puissent continuer à produire et à diffuser de la programmation canadienne.
21. L'arrivée, au cours des années 1990 et 2000, de la programmation numérique et, plus tard, de la programmation en haute définition, de même que leur distribution, ont mené à d'autres changements à l'approche réglementaire du Conseil. Des licences ont été octroyées à de nombreux services numériques spécialisés et payants afin de fournir aux Canadiens plus de choix de programmation de créneau ainsi que de la programmation dans des langues autres que le français, l'anglais, ainsi que les langues autochtones. Des systèmes de distribution plus sophistiqués ont permis l'accès à des émissions sur une base individuelle par le biais des services à la carte, et plus tard, par le biais de services de vidéo sur demande (VSD)⁷. Des EDR terrestres entièrement numériques⁸ et des EDR par satellite de radiodiffusion directe (SRD) ont été autorisés afin de fournir plus de concurrence et de choix aux Canadiens. Le Conseil a obligé les stations de télévision canadiennes dans les grands marchés à convertir leur signal en direct de l'analogique au numérique en 2011. Une programmation en haute définition est maintenant disponible sur la plupart des services de programmation de tous les types et accessible à tous les Canadiens qui optent pour l'achat d'appareils de télévision plus modernes ou autre équipement nécessaire pour visionner cette programmation.
22. La programmation télévisuelle et les services d'EDR décrits plus haut font toujours partie du système de la radiodiffusion actuel. À ce jour, l'approche réglementaire du Conseil visait généralement à protéger les services de certaines formes de concurrence directe dans les cas où ils se sont engagés à respecter des obligations supérieures à l'égard de la production et la présentation de programmation

⁶ La principale différence entre les services spécialisés et payants consiste en la diffusion de messages publicitaires par les services spécialisés en plus des frais d'abonnement qu'ils reçoivent. Les services payants ne diffusent pas de messages publicitaires et ne dépendent que sur les frais d'abonnement.

⁷ Les services à la carte et les services par VSD ont tous deux permis aux abonnés de se procurer un accès à des émissions individuelles ou à de petits groupes d'émissions. Dans le cas des services à la carte, un téléspectateur peut choisir d'acheter un accès à une émission offerte par un EDR à un moment particulier sur une chaîne particulière. Les services de VSD offrent des émissions qui sont disponibles à tout moment sur demande.

⁸ Également connues sous le nom d'EDR utilisant la ligne d'abonné numérique (LAN) en raison de leur utilisation de réseaux basés sur cette technologie.

canadienne qui ne pourraient pas être respectées sans cette protection. L'approche vise également à encourager la diversité de programmation et de sources d'émissions. Par exemple, certains services spécialisés doivent verser une partie importante de leurs revenus à la création d'émissions canadiennes et consacrer une grande partie de leur horaire à ces émissions. Ces services sont protégés de diverses formes de concurrence directe d'autres services canadiens et non canadiens, bien qu'ils soient toujours en concurrence indirecte avec les autres services pour les revenus publicitaires.

23. D'autre part, le Conseil encourage la concurrence dans les cas où les obligations réglementaires sont inférieures ou lorsque les services sont mieux en mesure d'atteindre les objectifs de la politique d'intérêt public sans cette protection. Par exemple, le Conseil encourage la concurrence entre les services des EDR en autorisant plusieurs services à desservir chaque région du Canada et en supprimant les obstacles à la concurrence.
24. Le Conseil exige également que tous les éléments du système canadien de radiodiffusion contribuent à la production et la présentation de programmation canadienne. Les EDR qui détiennent une licence sont assujetties à des exigences selon lesquelles elles doivent offrir des types de services de programmation spécifiques et une prépondérance de services de programmation canadiens à chaque abonné. Ces EDR versent aussi des contributions financières à la programmation canadienne en versant des contributions au Fonds des médias du Canada (FMC), aux fonds indépendants de production et à leurs propres chaînes communautaires. Les services de programmation doivent consacrer une partie de leurs revenus à la production canadienne et diffuser des niveaux minimaux de programmation canadienne. À leur tour, les producteurs sont indirectement favorisés par l'éventail des mesures réglementaires destinées à encourager la production et rendre la programmation canadienne plus disponible.

Le changement et ses défis

25. Les habitudes d'écoute des Canadiens et le système canadien de télévision changent de diverses façons et à une vitesse accélérée. Les auditoires se diversifient et se composent aujourd'hui d'un nombre croissant de Canadiens de différentes origines ethniques, cultures et langues ainsi que de divers groupes d'âge et de personnes handicapées. La population canadienne vieillit. Les intérêts et préoccupations des auditoires sont aussi variés que leurs origines et ont une incidence sur leur mode d'accès aux médias et à la programmation.
26. Au cours des dix dernières années, chaque génération d'innovation technologique a rendu le visionnement de la programmation plus individuel et personnalisé. De plus en plus de programmation sur demande est maintenant disponible. Les EDR qui détiennent une licence et les programmeurs lancent des services pour permettre aux téléspectateurs d'accéder à du contenu sur demande sur des plateformes alternatives exemptées. Ces innovations technologiques ont aussi permis l'émergence de

nouveaux types d'agrégateurs ou de conservateurs⁹, ainsi que de nouveaux moyens de distribution du contenu. Les Canadiens ont accès à un nombre croissant de fournisseurs de services vidéo sur internet exemptés; il s'agit aussi bien de services canadiens que non canadiens, qui peuvent être affiliés ou non à des services de programmation et des EDR qui détiennent une licence. Ces fournisseurs offrent un volume significatif de contenu, y compris de la programmation canadienne.

27. Bien que les Canadiens regardent de plus en plus la programmation vidéo en ligne, ils continuent également à regarder la télévision de façon traditionnelle. Actuellement, l'écoute en ligne et l'écoute traditionnelle se complètent davantage qu'elles ne se remplacent. Or, les Canadiens dépensent davantage pour leurs services de télévision. Au cours des dernières années, les tarifs d'abonnement au câble ont augmenté plus rapidement que l'indice des prix à la consommation. En 2012, la somme moyenne dépensée par les Canadiens pour des services de télévision par câble et par satellite a augmenté de 5 % comparativement à une hausse de 1,5 % de l'inflation. Les ménages canadiens dépensent en moyenne 52 \$ par mois pour leurs services de télévision, avant d'ajouter le téléphone, internet et le sans-fil. Ajoutés ensemble, ces services coûtent en moyenne 185 \$ par mois ou plus de 2 200 \$ par an. Cette somme représente la sixième dépense en importance pour la plupart des familles.
28. La disponibilité croissante de contenu en ligne et sur demande influence les attentes des téléspectateurs. Au cours des étapes 1 et 2 de la conversation, plusieurs Canadiens ont demandé davantage de contrôle sur le contenu qu'ils reçoivent, et ont indiqué qu'ils recherchent de plus en plus d'émissions individuelles plutôt que des services de programmation. Également, le coût croissant de la télévision traditionnelle fait pression sur la relation abonnés-EDR.
29. De plus, alors que les changements du système de télévision créent de nouvelles occasions pour les Canadiens de recevoir et de visionner de la programmation, ils représentent aussi des défis pour les modèles économiques traditionnels de la télévision. Par exemple, le modèle d'affaires des stations de télévision locales, qui compte sur les revenus publicitaires pour financer sa programmation, y compris la programmation locale, subit une pression croissante au fur et à mesure de l'érosion de sa base publicitaire due à la fragmentation croissante de l'auditoire. En outre, la croissance de l'ensemble des abonnements aux EDR a ralenti chaque année, et selon les données préliminaires du Conseil, a affiché un déclin pour la première fois en 2013 car certains Canadiens ont décidé de quitter le système traditionnel dans sa totalité.
30. Le déclin de la croissance des abonnements aux EDR a, en retour, eu une incidence sur les producteurs de programmation. Les services de programmation et les EDR financent aussi, par les revenus qu'ils génèrent, la production de programmation canadienne. Si les revenus stagnent ou déclinent, les fonds alloués à la programmation canadienne seront touchés dans les mêmes proportions.

⁹ Un conservateur choisit les œuvres et veille sur des collections qui peuvent être des émissions de télévision.

31. La tendance à regarder une programmation ciblée et personnalisée va se poursuivre au fur et à mesure que la consommation de contenu vidéo par les Canadiens passera :
- des services de programmation linéaires et assemblés en forfaits à des émissions sur demande et sur mesure;
 - des téléspectateurs passifs à des téléspectateurs actifs qui désirent plus de contrôle sur les émissions qu'ils reçoivent;
 - du visionnement d'émissions sur des écrans traditionnels de télévision au visionnement d'émissions sur d'autres écrans, comme ceux des appareils mobiles.
32. En tenant compte de l'environnement décrit plus haut, le Conseil estime que si l'approche actuelle ne change pas, les objectifs de politique publique seront menacés. Un examen de l'approche globale du Conseil à l'égard de la télévision est opportun afin de s'assurer que ces objectifs continuent d'être atteints.

Les objectifs de la présente instance

33. Le mandat du Conseil est de réglementer et de surveiller tous les aspects du système canadien de radiodiffusion en vue de mettre en œuvre les objectifs de la politique de radiodiffusion énoncés à l'article 3(1) de la Loi. Ceux-ci comprennent :
- Fournir aux Canadiens une très large programmation qui traduit des attitudes, des opinions, des idées, des valeurs et une créativité artistiques canadiennes et qui demeure abordable et aisément adaptable aux changements technologiques;
 - Répondre aux besoins et aux intérêts des Canadiens, notamment en offrant une programmation qui :
 - fournit de l'information et de l'analyse concernant le Canada et l'étranger, considérés d'un point de vue canadien;
 - est accessible aux personnes atteintes d'une déficience;
 - reflète la condition et les aspirations des hommes, des femmes et des enfants canadiens, y compris l'égalité sur le plan des droits, la dualité linguistique et le caractère multiculturel et multiracial de la société canadienne, ainsi que la place particulière qu'y occupent les peuples autochtones.
 - Soutenir les créateurs canadiens afin qu'ils fournissent aux Canadiens un contenu créatif varié et captivant, puisé aux sources locales, régionales, nationales et internationales et disponible sur une variété de plateformes.
34. La Loi prévoit également que les radiodiffusions de langues française et anglaise, malgré certains points communs, diffèrent quant à leurs conditions d'exploitation et peuvent avoir des besoins distincts.

35. Certains des objectifs peuvent être atteints sans intervention d'ordre réglementaire, simplement par l'évolution du marché ou le changement de l'environnement de la technologie. Une intervention d'ordre réglementaire n'est justifiée que lorsque des résultats ou des objectifs précis ne seraient pas réalisables sans elle. Mais lorsque des mesures réglementaires s'avèrent indispensables, le Conseil estime qu'elles doivent être aussi simples que possible, proportionnelles, faciles à gérer et adaptables au changement. De plus, que le Conseil réglemente, qu'il permette l'autoréglementation par l'industrie, ou qu'il s'appuie sur les forces du marché ou encore qu'il adopte une combinaison de ces mesures, ses activités doivent toujours viser l'intérêt public. Toute approche adoptée par le Conseil devra également être prévisible pour ceux qui créent et distribuent les émissions regardées par les Canadiens.
36. Compte tenu de ce qui précède, les questions abordées dans le présent avis sont énoncées en fonction des objectifs suivants :
- I. Un système canadien de télévision qui favorise le choix et la souplesse en ce qui concerne la sélection des services de programmation
 - II. Un système canadien de télévision qui encourage la création de programmation canadienne captivante et diversifiée
 - III. Un système canadien de télévision qui renforce la capacité des Canadiens à faire des choix éclairés et prévoit des recours en cas de différends
37. Chacun de ces objectifs sera traité séparément dans les sections qui suivent. Chaque section se termine par une série de questions précises auxquelles le Conseil invite les parties à répondre. En répondant à ces questions, les parties sont encouragées à tenir compte de ce qui suit :
- Quels sont les défis et les obstacles auxquels le système de radiodiffusion de télévision actuel doit faire face pour s'adapter au changement? Quels défis et quels obstacles sont de nature réglementaire? Comment éliminer ces obstacles et dans quels délais?
 - Quels objectifs de la Loi peuvent être atteints sans intervention d'ordre réglementaire? Dans quel domaine l'intervention du Conseil est-elle nécessaire?

