



Décision de radiodiffusion CRTC 2018-267

Version PDF

Références : 2017-160 et 2017-160-1

Ottawa, le 2 août 2018

TELUS Communications Inc.

Diverses localités en Alberta et en Colombie-Britannique

Dossier public des présentes demandes : 2016-0945-5 et 2016-0937-2

Audience publique dans la région de la Capitale nationale

16 octobre 2017

TELUS – Renouvellement de licence de diverses entreprises de distribution de radiodiffusion terrestres

*Le Conseil **renouvelle** les licences régionales d'entreprises de distribution de radiodiffusion terrestres desservant diverses localités en Alberta et en Colombie-Britannique, tel qu'il est énoncé dans la présente décision, du 1^{er} septembre 2018 au 31 août 2023.*

Ces renouvellements de courte durée permettront au Conseil de vérifier à plus brève échéance l'exploitation des entreprises du titulaire, y compris sa programmation communautaire.

*Le Conseil **refuse** les demandes du titulaire en vue de convertir ses licences régionales en licences pour des zones de service spécifiques.*

Demandes

1. TELUS Communications Inc.¹ (TELUS) détient actuellement des licences régionales afin d'exploiter des entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR) terrestres qui desservent les localités suivantes en Alberta et en Colombie-Britannique :
 - Calgary, Edmonton (y compris St. Albert, Sherwood Park, Spruce Grove et Stony Plain), Fort McMurray, Grande Prairie et Red Deer (Alberta);

¹ Le 17 janvier 2018 (voir la décision de radiodiffusion 2018-20), le Conseil a approuvé les demandes déposées par TELUS Communications Inc. en vue d'être autorisé à acquérir l'actif de TELUS Communications Company (TELUS Communications Inc., et 1219723 Alberta ULC en partenariat avec TELUS Communications Inc. dans Société TELE-MOBILE, associés dans une société en nom collectif faisant affaires sous le nom de Société TELUS Communications).

- Kelowna, Nanaimo, Penticton, Prince George, Terrace, Vancouver (y compris Lower Mainland, Fraser Valley et Whistler), Vernon et Victoria (Colombie-Britannique).
2. TELUS a déposé des demandes dans lesquelles il demandait l'autorisation de rétrocéder ces licences régionales en vue d'obtenir des licences pour des zones de service spécifiques afin de desservir chacune des localités redéfinies dans ces deux provinces suivantes :

Localités redéfinies	Numéro de demande
Calgary et Edmonton (Alberta)	2016-0945-5
Burnaby, Kelowna, Surrey, Vancouver et Victoria (Colombie-Britannique)	2016-0937-2

3. En cas de refus de la part du Conseil, TELUS a aussi déposé une demande de renouvellement de ses licences régionales qui expirent le 31 août 2018².
4. Le Conseil a reçu plusieurs interventions à l'égard des demandes, auxquelles TELUS a répliqué.

Analyse et décisions du Conseil

5. Les conclusions du Conseil à l'égard des enjeux communs à toutes les EDR terrestres dont les licences sont renouvelées dans la présente décision sont énoncées dans la décision de radiodiffusion 2018-263 (la décision de préambule), également publiée aujourd'hui et qui doit se lire en parallèle à la présente décision.
6. La décision de préambule traite notamment des questions relatives à la programmation communautaire, à la proposition d'imposer des conditions de licence à l'égard des pratiques exemplaires pour le petit service de base et les choix d'options d'assemblage souples, à la tarification des services autonomes, à un système national de mesure d'auditoire au moyen de boîtiers décodeurs, à l'accessibilité, à l'insertion de messages canadiens d'intérêt public non payés dans les disponibilités locales des services non canadiens. Le cas échéant, ces décisions se reflètent dans les conditions de licence des EDR de TELUS, énoncées aux annexes de la présente décision.
7. En ce qui a trait à l'accessibilité, le Conseil a conclu que certaines EDR énumérées dans la décision de préambule seront tenues, par condition de licence, à sous-titrer leur propre production de programmation originale d'ici le 31 août 2025. Pour les EDR qui sont assujetties à une période de licence plus courte période, comme c'est le

² Dans la décision de radiodiffusion 2016-458, le Conseil a renouvelé les licences de ces EDR du 1^{er} décembre 2016 au 30 novembre 2017. Le Conseil a renouvelé les licences par voie administrative du 1^{er} décembre 2017 au 31 mai 2018 dans la décision de radiodiffusion 2017-159; et du 1^{er} juin 2018 au 31 août 2018 dans la décision de radiodiffusion 2018-182.

cas de TELUS, le Conseil prévoit leur imposer une condition à cet égard lors de leur prochain renouvellement de licence en vue