I. Un système canadien de télévision qui favorise le choix et la souplesse en ce qui concerne la sélection des services de programmation

38. Comme l'indique le rapport *Parlons télé: commentaires reçus au cours de la première étape*, un thème majeur ressort des commentaires reçus jusqu'à maintenant dans le cadre de la présente instance : les Canadiens veulent avoir plus de choix et de souplesse dans la sélection de leurs services de programmation. En général, les participants aux deux premières étapes ont déclaré que la télévision canadienne devrait mieux répondre à leurs demandes de divertissement, d'information et de reflet local. Une majorité de participants a réclamé des chaînes disponibles à la carte. De plus, tel qu'énoncé dans le rapport sur la recherche quantitative préparé dans le

cadre de *Parlons télé*, la sélection des chaînes est une préoccupation; la moitié des personnes interrogées se dit satisfaite de la souplesse actuelle et plus du tiers se dit insatisfait.

39. La démarche du Conseil pour atteindre l'objectif énoncé ci-dessus reposera sur les principes suivants :
- la distribution et l'assemblage des services de télévision devraient maximiser les choix et la souplesse;
 - les Canadiens devraient continuer à avoir accès à ce que le Canada et le monde peuvent offrir de mieux.

Maximiser les choix et la souplesse

40. Dans le rapport qu'il présente en réponse au décret 2013-1167, le Conseil énonce une opinion préliminaire selon laquelle la distribution et l'assemblage des services de télévision devraient être réexaminés afin de maximiser les choix et la souplesse offerts aux consommateurs. Le Conseil y décrit l'approche qu'il propose, y compris ses effets possibles sur les consommateurs canadiens, les services de programmation et la programmation de créneau, le secteur de la production et les EDR. De plus, il énonce les mesures proposées pour assurer la disponibilité continue de services canadiens.
41. Comme il le précise dans sa réponse, le Conseil explorera la possibilité d'exiger que les EDR offrent à leurs abonnés un petit service de base entièrement canadien et qu'elles en fassent la promotion afin que les Canadiens soient informés de sa disponibilité. Ce service de base ne comprendrait que :
- les stations de télévision canadiennes locales;
 - les services 9(1)*h*¹⁰;
 - les services éducatifs provinciaux, dans les provinces où un tel service existe;
 - dans certains cas, la chaîne communautaire et le service de programmation législatif provincial¹¹.

¹⁰ En l'espèce, les services 9(1)*h* représentent les services auxquels le Conseil a accordé une distribution obligatoire au service de base en vertu de l'article 9(1)*h* de la Loi. La désignation de ces services est régulièrement revue. Les services 9(1)*h* actuels sont énumérés dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2013-372. Les services actuels fournissent, entre autres, de la programmation pour les peuples autochtones, les CLOSM et les personnes handicapées.

¹¹ L'exigence de distribuer une chaîne communautaire et un service de programmation législatif provincial au service de base ne s'applique qu'aux EDR terrestres détenant une licence qui choisissent de distribuer de tels services.

42. Le Conseil estime que la distribution de ces services au service de base contribue à l'intérêt public en veillant à ce que les Canadiens soient informés des questions d'intérêt public à tous les niveaux (local, communautaire, provincial et national) et qu'ils soient plus en mesure de participer à la vie canadienne démocratique, économique, sociale et culturelle.
43. Tous les autres services de programmation – détenteurs de licences, exemptés et non-canadiens, y compris les services américains – seraient exclus de ce petit service de base. En vertu de cette approche, les stations de télévision canadiennes qui ne sont pas des stations locales du marché dans lequel réside un abonné (signaux éloignés) seraient considérées comme des services facultatifs et seraient exclues de l'offre du petit service de base.
44. Selon l'approche proposée, les EDR auraient aussi l'obligation de permettre aux abonnés de choisir individuellement (à la carte) les services de programmation facultatifs et de leur permettre de créer leurs propres forfaits personnalisés de services de programmation facultatifs¹² (sur mesure). Les abonnés ne seraient plus obligés de payer pour des services facultatifs qu'ils ne veulent pas recevoir et pourraient donc réserver leurs ressources financières aux services que ces abonnés et leurs familles désirent regarder. Cette approche serait semblable au choix et à la souplesse actuellement offerts par certaines EDR autorisées au Québec et dans les provinces de l'Atlantique.
45. Au cours de la première et de la deuxième étape de la conversation, certains participants ont indiqué être satisfaits des forfaits de services pré-assemblés qu'ils reçoivent actuellement. L'approche proposée par le Conseil permettrait aux EDR de continuer à offrir aux abonnés les services de programmation facultatifs en forfaits pré-assemblés comme elles le font actuellement.

Exemples de commentaires reçus au cours de la première étape de la consultation *Parlons télé* à l'égard de l'assemblage des canaux :

[traduction] « *Le problème avec la télévision au Canada, c'est les forfaits pré-assemblés, qui font grimper nos factures. Si vous voulez regarder 3 à 5 canaux, vous devez acheter le forfait de base, puis trois autres forfaits spécialisés puisque, bien sûr, les canaux qui vous intéressent sont tous répartis dans différents forfaits... ce qui vous force à payer une somme importante simplement pour accéder à quelques canaux qui vous intéressent réellement.* »

[traduction] « *Je pourrais tolérer la façon dont les canaux sont regroupés, comme je le fais depuis très longtemps, s'il y avait plus d'options et plus d'avantages qui feraient en sorte que j'en ai plus pour mon argent.* »

[traduction] « *J'abandonnerai le câble lorsque je trouverai une option viable qui me permettrait de recevoir un flux de sports en ligne de qualité. La seule façon que je resterais avec un fournisseur de service par câble est s'ils adoptent un système à la carte permettant l'accès à n'importe quelle émission, n'importe quand vous le souhaitez, sans les forfaits beaucoup trop chers et les tarifs élevés.* »

[traduction] « *Je déteste le fait qu'en tant que consommateur, je sois forcé à payer pour du contenu que je ne regarderai jamais, et bien franchement, que je préférerais ne pas appuyer!* »

« *Je suis abonné à un forfait de 20 chaînes chez Videotron et j'ai réussi à me constituer un «bouquet» qui me convient relativement bien mais je préférerais un abonnement à la carte.* »

¹²Cette option permet aux abonnés de choisir, par exemple, un groupe de cinq, dix, quinze ou vingt chaînes (ou plus) services facultatifs pour un prix établi.

46. Le Conseil note que certains services facultatifs qui sont actuellement en exploitation risquent de ne pas survivre dans un système entièrement à la carte. Il veut s'assurer qu'un large éventail de programmation continue d'être disponible pour les consommateurs et il analysera également la meilleure façon de mettre en œuvre l'approche proposée en tenant compte de l'incidence qu'elle pourrait avoir sur les services facultatifs.
47. Une exigence d'offrir tous les services facultatifs sur une base individuelle nécessiterait que la plupart des parties canadiennes négocient des ententes d'affiliation permettant ce type de distribution. Le modèle d'affaires actuel des services de programmation repose sur le maintien de niveaux d'abonnés minimum. Si le nombre d'abonnés diminue, le tarif chargé par les services de programmation aux EDR pourrait augmenter. Cette pratique est connue sous le nom d'entente de prix en fonction du taux de pénétration. Cette pratique pourrait se traduire par une augmentation du tarif de détail payé par l'abonné. Compte tenu de cette possibilité, le Conseil prévoit examiner attentivement l'incidence de son approche proposée sur le coût de chaque service de programmation, par exemple les services de sport.
48. Enfin, les EDR sont assujetties à une exigence selon laquelle chaque abonné doit recevoir une prépondérance de services de programmation canadiens (la règle de prépondérance). Les EDR qui offrent actuellement des options d'assemblage souples (p. ex. des forfaits sur mesure) ont développé des moyens exposés plus en détail dans le Rapport pour garantir que les abonnés reçoivent une majorité de services de programmation canadiens. Cependant, dans un contexte où les abonnés s'attendent à toujours plus de choix, les mesures qui les empêcheraient de sélectionner les services non canadiens qu'ils désirent, et ce, pour se conformer à une règle de prépondérance, pourraient être interprétées comme une limitation du choix et de la souplesse. C'est pourquoi le Conseil analysera s'il est encore nécessaire de maintenir la règle de prépondérance actuelle ou si d'autres mesures pourraient s'avérer plus efficaces.

Questions

49. **Le Conseil invite les parties à répondre aux questions suivantes, en distinguant le cas échéant le marché de langue française du marché de langue anglaise.**
 - Q1. Quels seraient les effets éventuels, positifs et négatifs, de l'approche proposée énoncée aux paragraphes 40 à 48 plus haut sur les différentes composantes du système de radiodiffusion (y compris les consommateurs, les services facultatifs, les EDR, le secteur de la production, les CLOSM et les services à caractère ethnique)?**
 - Q2. Cette approche devrait-elle être appliquée différemment à différents types d'EDR (par exemple, les EDR exemptées et les EDR par SRD)?**
 - Q3. Quelles stations de télévision locales devraient être comprises dans un petit service de base que proposeraient les EDR par SRD?**

- Q4. Quelle serait l'incidence de cette approche sur le caractère abordable des services de télévision? Par exemple, y aurait-il un effet particulier sur le coût des services de sport?**
- Q5. Quelle serait l'incidence de cette approche sur le coût d'acquisition des émissions?**
- Q6. Le Conseil devrait-il énoncer des exigences concernant la taille des divers forfaits que les consommateurs seraient autorisés à créer (forfaits sur mesure)?**
- Q7. Quel rôle, s'il en est, devrait jouer le Conseil ou toute autre partie pour s'assurer qu'un petit service de base et des options d'assemblage soient mis à la disposition de tous les consommateurs et que ce service jouisse d'une bonne promotion?**
- Q8. Quel rôle, s'il en est, devrait jouer le Conseil dans les ententes tarifaires basées sur le taux de pénétration?**
- Q9. Quelles mises à jour du système de service d'assistance à la clientèle seraient nécessaires? Combien de temps prendraient-elles à mettre en œuvre? Quel en serait les coûts?**
- Q10. Existe-t-il des obstacles à la mise en œuvre de l'approche proposée par le Conseil? Compte tenu de toutes les implications possibles, quel serait le plus court délai envisageable pour la mise en œuvre de cette approche?**
- Q11. Comment les EDR pourront-elles continuer à donner priorité à la distribution des services de programmation canadiens? Est-il nécessaire de maintenir l'exigence selon laquelle chaque abonné doit recevoir une prépondérance de services canadiens?**
- Q12. Comment le Conseil et les Canadiens devraient-ils mesurer le succès de l'approche en ce qui a trait à assurer le choix et la souplesse à l'égard de la sélection des services de programmation?**

Accès aux services de programmation non canadiens

50. Même si les Canadiens ont déjà accès à plusieurs services non canadiens, certains participants aux deux premières étapes de la conversation ont demandé d'en accroître la disponibilité. Bien que chacun puisse préférer une programmation spécifique, certains participants ont demandé une sélection illimitée de différents types de programmation, provenant aussi bien de sources de programmation non traditionnelles que de sources internationales. Pour d'autres, les programmations de France, du Royaume-Uni et d'autres pays européens ainsi que des États-Unis apparaissent comme le symbole même de la qualité. Le Conseil souhaite donc

vérifier l'incidence éventuelle d'un accès accru aux services non canadiens sur le système canadien de télévision.

51. La politique générale du Conseil est d'autoriser la distribution au Canada des services non canadiens qui ne sont pas en concurrence, en tout ou en partie, avec les services canadiens payants et spécialisés¹³. L'objectif de cette politique est de fournir un moyen de soutenir les services canadiens afin qu'ils remplissent leurs engagements et obligations, et d'encourager les alliances entre services canadiens et non canadiens dans des genres similaires. Pour évaluer si la distribution des services non canadiens de langue française ou de langue anglaise peut être autorisée, c'est-à-dire pour les ajouter à la *Liste révisée de services de programmation non canadiens approuvés pour distribution*, le Conseil examine des facteurs comme le genre et la nature des services canadiens payants et spécialisés. Le Conseil autorise la distribution de tels services au cas par cas, en se basant sur les observations déposées pour déterminer si de tels services font concurrence, en tout ou en partie, à des services canadiens payants ou spécialisés. L'approche actuelle est basée en grande partie sur la politique actuelle sur l'exclusivité des genres. Le Conseil étudie la possibilité de la modifier ou de l'éliminer plus tard dans le présent avis (voir le paragraphe 110). Le Conseil souhaite donc explorer s'il est approprié d'instaurer une nouvelle approche en vue d'autoriser la distribution au Canada de services non canadiens.
52. L'une des possibilités serait d'autoriser la distribution de tous les services non canadiens au Canada, sauf dans le cas où on démontrerait que la distribution d'un service non canadien spécifique aurait une incidence négative indue sur le système canadien de télévision. Par exemple, la distribution au Canada d'un service de programmation non canadien serait approuvée sauf si celui-ci détient les droits exclusifs d'émissions qui seraient autrement disponibles au Canada ou s'il est une source importante de programmation pour un service canadien. À l'instar de son approche actuelle, le Conseil continuerait d'examiner ces demandes au cas par cas et à s'en remettre aux interventions déposées pour démontrer que la distribution d'un service non canadien précis aurait une incidence négative indue sur le système canadien de télévision.

Questions

53. **Le Conseil invite les parties à répondre aux questions suivantes, en distinguant le cas échéant le marché de langue française du marché de langue anglaise.**

Q13. Existe-t-il un moyen d'éliminer les obstacles à l'entrée au Canada de plus de services de programmation non canadiens, sans entraîner d'incidence négative indue sur le système canadien de télévision?

¹³ Les services non canadiens d'intérêt général en langue tierce font exception à ce principe. Leur distribution au Canada est généralement autorisée sous réserve d'exigences spécifiques en matière de distribution et d'assemblage.

- Q14. Quelles sont les approches possibles en vue d'autoriser la distribution au Canada des services non canadiens, particulièrement en l'absence de l'exigence de genres pour les services canadiens?**
- Q15. Si le Conseil adoptait un test comme celui proposé au paragraphe 52 plus haut, quelles preuves spécifiques les parties devraient-elles fournir?**
- Q16. Comment le Conseil et les Canadiens devraient-ils mesurer le succès de cette approche et déterminer si elle permet un accès aux services de programmation non canadiens sans incidence négative indue sur le système canadien de télévision?**

Substitution simultanée

54. Il y a substitution simultanée lorsqu'un distributeur remplace temporairement le signal d'une chaîne de télévision par celui d'une autre chaîne qui présente la même émission au même moment à la demande de ce dernier. Habituellement, un signal américain est remplacé par un signal canadien. Parfois, un signal canadien en provenance d'un marché éloigné est remplacé par un signal local. La substitution simultanée est plus commune dans le marché de langue anglaise. Cela permet aux radiodiffuseurs canadiens d'obtenir un rendement raisonnable sur leur investissement dans l'acquisition de programmation non canadienne afin qu'ils aient les ressources financières pour contribuer au système canadien de radiodiffusion sous forme de production de programmation canadienne. Le Conseil a adopté des règlements sur la substitution simultanée pour les EDR par câble en 1972 et pour les EDR par SRD en 1995. Ces exigences sont maintenant énoncées aux articles 38 et 51 du *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* (le Règlement sur les EDR)¹⁴.
55. Plusieurs Canadiens ont accès aux stations de télévision traditionnelle américaines affiliées aux réseaux commerciaux CBS, NBC, ABC et FOX et au réseau public PBS. Ces signaux (connus comme les signaux américains 4+1) sont disponibles dans l'ensemble du Canada et sont distribués au service de base de la plupart des EDR. Une deuxième série de signaux américains 4+1 est parfois disponible sur une base facultative. Les Canadiens ont aussi accès aux signaux éloignés de stations de télévision canadiennes¹⁵. La disponibilité de ces signaux offre de multiples occasions de regarder une émission donnée.

¹⁴ Les EDR terrestres et les EDR par SRD doivent substituer la programmation d'un radiodiffuseur plus prioritaire (généralement canadien) à celle d'un radiodiffuseur moins prioritaire (généralement américain) à la demande d'un radiodiffuseur local ou régional, à la condition que la programmation soit semblable et diffusée simultanément.

¹⁵ Dans le *Règlement sur la distribution de radiodiffusion*, un « signal éloigné » ou « station de télévision éloignée » est une station de télévision qui détient une licence autre qu'une station de télévision locale, régionale ou extrarégionale. Cette définition s'applique aux EDR terrestres étant donné que l'expression « signal éloigné » n'est pas précisément définie par rapport aux EDR par SRD.

56. Lorsque les radiodiffuseurs achètent des émissions à des producteurs ou à des réseaux canadiens ou américains, ils paient des droits exclusifs de diffusion sur certains marchés. La substitution simultanée aide à conserver les revenus publicitaires de ces émissions. Plus précisément, les stations de télévision utilisent la substitution simultanée pour maximiser leur auditoire pour leurs émissions, ce qui leur permet d'augmenter leurs tarifs publicitaires. Le remplacement du signal américain par un signal canadien fait également en sorte que les revenus publicitaires restent dans le marché canadien.
57. La substitution simultanée a été conçue comme une mesure qui n'entraînerait pas de perturbations pour les téléspectateurs, c'est-à-dire que l'émission substituée est la même sur les deux signaux et que la diffusion de l'émission est simultanée. Cependant, des erreurs lors de la substitution et d'autres problèmes ainsi que des événements spéciaux comme le Super Bowl en ont fait un irritant et une fréquente source de plaintes. En 2013, par exemple, le Conseil a reçu 458 plaintes à l'égard de la substitution simultanée de signaux, la plupart provenant du marché de langue anglaise. 20 % de ces plaintes portaient sur les publicités du Super Bowl, durant lequel les téléspectateurs auraient préféré voir les publicités américaines plutôt que les publicités canadiennes. Les autres plaintes portaient sur une substitution mal faite, surtout au cours d'événements sportifs en direct qui dépassent l'horaire prévu. Certains participants lors des étapes 1 et 2 ont suggéré que cette pratique soit limitée ou complètement bannie.
58. Une autre critique à l'égard des règles de substitution simultanée est qu'elles ont comme effet inattendu de calquer les grilles horaire des services de programmation canadiens sur celle des diffuseurs américains. Afin de tirer avantage de la substitution simultanée, les radiodiffuseurs canadiens doivent organiser leurs horaires en fonction de ceux des réseaux américains. Cela a comme résultat de réduire la capacité des radiodiffuseurs canadiens de mettre à l'horaire et de promouvoir efficacement les émissions canadiennes auprès de leurs auditoires, et plus particulièrement aux heures de grande écoute.
59. De plus, la valeur réelle de la substitution simultanée peut être relativement faible. Bien qu'elle ait déjà été estimée à environ 200 \$ millions par an, il n'y a pas de chiffres à jour sur la valeur de la substitution simultanée pour les radiodiffuseurs canadiens. Cela remet en question l'efficacité et la raison formulée dans la politique de la substitution simultanée.
60. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil sollicite des observations pour savoir si la substitution simultanée demeure une mesure appropriée pour permettre aux stations locales de maximiser leurs revenus publicitaires et leurs auditoires.

Questions

61. Le Conseil invite les parties à répondre aux questions suivantes.

- Q17. Doit-on poursuivre la substitution simultanée? Le cas échéant, pourquoi reste-t-elle avantageuse et nécessaire et pourquoi ses avantages compensent-ils ses coûts et autres désavantages?**
- Q18. Quelle est la valeur actuelle et la valeur potentielle de la substitution simultanée pour les radiodiffuseurs?**
- Q19. Existe-il des solutions de rechange à la substitution simultanée, telles que la substitution non simultanée (le remplacement d'une même émission peu importe le moment où elle est diffusée), qui permettraient d'atteindre les objectifs de la politique publique qui devaient être atteints par la mise en œuvre de la substitution simultanée? Le cas échéant, quelles sont ces solutions, pourquoi sont-elles nécessaires et comment pourraient-elles être mises en œuvre?**
- Q20. Si le Conseil décidait d'éliminer la substitution simultanée, comment et selon quel échéancier devrait-on mettre en œuvre ce changement?**
- Q21. L'élimination de la substitution simultanée aurait-elle des conséquences inattendues sur les services de télévision de langue française?**
- Q22. Comment le Conseil et les Canadiens devraient-ils mesurer le succès de cette nouvelle approche et décider si elle respecte ses objectifs?**

II. Un système canadien de télévision qui encourage la création d'une programmation captivante et diversifiée

62. La production et la présentation d'une programmation captivante est la clé du succès du système canadien de radiodiffusion. L'intérêt et l'écoute des Canadiens alimentent le système et, comme le Conseil l'a entendu au cours des étapes 1 et 2, les Canadiens veulent une programmation de qualité. Cependant, la définition d'une programmation de qualité peut varier considérablement d'un Canadien à l'autre. Une définition précise de ce qu'ils entendent par qualité de la programmation n'a pas été formulée par les participants au cours de la première étape. Néanmoins, plusieurs ont quant même indiqué que les productions canadiennes doivent avoir une grande valeur de production, de la créativité et doivent traiter de sujets captivants.
63. La démarche du Conseil pour atteindre l'objectif énoncé ci-dessus reposera sur les principes suivants :
- le système de radiodiffusion devrait se concentrer principalement sur la production et la disponibilité d'une programmation de haute qualité, y compris pour la production locale;

- le système de radiodiffusion devrait promouvoir la production d'une programmation diversifiée qui n'attire pas seulement un vaste auditoire mais qui répond aussi aux besoins des auditoires de créneau et de ceux qui sont mal desservis;
- le système de radiodiffusion devrait encourager la promotion de la programmation canadienne au Canada et à l'étranger;
- les obstacles au sein du système de radiodiffusion devraient être retirés afin de permettre une diversité de programmation en provenance d'une variété de sources – petites ou grandes, intégrées ou indépendantes, existantes ou nouvelles.

Favoriser la programmation locale

64. Les stations de télévision offrent une programmation à la fois large et d'intérêt général ainsi que de la programmation locale, y compris des nouvelles, qui est spécifique au marché qu'elles sont autorisées à desservir et qui est produite principalement dans ce marché. Ces stations ne sont pas seulement distribuées au service de base des EDR mais elles sont aussi disponibles gratuitement par ondes hertziennes.
65. Les stations de télévision sont les principaux fournisseurs de programmation locale. Elles sont assujetties à diverses exigences en vertu desquelles elles doivent offrir une programmation locale basée sur la langue et la taille de leur marché¹⁶. Les stations de télévision diffusent également des nouvelles locales, nationales et internationales. Les nouvelles télévisées font partie intégrante du grand monde de la production de nouvelles, et à ce titre, elles sont une source importante de production de nouvelles et d'information, que les Canadiens décident de les écouter à la radio ou à la télévision ou bien de les lire dans les journaux ou sur Internet.
66. Les stations de télévision locales tirent leurs revenus de la publicité. En fournissant de la programmation locale, par opposition à la plupart des autres services de télévision détenant une licence, ces stations peuvent solliciter de la publicité locale en plus de la publicité régionale et nationale. Cependant, le modèle d'affaires de la télévision locale se retrouve sous pression depuis un moment en raison de la fragmentation de l'auditoire, du déclin des revenus publicitaires et de la concurrence. Dans le marché de langue française, ces facteurs se trouvent plus particulièrement aggravés par la petite taille du marché et ils menacent la capacité de certaines stations à fournir des nouvelles locales et à produire une programmation canadienne captivante. C'est tout spécialement le cas des titulaires indépendants de licence de

¹⁶ Par condition de licence, les stations de télévision de langue anglaise doivent diffuser au moins 7 ou 14 heures de programmation locale par semaine, selon le marché desservi. Les stations de langue française sont assujetties à des exigences individuelles, mais la plupart doivent offrir 5 heures de programmation locale par semaine.

télévision¹⁷. Par exemple, de 2011 à 2012, les revenus des stations privées de télévision locales ont baissé tant dans le marché de langue française que celui de langue anglaise de 100 millions de dollars ou 5 %.

67. De plus, les stations de télévision assument actuellement le coût des émetteurs en direct et, dans la plupart des marchés, des émetteurs de télévision numérique. Compte tenu du fort taux d'abonnement aux EDR dans la plupart des marchés, peu de Canadiens reçoivent les signaux de télévision en direct.
68. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil désire examiner le rôle continu de la télévision locale, et plus précisément la fourniture de programmation locale et les nouvelles méthodes de fournir cette programmation à l'avenir. Le Conseil est également prêt à examiner s'il existe des mesures appropriées pour améliorer la viabilité des stations de télévision locales.

Questions

69. **Le Conseil invite les parties à répondre aux questions suivantes, en distinguant le cas échéant le marché de langue française du marché de langue anglaise.**

Q23. Existe-t-il des solutions de rechange pour favoriser la programmation locale? Quel rôle, s'il en est, le Conseil devrait-il jouer pour assurer la présence de la programmation locale? Quelles mesures devraient être adoptées?

Q24. Une intervention d'ordre réglementaire est-elle nécessaire afin de maintenir l'accès aux stations de télévision locales et, le cas échéant, quelle est la meilleure façon d'y arriver? Étant donné que la grande majorité des Canadiens reçoivent leurs services de télévision en s'abonnant au câble ou au satellite, existe-t-il des raisons convaincantes de maintenir et de soutenir la transmission en direct? L'arrêt de la transmission en direct permettrait-il aux stations de télévision locales de consacrer davantage de ressources à la programmation? Si le Conseil décidait que la transmission en direct n'était plus requise, dans quel délai cette mesure devrait-elle être mise en œuvre?

Q25. Quel rôle, s'il en est, le Conseil devrait-il jouer pour préserver la diversité des stations de télévision locales dans le marché de langue française? Des mesures précises pour ce marché linguistique devraient-elles être adoptées?

Q26. Est-il nécessaire d'adopter une approche différente pour les stations de télévision locales indépendantes? Quelles mesures, le cas échéant, pourraient être mises en place?

¹⁷ Ces stations ne sont pas détenues et exploitées par un des grands groupes de radiodiffusion, tels que TVA, Bell, Shaw ou Rogers.

Q27. Comment le Conseil et les Canadiens devraient-ils déterminer le succès en vue de favoriser la programmation locale et permettre aux radiodiffuseurs de revitaliser leurs modèles d'affaires?

Financer et promouvoir une programmation canadienne captivante

70. En vertu des objectifs énoncés à l'article 3(1) de la Loi, le système de radiodiffusion devrait offrir aux Canadiens une très large programmation qui traduise des attitudes, des opinions, des idées, des valeurs et une créativité artistique canadiennes.
71. Certaines émissions canadiennes sont produites à l'interne par les radiodiffuseurs alors qu'une quantité importante de la programmation provient des producteurs indépendants. La production de la programmation canadienne est généralement financée en partie par des particuliers et par des appuis publics directs et indirects. Le financement provient de droits de licence de radiodiffuseurs canadiens, de crédits d'impôts des gouvernements fédéral et provinciaux, de contributions du Fonds des médias du Canada (FMC) et de fonds indépendants ou encore d'investissements ou de prêts de capital de risque.
72. Le Conseil soutient la programmation canadienne de différentes façons. Certains types de services de programmation doivent, par condition de licence, consacrer une partie de leurs revenus aux dépenses en émissions canadiennes (DÉC). En particulier, les services de catégorie A¹⁸ sont assujettis aux exigences les plus importantes en matière de DÉC, en moyenne 37 % de leurs revenus. Les services de VSD doivent verser 5 % de leurs revenus à un fonds de production indépendant certifié. Tous les services de programmation canadiens sont également assujettis à des exigences à l'égard de la diffusion d'émissions canadiennes, qui servent à créer un marché pour la production et les droits de licence des émissions canadiennes.
73. Le Conseil encourage également la production de certains types d'émissions au moyen de crédits de temps et de conditions de licence. Les dramatiques, les documentaires de longue durée, les émissions de musique, de variétés et les galas de remise de prix ont notamment profité de telles mesures incitatives.
74. De plus, les EDR qui détiennent une licence et les EDR exemptées qui comptent plus de 2 000 abonnés doivent présentement verser à la programmation canadienne 5 % des revenus bruts découlant de leurs activités de radiodiffusion. Un grand nombre d'EDR exploitent un canal communautaire dans leur zone de desserte autorisée. Dans ce cas, l'EDR détenant une licence peut consacrer jusqu'à 2 % des revenus bruts découlant de ses activités de radiodiffusion au soutien de l'exploitation du canal communautaire¹⁹.

¹⁸ Les services de catégorie A sont des services de programmation qui doivent être distribués par les EDR.

¹⁹ En 2010, lors de son dernier examen de la politique sur la télévision communautaire, le Conseil a plafonné les sommes que les EDR détenant une licence pouvaient verser au canal communautaire au niveau de 2010 (ajusté annuellement en fonction de l'inflation) et a indiqué que ces sommes demeureraient plafonnées jusqu'à ce qu'elles atteignent un maximum de 1,5 % de ces revenus.

75. Toutes les contributions financières susmentionnées sont calculées en fonction des revenus découlant des activités de radiodiffusion. Pour ce qui est des EDR, ces revenus comprennent présentement tous ceux découlant d'abonnements à la distribution de services de programmation, mais non de leurs services de télécommunications comme le téléphone ou Internet. En ce qui concerne les services de programmation, les revenus comprennent ceux qui découlent tant de la publicité (y compris les commandites et autres forme de publicité telles que le placement de produits) que des abonnements.
76. Les relations entre les Canadiens et le système composé de radiodiffuseurs titulaires de licences étant en plein changement, il est clair que les présentes mesures de soutien à la programmation canadienne seront touchées. De plus, puisque les téléspectateurs recherchent et choisissent de plus en plus à se procurer de la programmation sur la base d'émissions individuelles plutôt que par le biais de canaux linéaires, ce nouveau comportement aura une incidence importante sur le modèle de financement. Le Conseil estime par conséquent qu'il est temps d'examiner les différents types de soutien à la programmation canadienne qui sont de son ressort.
77. En vue de garantir à l'avenir la présence d'émissions canadiennes captivantes sur les multiples plateformes, le Conseil est prêt à envisager différentes solutions et autres mesures telles que :
- imposer des exigences de DÉC à toutes les stations de télévision qui détiennent une licence et les services spécialisés et payants autorisés;
 - tenir compte des dépenses consacrées à des productions seulement offertes en ligne ou sur demande dans le calcul des exigences de DÉC des services de programmation qui détiennent une licence;
 - réduire ou supprimer les exigences relatives à la diffusion d'émissions canadiennes autres que les émissions locales;
 - modifier son approche sur la répartition des contributions des EDR entre les canaux communautaires, le FMC et les fonds de production indépendants.
78. Le Conseil est également prêt à envisager différentes mesures afin d'inciter la promotion des émissions canadiennes afin que les Canadiens puissent les découvrir.
79. Enfin, le Conseil désire examiner si la définition de revenus de radiodiffusion devrait être précisée afin de tenir compte des changements qui surviennent dans le monde de la radiodiffusion. De plus, il désire examiner si la présente méthode de calcul des contributions à verser à la programmation canadienne est toujours appropriée. Par exemple, un grand nombre d'EDR et de services de programmation qui détiennent une licence offrent aussi leur programmation en ligne ou sur d'autres plateformes exemptées. Dans plusieurs cas, la programmation offerte par ces plateformes alternatives est financée directement ou indirectement par le système composé de radiodiffuseurs titulaires de licences. Pour l'instant, il n'est pas certain si ce type

d'activités engendre des revenus; de plus, ces activités ne sont pas actuellement considérées comme des activités de radiodiffusion dont le but est de soutenir la programmation canadienne.

Questions

80. Le Conseil invite les parties à répondre aux questions suivantes, en distinguant le cas échéant le marché de langue française du marché de langue anglaise.

- Q28. Comment les émissions seront-elles distribuées à l'avenir (c'est-à-dire dans cinq ans et dans 10 ans) et qui seront les agrégateurs et les conservateurs de contenu?**
- Q29. Les mécanismes de financement pour la programmation canadienne doivent-ils être modifiés pour tenir compte des changements dans la façon dont la programmation canadienne est regardée?**
- Q30. Est-il nécessaire d'adopter de nouvelles mesures réglementaires en vue d'encourager la production, la promotion ou la diffusion d'émissions canadiennes nouvelles, innovatrices et captivantes? Le cas échéant, quelles doivent-être ces mesures?**
- Q31. Ces mesures toucheront-elles l'achat de droits d'émissions et les droits de licence payés aux producteurs indépendants?**
- Q32. Le Conseil doit-il encourager la production de certains types d'émissions comme il l'a fait dans le passé? Le cas échéant, quels types d'émissions doit-il soutenir?**
- Q33. Quelle sorte de mesures incitatives doit-il adopter? L'élimination de certaines exigences, par exemple celles en matière de diffusion, serait-elle un moyen efficace et approprié pour favoriser la production de programmation canadienne ou de certains types d'émissions?**
- Q34. Si les exigences en matière de diffusion sont réduites ou éliminées de façon générale, existera-t-il encore un besoin pour des exigences de diffusion précises pour certains types de programmation, par exemple les émissions locales ou les émissions pour enfants?**
- Q35. Le Conseil devrait-il encourager la promotion des émissions canadiennes, ici et à l'étranger? Le cas échéant, comment?**

Q36. La méthode actuelle de calcul des contributions à la programmation canadienne est-elle toujours appropriée? Par exemple, le Conseil devrait-il mettre à jour sa définition de revenus de radiodiffusion afin d’englober toutes les activités de radiodiffusion des titulaires?

Q37. Le modèle actuel de financement des canaux communautaires est-il toujours approprié?

Q38. Comment le Conseil et les Canadiens devraient-ils mesurer le succès en vue d’encourager la production d’émissions canadiennes captivantes?

Permettre l’accès aux services de télévision aux auditoires mal desservis

81. Une certitude raisonnable que les CLOSM de l’ensemble du Canada continueront à recevoir des services canadiens dans leur langue demeure un objectif fondamental du système canadien de radiodiffusion. De plus, en tant qu’institution fédérale assujettie à la *Loi sur les langues officielles*, le Conseil doit répondre aux besoins des minorités linguistiques et s’assurer que le système canadien de radiodiffusion reflète la dualité linguistique du Canada.
82. Les participants à la conversation en provenance des CLOSM ont déclaré lors des étapes 1 et 2 qu’ils veulent avoir accès à des émissions locales, communautaires et nationales dans leur langue. Les participants en provenance des CLOSM de langue française se plaignent du manque de couverture et de reflet de leurs communautés dans les diffusions nationales. Les Québécois anglophones reçoivent des émissions de langue anglaise en provenance de diverses sources mais ne voient presque jamais leurs propres histoires reflétées à la télévision. Les Québécois anglophones estiment également qu’un canal communautaire et un service de télévision éducative de langue anglaise devraient être offerts au Québec.
83. Dans le passé, le Conseil a estimé que les forces du marché à elles seules ne suffisaient pas à fournir un nombre approprié de services aux CLOSM et à assurer leur reflet. Le Conseil a donc mis en œuvre des mesures pour améliorer la situation.
84. Dans son rapport au gouverneur en conseil de 2009, le Conseil a déclaré que, même si les CLOSM semblaient profiter d’un accès adéquat aux services de télévision, le reflet de leur communauté pouvait être amélioré. Depuis, le Conseil a pris des mesures en vue d’améliorer le reflet des CLOSM à la télévision. Par exemple, le Conseil a approuvé la distribution obligatoire au service de base d’un nouveau service appelé TV5-Unis, consacré au reflet des CLOSM de langue française. Le Conseil a de plus imposé des exigences aux services de télévision de langue anglaise et de langue française de la Société Radio-Canada en vue d’assurer que les CLOSM soient bien desservis.
85. En outre, dans l’avis public de radiodiffusion 2008-100, le Conseil a simplifié et révisé ses règles de sorte que :

- toutes les EDR terrestres détenant une licence doivent distribuer un service de catégorie A ou de catégorie B dans la langue de la minorité pour dix services distribués dans la langue de la majorité²⁰;
 - les EDR par SRD doivent distribuer tous les services de catégorie A.
86. Le Conseil désire examiner si les présentes règles sont toujours nécessaires en vue de s'assurer que les CLOSM aient toujours accès aux services dans la langue de la minorité. Le Conseil devra décider de la façon dont cet objectif pourrait être atteint en vertu de toute nouvelle approche qui pourrait découler du présent processus.
87. Le Conseil souhaite aussi examiner si des mesures de soutien semblables sont nécessaires pour la fourniture d'émissions aux auditoires autochtones et en langue tierce²¹. Très peu de services fournissent des émissions aux peuples autochtones, sauf APTN qui est offert au service de base partout au pays. Les producteurs autochtones ont déclaré éprouver des difficultés à présenter leurs émissions sur les services d'intérêt plus général. Au cours des étapes 1 et 2, plusieurs participants ont fait valoir que la télévision doit mieux refléter les cultures autochtones du Canada.
88. De plus, bien qu'un grand nombre de services de programmation détenant une licence et de services exemptés canadiens et non canadiens offrent de la programmation en langue tierce, plusieurs communautés ethniques ou de langue tierce ont indiqué au cours des étapes 1 et 2 ne pas avoir accès à un nombre suffisant d'émissions dans leur propre langue. De plus, elles allèguent qu'elles ne peuvent recevoir plusieurs services à caractère ethnique et en langue tierce existants à moins de s'abonner à des forfaits souvent coûteux auprès d'une EDR. Les communautés ethniques ou de langue tierce ont également indiqué être préoccupées par le fait que la programmation ne reflète pas leurs communautés ni leur diversité culturelle au sein de ces différentes communautés. Selon elles, les émissions de langue française ou de langue anglaise ne reflètent pas toujours adéquatement la nouvelle démographie du Canada, et ce, tant en ce qui concerne la présence à l'écran de leurs représentants que le reflet des communautés ethniques elles-mêmes.
89. Enfin, les Canadiens ayant un handicap profitent présentement d'un certain nombre de mesures qui leur facilitent l'accès aux émissions. Cependant, au cours des étapes 1 et 2, ils ont allégué que la situation pourrait être améliorée, surtout à l'égard des personnes ayant une déficience visuelle. Par exemple, la question d'un accès simple à la programmation est toujours en suspens. Les télécommandes fournies par certaines EDR exigent que les usagers pressent sur plusieurs boutons pour accéder à la vidéodescription, ce qui représente un défi pour ce secteur de la population. De plus, tel que mentionné par plusieurs participants au cours de la première étape, plusieurs plateformes, y compris les enregistreurs vidéo personnels et les autres

²⁰ Un marché est soit de langue anglaise, soit de langue française. Dans un marché de langue française, les services de langue anglaise sont considérés comme des services dans la langue de la minorité et vice-versa.

²¹ L'expression « langue tierce » s'entend de langues autres que l'anglais, le français et les langues autochtones.

boîtiers de décodage, les applications mobiles, et autres plateformes qui nécessitent une interaction à l'écran ne sont pas accessibles. Les guides d'émissions ne peuvent généralement pas être utilisés par les personnes ayant une déficience visuelle. Le Conseil souhaite donc examiner les moyens de rendre la programmation plus accessible.

Questions

90. Le Conseil invite les parties à répondre aux questions suivantes, en distinguant le cas échéant le marché de langue française du marché de langue anglaise.

- Q39. Les CLOSM ont-elles un accès approprié à une diversité de services de programmation dans leur langue? Si non, des mesures réglementaires sont-elles nécessaires pour atteindre cet objectif?**
- Q40. Les CLOSM sont-elles reflétées adéquatement à la télévision? Si non, des mesures réglementaires sont-elles nécessaires pour atteindre cet objectif?**
- Q41. Y a-t-il un accès approprié à une diversité de programmation pour ou par les peuples autochtones? Si non, des mesures réglementaires sont-elles nécessaires pour atteindre cet objectif?**
- Q42. Y a-t-il un accès approprié à une diversité de programmation pour ou par les communautés de langue tierce? Si non, des mesures réglementaires sont-elles nécessaires pour atteindre cet objectif?**
- Q43. Quelles autres mesures les radiodiffuseurs peuvent-ils prendre afin d'améliorer l'accès à la programmation pour les personnes handicapées, y compris, mais non limité à l'accès aux guides d'émissions, peu importe la plateforme sur laquelle la programmation est diffusée?**
- Q44. Quels problèmes techniques et quels coûts devrait-on prévoir si on augmente dans le système le nombre et la qualité des émissions accessibles, particulièrement des émissions avec vidéodescription?**
- Q45. Quels sont les obstacles technologiques à l'amélioration des mesures d'accessibilité, par exemple la vidéodescription, en faveur des personnes handicapées?**
- Q46. Comment le Conseil et les Canadiens devraient-ils mesurer le succès en vue de s'assurer que les services de télévision soient offerts et promus de façon appropriée auprès des auditoires mal desservis?**

Promotion de l'accès des sources de programmation non intégrées verticalement

91. Le système de télévision canadien comprend plusieurs grandes sociétés intégrées verticalement (IV). Celles-ci possèdent à la fois des services de programmation et des EDR et fournissent leurs services à une grande partie des Canadiens. Elles profitent souvent de leur envergure et des synergies entre leurs différents services pour générer davantage de profits et de revenus. Par exemple, 49 % des services spécialisés, payants, à la carte et VSD, sont détenus par des sociétés IV, mais ces services reçoivent 84 % de tous les revenus d'abonnement et 92 % de tous les revenus publicitaires de tous les services facultatifs (année de radiodiffusion 2012-2013). Dans le même ordre d'idée, les EDR IV desservent 80 % de l'ensemble des abonnés partout au Canada et génèrent des revenus de 7,1 milliards de dollars en comparaison des revenus de 1,7 milliard de dollars pour les autres EDR. Cependant, il est important de noter que les services de programmation IV dépensent des sommes beaucoup plus importantes sur la production de programmation canadienne (une moyenne de 9,5 millions de dollars pour les services IV en comparaison à 1,1 million de dollars par les autres services) et emploient un nombre bien plus considérable de Canadiens que les autres sociétés de radiodiffusion.
92. L'envergure et l'importance de ces sociétés pourraient faire en sorte qu'elles profitent de leur pouvoir sur le marché pour adopter un comportement anticoncurrentiel, ce qui rendrait l'exploitation des autres services plus difficile, particulièrement pour les nouveaux venus. Les services non intégrés ont la possibilité d'offrir de la diversité en matière de programmation et de contribuer à la réalisation d'autres objectifs de la Loi. La perte de tels services pourrait réduire la qualité et la diversité de la programmation disponible. Dans le même ordre d'idée, les nouveaux venus peuvent offrir de nouvelles approches ou des pratiques d'affaires innovatrices profitables aux Canadiens et au système de radiodiffusion, ce qui pourrait se perdre si les sociétés IV abusaient de leur pouvoir dans le marché.
93. Une EDR contrôlée par une société IV qui accorde un avantage relatif à la distribution de ses propres services de programmation au détriment des services de ses concurrents constitue un exemple possible de comportement anticoncurrentiel. Afin de s'assurer que les services des concurrents soient distribués de manière équitable, le Conseil exige que les EDR offrent certains services (les services de catégorie A) aux abonnés. Ces derniers ne sont pas tenus de s'y abonner, mais ces règles font en sorte que les services sont disponibles aux abonnés si ces derniers les choisissent.
94. En ce qui concerne les autres services que les EDR ne sont pas tenues d'offrir (les services de catégorie B), le Conseil a établi des règles exigeant que pour tout service de catégorie B offert par une EDR dans lequel elle possède un intérêt, elle doit aussi offrir au moins trois services de catégorie B dans lesquels elle ne possède aucun intérêt. D'autres règles font en sorte que les services distribués soient dans une langue appropriée au marché desservi par l'EDR et qu'au moins certains des services soient indépendants de toute société IV. Ces règles visent à atteindre une certaine parité et assurer que les services soient mis à la disposition des abonnés s'ils

décident de s'y abonner. Il est important de noter que les services de VSD ne sont assujettis à aucune règle relative à l'offre de programmation provenant de sources non intégrées verticalement.

95. De façon plus générale, le Conseil a également établi un cadre réglementaire sur l'intégration verticale dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2011-601. Dans ce cadre, le Conseil reconnaît que, dans un système de radiodiffusion de plus en plus consolidé et intégré verticalement, il se pourrait que les sociétés IV accordent une priorité à la distribution de leurs propres services ou de ceux d'autres sociétés IV, et ce, au détriment des services de programmation indépendants. Les Canadiens auraient alors moins de choix de programmation. Par conséquent, le Conseil a adopté le *Code de déontologie à l'égard des interactions et des ententes commerciales* (le code sur l'IV) qui énonce les objectifs généraux devant gouverner les ententes commerciales entre les EDR, les services de programmation et les services numériques.
96. Le Conseil estime que les services non intégrés verticalement sont plus à risque dans un milieu qui favorise l'abonnement à des services de télévision individuels et l'abandon de certaines protections réglementaires. Par conséquent, le Conseil propose d'examiner la nécessité d'une intervention d'ordre réglementaire en vue de s'assurer que les services non intégrés verticalement soient traités équitablement et que leur programmation soit offerte sur des plateformes multiples. Le Conseil est prêt à examiner la nécessité de modifier le code sur l'IV ou d'adopter des mesures en plus du code sur l'IV, telles que des exigences de distribution ou des dispositions à l'égard de la préférence indue. Ces mesures pourraient également comprendre l'imposition de certaines dispositions du code sur l'IV aux titulaires par le biais de conditions de licence ou de réglementation.

Questions

97. **Le Conseil invite les parties à répondre aux questions suivantes, en distinguant le cas échéant le marché de langue française du marché de langue anglaise.**
 - Q47. Des mesures, telles que l'imposition d'exigences de distribution, de dispositions à l'égard de la préférence indue ou d'autres mesures telles que celles énoncées dans le code sur l'IV, sont-elles nécessaires pour assurer la disponibilité de sources de programmation non intégrées verticalement ou d'EDR à l'avenir?**
 - Q48. Comment le Conseil et les Canadiens devraient-ils mesurer le succès en vue de promouvoir un accès équitable aux sources de programmation non intégrées verticalement?**

Mesure améliorée de cotes d'écoute au moyen de boîtiers de décodage

98. Le Conseil estime que l'industrie canadienne de la télévision devrait bénéficier des outils appropriés pour répondre efficacement aux changements dans l'industrie et aux besoins et aux intérêts des téléspectateurs. Les données des boîtiers de décodage

pourraient servir d'outil puisqu'elles peuvent être utilisées pour mesurer plus précisément les cotes d'écoute. L'industrie pourrait ainsi mieux définir les émissions que les téléspectateurs veulent regarder et les informations dont ils ont besoin afin de faire des choix éclairés. De plus, cela pourrait servir à augmenter les revenus des créateurs d'émissions.

99. Tom Pentefountas, vice-président, Radiodiffusion, a effectué une cueillette de renseignements au début de 2014 qui portait sur la possibilité d'utiliser les boîtiers de décodage pour la mesure de l'auditoire. Une variété d'intervenants ont fourni des informations sur les approches actuelles à l'égard de la mesure de l'auditoire et de la technologie des boîtiers de décodage. Un certain nombre d'intervenants ont également soulevé des questions de politique publique relatives à la relation entre les techniques de mesure de l'auditoire et la vie privée, et la disponibilité des informations provenant des boîtiers de décodage dans le contexte d'une industrie où certaines parties sont intégrées verticalement et d'autres ne le sont pas.
100. Le Conseil note que les données des boîtiers de décodage sont actuellement recueillies et utilisées en Australie, en Grande-Bretagne et aux États-Unis et, jusqu'à un certain point, au Canada.
101. La collecte de données des boîtiers de décodage est un domaine dans lequel les sociétés IV pourraient avoir un avantage dans la mesure où elles partagent les données des boîtiers de décodage provenant de leurs EDR avec leurs propres services de programmation de télévision. Les grands radiodiffuseurs ont aussi accès à des données utiles et pertinentes provenant des services actuels de mesure de cote d'écoute comme BBM. En revanche, les petits services et ceux qui s'adressent aux auditoires spécialisés, surtout ceux qui ne sont pas exploités par des sociétés IV, peuvent ne pas avoir accès aux mêmes données en provenance soit des boîtiers de décodage, soit de BBM.
102. Le respect de la vie privée des Canadiens est une considération primordiale qui doit être maintenue. La meilleure façon d'atteindre cet objectif est une question importante et soulève d'autres questions sur le consentement des téléspectateurs ainsi que sur la collecte et le stockage d'informations personnelles.

Questions

103. **Le Conseil invite les parties à répondre aux questions suivantes, en distinguant le cas échéant le marché de langue française du marché de langue anglaise :**

Q49. Un système de mesure de cotes d'écoute basé sur les boîtiers de décodage devrait-il être mis en place au Canada?

Q50. Le Conseil invite les parties à proposer un modèle pour l'établissement d'un système de mesure de cotes d'écoute basé sur les boîtiers de décodage qui respecte la vie privée des Canadiens.

- Q51. Quel rôle, s'il en est, le Conseil devrait-il jouer dans la mise en place d'un système de mesure de cotes d'écoute basé sur les boîtiers de décodage?**
- Q52. Quelles données pourraient et devraient être recueillies?**
- Q53. Quelle méthode de collecte de données devrait être utilisée?**
- Q54. Si le Conseil encadrait la collecte et l'utilisation de telles données, quelles mesures de protection de la vie privée devraient être adoptées?**
- Q55. Quels problèmes techniques doivent être résolus pour mettre en place un système de mesure de cotes d'écoute basé sur les boîtiers de décodage?**
- Q56. Quel modèle de gouvernance devrait être instauré pour surveiller les activités d'un tel système?**
- Q57. La mise en place d'un système de mesure de cotes d'écoute basé sur les boîtiers de décodage aurait-elle des incidences sur les ressources, le financement et le recouvrement des coûts? Le cas échéant, quelles sont ces incidences?**

S'assurer de la disponibilité des services de télévision tout en diminuant la réglementation

Exclusivité du genre et protection des services de catégorie A

104. Le Conseil attribue des licences aux services spécialisés et payants de catégorie A sur la base d'un service par genre. Les services de catégorie A sont autorisés à fournir des genres de programmation précis et/ou de la programmation relative à certains sujets. Ces genres sont définis de sorte que les services sont complémentaires et ne se font concurrence directement entre eux. La concurrence est permise entre les services de catégorie B, mais le Conseil n'attribue généralement pas de licence à un service de catégorie B qui serait directement en concurrence avec un service de catégorie A existant. Les services de catégorie C qui exploitent des genres se composant de nouvelles ou de sports d'intérêt général peuvent se faire concurrence entre eux, mais non à des services de catégorie A.
105. Les EDR doivent distribuer les services de catégorie A dans leurs marchés linguistiques (par exemple les services de langue française dans les marchés de langue française) et tel que décrit plus haut, également dans les marchés des CLOSM. Cela garantit à ces services des revenus de base qui leur permettent de maximiser les contributions à la création d'émissions canadiennes. Les services de catégorie B ou de catégorie C ne sont pas visés par des exigences de distribution.
106. Afin d'assurer que les services spécialisés demeurent distinctifs et fidèles au genre pour lequel ils ont obtenu une licence, le Conseil impose des conditions de licence qui définissent et limitent la nature du service. Les objectifs du Conseil à l'égard de la politique de l'exclusivité du genre sont de deux ordres : assurer la diversité des

genres d'émissions et fournir un certain soutien aux services spécialisés et payants de catégorie A afin de leur permettre de respecter leurs obligations en matière de contenu canadien et autre programmation, lesquelles sont généralement plus importantes que celles des autres types de services payants et spécialisés. La nature de service informe également les abonnés du genre de programmation qu'ils peuvent s'attendre de recevoir. C'est ce qui est connu sous le nom de politique de l'exclusivité des genres.

107. Le secteur spécialisé et payant compte présentement une grande variété de divers genres. Il comprend notamment des services desservant des groupes démographiques spécifiques comme les femmes, les hommes, les enfants ou les communautés de langue tierce, de même qu'un grand nombre de services axés sur de la programmation de créneau précise. Le nombre croissant de services spécialisés fait en sorte que les genres empiètent de plus en plus les uns sur les autres. Même s'ils exploitent en principe des genres différents, les services partagent beaucoup d'émissions. Dans plusieurs genres, on produit en fait très peu de nouvelles émissions. Certains participants aux étapes 1 et 2 s'inquiètent du grand nombre de répétitions d'émissions et de programmation recyclée.
108. De plus, les conditions de la nature du service peuvent limiter la capacité d'un service à réorienter sa programmation afin de satisfaire aux préférences de l'auditoire. Au fil du temps, le Conseil a examiné plusieurs demandes en vue de modifier les conditions de licence relatives à la nature du service, de même que des plaintes alléguant le non-respect de la nature du service. Lorsqu'un service spécialisé change d'orientation, il faut se demander s'il respecte toujours le genre pour lequel il a obtenu une licence. La politique d'exclusivité des genres empêche aussi un nouveau service susceptible d'offrir une approche originale à l'égard d'un genre de programmation d'entrer dans le système.
109. En outre, puisque plusieurs services de catégorie A sont détenus par des sociétés IV, lesquels exploitent également des EDR, ces services sont souvent assemblés de façon avantageuse (par exemple dans de gros forfaits qui comprennent des services très populaires). Ceci peut faire en sorte de permettre à certains services de catégorie A de continuer à être rentables étant donné les ententes d'assemblages bénéfiques plutôt que sur le bien-fondé de leur programmation.
110. L'industrie de la télévision spécialisée et payante, maintenant à maturité, se caractérise par une diversité de marques reconnues et populaires dans les deux marchés linguistiques. Par conséquent, le Conseil propose d'examiner si le temps est venu d'éliminer l'exclusivité des genres et les mesures de protection des services spécialisés et payants. La concurrence dans les genres pourrait profiter aux consommateurs en répondant mieux à leur désir de diversité en matière de programmation, pourrait permettre aux nouveaux services de faire leur entrée dans le marché dans des genres qui sont actuellement restreints et pourrait permettre à tous les services d'innover dans leur offre de programmation aux Canadiens. L'élimination des règles de distribution obligatoire visant les services de catégorie A placerait tous les services spécialisés et payants sur un même niveau et pourrait

forcer ces services de programmation à produire une programmation captivante et se différencier afin d'attirer des abonnés.

111. Pour plus de clarté, en vertu d'un tel scénario, l'exclusivité des genres et les mesures de protection seraient éliminés et les services de programmation n'auraient plus de nature de service réglementée, mais pourraient plutôt exploiter un genre élargi. Ceci leur permettrait de faire connaître leur marque et leur programmation aux Canadiens et aux EDR. Tous les services facultatifs se feraient concurrence et offriraient des émissions de tout type ou genre. L'exigence de distribuer tous les services de catégorie A de langues anglaise et française serait éliminée. De plus, l'exigence de distribuer tous les services de catégorie A à caractère ethnique disparaîtrait ainsi que l'obligation d'abonnement préalable²². Cependant, toutes les ordonnances de distribution existantes en vertu de l'article 9(1)h) continueraient de s'appliquer, y compris celles relatives aux services de nouvelles nationales de catégorie C spécialisés.
112. Par conséquent, le Conseil sollicite des observations sur les raisons d'intérêt public qui militeraient en faveur du maintien de la réglementation des genres et des exigences de distribution pour les services spécialisés et payants, de même que sur les défis et les opportunités qu'entraînerait la suppression de ces politiques.

Questions

113. **Le Conseil invite les parties à répondre aux questions suivantes, en distinguant le cas échéant le marché de langue française du marché de langue anglaise.**

- Q58. Des mesures réglementaires sont-elles nécessaires afin de promouvoir la diversité de la programmation? Le cas échéant, quelles seraient les meilleures mesures afin d'atteindre cet objectif?**
- Q59. Quelles seraient les conséquences, tant positives que négatives, de supprimer la politique de l'exclusivité des genres? Quel serait le meilleur délai pour mettre en œuvre cette approche en tenant compte de toutes les conséquences possibles?**
- Q60. Même en l'absence de l'exclusivité du genre, les services de programmation devraient-ils être tenus d'identifier les genres élargis d'émissions qu'ils offrent afin que les consommateurs reçoivent de ces services le type d'émissions auxquelles ils s'attendent? Quels devraient être ces genres élargis?**
- Q61. Comment le Conseil et les Canadiens devraient-ils mesurer le succès quant à la garantie d'une diversité de la programmation?**

²² L'obligation d'abonnement préalable prévoit que, sauf condition de licence contraire, une EDR détenant une licence qui distribue un service d'intérêt général non canadien en langue tierce ou un service d'intérêt général de catégorie B en langue tierce à ses abonnés est également tenu de leur distribuer un service de catégorie A à caractère ethnique, si un tel service est disponible dans la même langue principale.

Simplification du processus d'attribution de licences

114. Le Conseil souhaite examiner des moyens de simplifier le processus d'attribution de licences existant. Par conséquent, le Conseil propose de regrouper tous les services de programmation en trois types, en se basant sur la façon que ces services sont distribués aux Canadiens par les EDR :

Les services de base : les stations de télévision existantes et les services éducatifs provinciaux²³.

Les services facultatifs : les services spécialisés et payants de catégorie A, B et C existants. Les services qui se sont vus attribuer une ordonnance en vertu de l'article 9(1)h) exigeant leur distribution au service de base continueraient d'y être offerts. Puisque ces ordonnances sont attribuées pour une période limitée, de tels services se verraient attribuer, de façon générale, une licence de services « facultatifs ».

Les services sur demande : les services de VSD et à la carte existants.

Ces trois types de services seraient exploités en vertu d'un ensemble d'exigences normalisées établies à la suite d'un processus public.

115. Le Conseil estime également approprié d'exempter de l'obligation de détenir une licence d'autres services de programmation facultatifs et sur demande qui comptent peu d'abonnés. Cela réduirait le fardeau réglementaire pour ces plus petits services, éliminerait le long délai d'obtention d'une licence et permettrait aux services de programmation d'évoluer dans un marché plus dynamique. Le Conseil est ainsi prêt à examiner des moyens d'élargir la portée des ordonnances d'exemption existantes pour les services de programmation en langue tierce (voir l'avis public 2007-33), les services de catégorie B desservant moins de 200 000 abonnés (voir la politique réglementaire de radiodiffusion 2013-292) et les services de VSD exploités par des EDR exemptées (ordonnance d'exemption 2011-60). Plus précisément, si le Conseil éliminait la protection des genres et les exigences de distribution obligatoire de services de catégorie A, tel que décrit dans la section plus haut, le Conseil pourrait considérer la possibilité d'exempter tous les services facultatifs en langue tierce et tous les autres services facultatifs qui ont un nombre d'abonnés inférieur.

116. De plus, la politique réglementaire de radiodiffusion 2013-734 établit le cadre relatif à la distribution des services de nouvelles nationales de catégorie C spécialisés. Ce cadre réglementaire a été mis en œuvre par l'ordonnance de radiodiffusion 2013-735. Cette ordonnance prévoit plusieurs mesures de protection afin d'assurer un accès plus large et plus équitable des services de nouvelles nationales au système canadien de radiodiffusion, y compris la distribution obligatoire de tels services. Elle fournit également à toutes les parties les précisions réglementaires nécessaires à la

²³ Les canaux communautaires sont généralement exploités dans le cadre de la licence d'une EDR et, à ce titre, ceux-ci ne détiendraient pas de licence de service de base séparée.

bonne marche de leurs interactions commerciales. Le cadre réglementaire vise à garantir que les Canadiens aient accès à des émissions canadiennes de nouvelles qui soient diversifiées et équilibrées.

117. Dans cette politique, le Conseil a reconnu que, compte tenu du nouveau cadre, les critères existants d'attribution de licences aux services de nouvelles nationales de catégorie C spécialisés²⁴ n'étaient peut-être pas assez sévères pour garantir des émissions de nouvelles de grande qualité. Les parties ont proposé que le Conseil impose des critères additionnels pour répondre à cette préoccupation, y compris des seuils minimaux pour les émissions de catégorie d'émissions 1 Nouvelles, l'adhésion à un code d'éthique journalistique, la présence de journalistes et de salles de nouvelles dans un certain nombre de provinces et la mise au point d'un processus de plaintes amélioré. Par conséquent, le Conseil a annoncé son intention de réexaminer la pertinence des critères d'attribution des licences aux services de nouvelles nationales de catégorie C spécialisés dans le cadre de sa prochaine consultation sur l'avenir de la télévision. Pour cette raison, le Conseil sollicite des observations sur les critères appropriés pour l'attribution d'une licence aux nouveaux services de nouvelles nationales de catégorie C spécialisés.

Questions

118. Le Conseil invite les parties à répondre aux questions suivantes, en distinguant le cas échéant le marché de langue française du marché de langue anglaise.

- Q62. Les types de services existants devraient-ils être regroupés afin de simplifier le processus d'attribution de licence? Existe-t-il d'autres moyens de simplifier ce processus que ceux établis au paragraphe 114 précédent?**
- Q63. Quels seraient les critères d'attribution de licence appropriés pour ces types de services de programmation regroupés?**
- Q64. Quels seraient les critères d'attribution de licence appropriés pour les services de nouvelles nationales de catégorie C spécialisés?**
- Q65. Le Conseil devrait-il modifier ou simplifier les ordonnances d'exemption existantes en vue de tenir compte d'une nouvelle approche relative à l'attribution de licences, et le cas échéant, de quelle façon?**
- Q66. Comment le Conseil et les Canadiens devraient-ils mesurer le succès quant à l'approche simplifiée du Conseil à l'égard du processus d'attribution de licences et des ordonnances d'exemption?**

²⁴ Les conditions de licence normalisées pour les services de nouvelles nationales de catégorie C spécialisés sont énoncées à l'annexe 2 de la politique réglementaire de radiodiffusion 2009-562-2.

III. Un système canadien de télévision qui renforce la capacité des Canadiens à faire des choix éclairés et prévoit des recours en cas de différends

119. Au cours des étapes 1 et 2, certains participants ont fait valoir que l'information fournie par les EDR sur leurs forfaits et leurs tarifs n'était pas claire. C'est ainsi que certains n'ont pas reçu les services auxquels ils croyaient s'être abonnés. D'autres ont déclaré que l'information provenant des EDR était confuse ou trompeuse.
120. Compte tenu de l'augmentation de la complexité et de la concurrence dans le milieu de la radiodiffusion, les Canadiens doivent recevoir une meilleure information et bénéficier d'outils additionnels comme des recours en cas de différends, et ce, afin d'obtenir les services qu'ils désirent aux meilleures conditions.
121. Les principes qui guideront le Conseil en vue de réaliser cet objectif sont les suivants :
- les Canadiens ont le plus de souplesse et de choix possibles tant en ce qui concerne les plateformes que les services leur permettant de recevoir la programmation;
 - les Canadiens peuvent faire des choix qui demeurent abordables;
 - les Canadiens peuvent, en toute connaissance de cause, choisir et changer leur fournisseur de programmation et leur plateforme.

Informers les abonnés des changements aux services de programmation

122. Tel que mentionné plus tôt, les services spécialisés exploitent présentement des genres spécifiques, en vertu de conditions de licence. Ils ne peuvent exploiter d'autres genres à moins d'obtenir une modification de licence. Si le système actuel devait changer, ces services pourraient être en mesure de modifier leur programmation à leur gré. Même dans le cadre du système actuel, les services spécialisés et payants changent fréquemment la marque de leurs services de façon à modifier le genre et le sujet de la programmation offerte par le service. Dans certains cas, ces changements peuvent répondre aux attentes des abonnés canadiens au service et celles du Conseil lorsqu'il a autorisé le service, dans d'autres cas, ces changements peuvent aller complètement à l'encontre de ces attentes.
123. De plus, les EDR changent souvent les services offerts dans des forfaits particuliers et le prix de détail de l'abonnement à ces forfaits. En 2013, par exemple, le Conseil a reçu 306 plaintes à l'égard du retrait par les EDR de certaines chaînes d'un forfait spécifique pour les replacer dans d'autres forfaits séparés.
124. Le Conseil souhaite examiner les stratégies possibles afin que les consommateurs soient informés de la programmation qui leur est offerte et de la façon dont les services auxquels ils sont abonnés sont regroupés en forfaits ainsi que leur coût. Cela

leur permettrait de bien comprendre les détails de leur abonnement et leur donnerait un plus grand contrôle sur les services de programmation qu'ils payent afin de leur permettre de faire un choix éclairé.

Questions

125. Le Conseil invite les parties à répondre aux questions suivantes, en distinguant le cas échéant le marché de langue française du marché de langue anglaise.

Q67. Quelle est la meilleure façon d'informer les Canadiens des changements faits à la programmation des services auxquels ils sont abonnés et des changements aux forfaits dans lesquels ils sont offerts?

Q68. Le Conseil devrait-il intervenir afin de s'assurer que les Canadiens soient mieux informés?

Q69. Comment le Conseil et les Canadiens devraient-ils mesurer le succès en vue d'assurer que les Canadiens soient adéquatement informés des changements à la programmation et de la manière dont les services sont assemblés en forfaits?

Améliorer les mesures de protection et de contrôle relatives au contenu de la programmation

126. Les participants à la première étape ont exprimé divers points de vue au sujet des normes sur la programmation et des codes relatifs aux questions comme la représentation de la violence et de la sexualité. Certains prônent une meilleure réglementation de la programmation, alors que d'autres optent pour l'autorégulation et font valoir le besoin d'outils afin que les téléspectateurs puissent choisir les émissions qui leur plaisent. D'autres encore estiment que les options de contrôle parental pourraient être renforcées par la possibilité de ne pas s'abonner aux chaînes d'un forfait qu'ils trouvent choquantes. À cet égard, on suggère que le guide électronique de programmes (GEP) devrait fournir une meilleure information sur les chaînes offertes et les émissions diffusées. Certains croient que le contenu web et les médias sociaux les aideront à faire des choix éclairés sur la programmation qu'ils reçoivent. Des parties ont suggéré qu'une révision et un virage vers une hausse de la consommation de la programmation sur demande aideront les consommateurs à faire des choix éclairés à l'avenir.

127. Le Conseil estime qu'une meilleure information et des outils plus performants fourniront aux téléspectateurs des mesures bonifiées de protection et de contrôle relatives au contenu de la programmation. Par exemple, les GEP pourraient être plus faciles d'utilisation et fournir davantage d'informations, y compris celles relatives à l'accessibilité, de façon à ce que les Canadiens puissent faire des choix éclairés.

Questions

128. Le Conseil invite les parties à répondre aux questions suivantes, en distinguant le cas échéant le marché de langue française du marché de langue anglaise.

Q70. Une meilleure information et des outils plus performants sont-ils nécessaires pour améliorer les mesures de protection et de contrôle relatives au contenu de la programmation?

Q71. Quelles informations additionnelles sur la programmation devrait-on fournir aux téléspectateurs?

Q72. Quelles questions d'ordre technique et quels coûts sont associés à l'amélioration de l'information sur la programmation fournie aux téléspectateurs?

Q73. Comment le Conseil et les Canadiens devraient-ils mesurer le succès en vue d'assurer l'amélioration des mesures de protection et de contrôle relatives au contenu de la programmation?

Accroître le dynamisme du marché pour les EDR

129. Les participants aux étapes 1 et 2 ont noté que les EDR avaient fait des efforts pour répondre aux besoins des consommateurs afin de retenir leur clientèle. Plusieurs EDR offrent des solutions qui permettent aux consommateurs de visionner le contenu des services de télévision auxquels ils sont abonnés sur divers appareils comme des ordinateurs portables, des tablettes et des téléphones intelligents. Cependant, certains participants font valoir que cette souplesse a aussi un prix : l'achat de différents receveurs ou décodeurs ainsi que la consommation excédentaire de bande passante.

130. Afin de s'assurer que les Canadiens aient un plus grand choix de fournisseurs, le Conseil propose notamment la possibilité d'élargir la portée de l'ordonnance d'exemption des EDR pour y inclure les EDR comptant moins de 20 000 abonnés qui désirent entrer dans un marché et y livrer concurrence à d'autres EDR qui détiennent une licence. Cela faciliterait l'entrée de nouveaux services dans le système en éliminant le long délai d'obtention d'une licence et favoriserait la concurrence entre les EDR.

Questions

131. Le Conseil invite les parties à répondre aux questions suivantes, en distinguant le cas échéant le marché de langue française du marché de langue anglaise.

Q74. Des mesures en vue d'accroître le dynamisme du marché pour les EDR sont-elles nécessaires?

Q75. Des mesures comme l'élargissement de la portée de l'ordonnance d'exemption pour les EDR seraient-elles efficaces pour accroître le dynamisme du marché? Quels seraient les défis posés par ces mesures et comment pourrait-on les relever?

Q76. Comment le Conseil et les Canadiens devraient-ils mesurer le succès quant à l'accroissement du dynamisme du marché pour les EDR?

Adopter des lignes directrices sur la relation entre les abonnés et les EDR et prévoir des recours en cas de différends

132. Certains participants aux étapes 1 et 2 ont déclaré que l'information sur les tarifs et les forfaits fournie par les EDR pouvait être incorrecte, trompeuse ou confuse. D'autres ont fait part de leurs préoccupations au sujet d'augmentations de tarifs apparemment arbitraires ou de frais additionnels facturés par les fournisseurs de services, telles que les frais pour une facture papier, de même que d'autres changements dans les services. L'ensemble des obstacles aux changements de forfaits ou de services identifiés par les participants font partie de l'une des trois grandes catégories suivantes : l'absence de choix vraiment significatif, les contrats et la technologie. Tous ces obstacles s'ajoutent au coût associé au changement d'EDR.
133. En 2013, le Conseil a reçu 1 159 plaintes de Canadiens relatives à la facturation. Plus précisément, les plaintes portaient sur une surfacturation, des frais de déconnexion, des erreurs de facturation et l'interprétation des contrats. Le Conseil a aussi reçu 369 plaintes d'abonnés au câble ou au satellite au sujet d'augmentations de tarifs alors que leur abonnement restait le même. De plus, le Conseil a reçu des plaintes d'abonnés au câble ou au satellite qui ignoraient avoir souscrit à un contrat jusqu'à ce qu'ils modifient leur abonnement ou ferment leur compte et que le fournisseur exige alors des frais de résiliation. Certaines de ces plaintes avaient trait à des augmentations de tarifs, les abonnés croyant que l'existence d'un contrat les mettait à l'abri d'une augmentation. Finalement, le Conseil a reçu 124 plaintes d'abonnés au câble ou au satellite qui ignoraient devoir donner un avis de 30 jours pour fermer leur compte; ils avaient ainsi dû payer un mois additionnel au fournisseur qu'ils quittaient, alors qu'ils étaient déjà clients d'un autre.
134. Afin de s'assurer que les Canadiens soient mieux informés au sujet des services qu'ils reçoivent et qu'ils puissent aisément changer de fournisseur, le Conseil envisage d'adopter des lignes directrices sur la relation abonnés-EDR, y compris en ce qui concerne la clarté des contrats et les modalités de résiliation.
135. Certains participants aux étapes 1 et 2 estiment que le système de plaintes auprès du Conseil ne donne parfois pas les résultats escomptés. Par conséquent, en vue de s'assurer que les Canadiens aient de véritables choix et bénéficient de recours appropriés en cas de différends, le Conseil envisage des mesures telles que la création d'un poste d'ombudsman ainsi que l'établissement d'un code de conduite pour les EDR.

Questions

136. Le Conseil invite les parties à répondre aux questions suivantes, en distinguant le cas échéant le marché de langue française du marché de langue anglaise.

- Q77.** Les Canadiens désirant changer de fournisseur font-ils face à des obstacles? Le cas échéant, quels sont ces obstacles? Quel rôle, s'il en est, le Conseil devrait-il jouer à ce sujet?
- Q78.** Pourrait-on appliquer aux EDR des lignes directrices ou un code de conduite sur certaines questions comme celles des frais de résiliation anticipée, semblables à celles énoncées dans le Code sur les services sans fil²⁵? Le cas échéant, veuillez indiquer précisément ce qui devrait y figurer.
- Q79.** Est-il nécessaire ou souhaitable de créer un poste d'ombudsman de l'industrie dont le mandat pourrait, par exemple, être semblable à celui du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST)? Le cas échéant, quels coûts seraient associés à la création et au maintien d'un poste d'ombudsman de l'industrie?
- Q80.** Comment le Conseil et les Canadiens devraient-ils mesurer le succès en vue d'assurer que l'approche future renforce la position des Canadiens et améliore la relation abonnés-EDR?

Autres questions

137. Bien que le Conseil ait identifié un certain nombre de questions et prévu une large portée pour cet examen, les parties peuvent soulever d'autres questions et préoccupations. Le Conseil rappelle cependant aux parties que leurs observations doivent se limiter aux matières qui relèvent de sa compétence et de son autorité conformément à la Loi. De plus, les observations devraient tenir compte des divers objectifs de politique culturels, économiques, sociaux et technologiques énoncés dans la Loi.

Procédure

138. Le Conseil tiendra une audience publique à compter du **8 septembre 2014 à 9 h, au Centre de conférences, Portage IV, 140, Promenade du Portage, Gatineau (Québec)**, afin d'examiner les questions énoncées dans cet avis.
139. Les *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes* (les Règles de procédure) s'appliquent à la présente instance. Les Règles de procédure établissent, entre autres choses, les règles

²⁵ Voir la politique réglementaire de télécom 2013-271.

concernant le contenu, le format, le dépôt et la signification des interventions, des répliques, des réponses des intimés et des demandes de renseignements; la procédure de dépôt d'information confidentielle et des demandes de divulgation; et le déroulement des audiences publiques. Par conséquent, la procédure établie ci-dessous doit être lue en parallèle avec les Règles de procédure et les documents afférents, qui sont disponibles sur le site Web du Conseil sous la rubrique « Lois et règlements ». Les *Lignes directrices à l'égard des Règles de pratique et de procédure du CRTC*, énoncées dans le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-959, offrent des renseignements afin d'aider les personnes intéressés et les parties à bien comprendre les Règles de procédure afin qu'elles puissent participer plus efficacement aux instances du Conseil.

140. Le Conseil sollicite des interventions à l'égard des enjeux et questions énoncés ci-dessus. Le Conseil acceptera les interventions reçues au plus tard le **25 juin 2014**. Les interventions doivent être déposées conformément à l'article 26 des Règles de procédure.
141. Conformément aux Règles de procédure, un document doit être déposé ou signifié à une date précise, il doit être effectivement reçu par le Conseil, et non pas simplement envoyé, au plus tard à 17 h, heure de Vancouver (20 h, heure d'Ottawa), à la date d'échéance. Le Conseil ne peut être tenu responsable des délais causés par la poste et n'avise pas une partie lorsque son mémoire est reçu après la date limite. Dans un tel cas, le mémoire n'est pas considéré par le Conseil et n'est pas déposé au dossier public.
142. Les intervenants sont autorisés à recueillir, organiser et déposer, en un mémoire unique, au nom d'autres personnes intéressées qui partagent leur opinion mais qui ne désirent pas comparaître à l'audience, les interventions favorables à leur demande dans une « intervention favorable conjointe ». Le [modèle](#) de lettre d'accompagnement qui doit être déposé par les parties et plus d'information sur la façon de procéder sont énoncés dans le bulletin d'information de radiodiffusion 2010-28-1.
143. À la suite de l'audience publique, les parties pourront soumettre de courtes observations finales.
144. Les parties désirant comparaître à l'audience, soit en personne, par Skype ou par vidéoconférence à partir d'un des bureaux régionaux du Conseil, ainsi que les parties qui requièrent des auxiliaires de communications doivent en faire la requête à la première page de leur intervention. Les parties désirant comparaître doivent expliquer clairement, à la première page de leur intervention, pourquoi leur intervention écrite ne suffit pas et pourquoi une comparution leur est nécessaire. Le Conseil n'invite à comparaître à l'audience publique que les parties dont il a déjà accepté la demande de comparution. Le Conseil n'accuse pas officiellement réception des interventions. Il en tient toutefois pleinement compte et il les verse au dossier public de la présente instance, pourvu que la procédure énoncée dans les Règles de procédure et dans le présent avis ait été suivie.

145. Les personnes qui requièrent des auxiliaires de communication comme les dispositifs techniques pour malentendants et l'interprétation gestuelle voudront bien en aviser le Conseil au moins vingt (20) jours avant le début de l'audience afin de lui permettre de prendre les dispositions nécessaires.

146. Les mémoires doivent être déposés auprès du Secrétaire général du Conseil selon **une seule** des façons suivantes :

en remplissant le
[Formulaire en ligne]

ou

par la poste à l'adresse
CRTC, Ottawa (Ontario) K1A 0N2

ou

par télécopieur au numéro
819-994-0218

147. Les mémoires de plus de cinq pages devraient inclure un sommaire.

148. Les paragraphes du mémoire devraient être numérotés. De plus, dans le cas des interventions soumises par voie électronique, la mention *****Fin du document***** devrait être ajoutée à la suite du dernier paragraphe du document afin d'indiquer que le document n'a pas été modifié pendant la transmission électronique.

Avis important

149. Tous les renseignements fournis par les parties dans le cadre du présent processus public, sauf ceux qui font l'objet d'une désignation de confidentialité, qu'ils soient envoyés par la poste, par télécopieur, par courriel ou au moyen du site web du Conseil, www.crtc.gc.ca, sont versés à un dossier accessible au public et sont affichés sur le site web du Conseil. Ces renseignements comprennent les renseignements personnels, tels le nom, l'adresse courriel, l'adresse postale ou civique, les numéros de téléphone et de télécopieur, ainsi que tout autre renseignement personnel que les parties fournissent.

150. Les renseignements personnels ainsi fournis sont utilisés et peuvent être divulgués aux fins auxquelles ils ont été recueillis ou compilés initialement par le Conseil, ou pour un usage qui est compatible avec ces fins.

151. Les documents reçus en version électronique ou autrement sont affichés intégralement sur le site web du Conseil, tels qu'ils ont été reçus, y compris tous les renseignements personnels qu'ils contiennent, dans la langue officielle et le format dans lesquels ils sont reçus. Les documents qui ne sont pas reçus en version électronique sont disponibles en version PDF.

152. Les renseignements fournis au Conseil dans le cadre du présent processus public sont déposés dans une base de données impropre à la recherche et réservée exclusivement à ce processus public. Cette base de données ne peut être consultée qu'à partir de la page web du présent processus public. En conséquence, une recherche générale du site web du Conseil, à l'aide de son moteur de recherche ou de tout autre moteur de recherche, ne permettra pas d'accéder aux renseignements fournis dans le cadre du présent processus public.

153. Le Conseil encourage les personnes intéressées et les parties à examiner le contenu du dossier de l'instance, qui peut être consulté sur le site web du Conseil, pour tout renseignement complémentaire qu'elles pourraient juger utile lors de la préparation de leurs mémoires.

Disponibilité des documents

154. On peut consulter sur le site web du Conseil, www.crtc.gc.ca, les versions électroniques des interventions et des réponses, ainsi que les autres documents dont il est question dans le présent avis, en visitant la section « Participer », en sélectionnant « Soumettre des idées et des commentaires » et en sélectionnant « les instances en période d'observations ouverte ». On peut accéder aux documents en cliquant sur les liens associés au présent avis dans les colonnes « Sujet » et « Documents connexes ».

155. Les documents peuvent également être consultés, sur demande, aux bureaux du Conseil pendant les heures normales de bureau.

Bureaux du Conseil

Tél. sans frais : 1-877-249-2782

ATS sans frais : 1-877-909-2782

Les Terrasses de la Chaudière
Édifice central
1, promenade du Portage, pièce 206
Gatineau (Québec)
J8X 4B1
Tél. : 819-997-2429
Télécopieur : 819-994-0218

Bureaux régionaux

Nouvelle-Écosse

Place Metropolitan
99 Wyse Road
Bureau 1410
Dartmouth (Nouvelle-Écosse)
B3A 4S5

Tél. : 902-426-7997
Télécopieur : 902-426-2721

Québec

505, boul. De Maisonneuve Ouest
Bureau 205
Montréal (Québec)
H3A 3C2
Tél. : 514-283-6607

Ontario

55, avenue St. Clair Est
Bureau 624
Toronto (Ontario)
M4T 1M2
Tél. : 416-952-9096

Manitoba

360, rue Main
Bureau 970
Winnipeg (Manitoba)
R3C 3Z3
Tél. : 204-983-6306
Télécopieur : 204-983-6317

Saskatchewan

2220 – 12th Avenue
Bureau 620
Regina (Saskatchewan)
S4P 0M8
Tél. : 306-780-3422
Télécopieur : 306-780-3319

**Veuillez noter qu'à compter du 30 avril 2014, le bureau de Saskatchewan sera situé à l'adresse suivante (les numéros de téléphone et de télécopieur ne changent pas)*

403 – 1975, rue Scarth
Regina (Saskatchewan)
S4P 2H1

Alberta

100 – 4th Avenue South-West
Bureau 403
Calgary (Alberta)
T2P 3N2
Tél. : 403-292-6660
Télécopieur : 403-292-6686

Colombie-Britannique

858, rue Beatty
Bureau 290
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6B 1C1
Tél. : 604-666-2111
Télécopieur : 604-666-8322

Secrétaire général

Document connexes

- *Maximiser les possibilités d'abonnement à des services facultatifs à la carte pour les consommateurs canadiens – Réponse au décret 2013-1167, 24 avril 2014*
- *Distribution des services canadiens de nouvelles nationales de catégorie C spécialisés, ordonnance de radiodiffusion CRTC 2013-735, 19 décembre 2013*
- *Distribution des services canadiens de nouvelles nationales de catégorie C spécialisés, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2013-734, 19 décembre 2013*
- *Demandes de distribution obligatoire par câble et par satellite en vertu de l'article 9(1)h) de la Loi sur la radiodiffusion, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2013-372, 8 août 2013*
- *Modifications au Règlement sur la distribution de radiodiffusion afin de mettre en œuvre l'ordonnance d'exemption applicable aux services de catégorie B qui desservent au plus 200 000 abonnés et sont exploités en vertu d'une nature de service approuvée, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2013-292, 18 juin 2013*
- *Le Code sur les services sans fil, politique réglementaire de télécom CRTC 2013-271, 3 juin 2013*
- *Conditions de licence pour les services spécialisés canadiens concurrents consacrés aux genres d'intérêt général des sports et des nouvelles nationales – Définition de « journée de radiodiffusion » pour les services consacrés au genre d'intérêt général des sports, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2009-562-2, 25 mai 2012*

- *Cadre réglementaire relatif à l'intégration verticale*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2011-601, 21 septembre 2011
- *Ordonnance d'exemption pour les petites entreprises de vidéo sur demande*, ordonnance de radiodiffusion CRTC 2011-60, 31 janvier 2011
- *Lignes directrices à l'égard des Règles de pratique et de procédure du CRTC*, bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-959, 23 décembre 2010
- *Modifications à certaines pratiques de dépôt d'interventions – application des pratiques de dépôt aux observations favorables conjointes lors d'une instance de politique de radiodiffusion*, bulletin d'information de radiodiffusion CRTC 2010-28-1, 10 décembre 2010
- *Cadres réglementaires des entreprises de distribution de radiodiffusion et des services de programmation facultatifs – politique réglementaire*, avis public de radiodiffusion CRTC 2008-100, 30 octobre 2008
- *Ordonnance d'exemption relative à certaines entreprises de télévision en langues tierces*, avis public de radiodiffusion CRTC 2007-33, 30 mars 2007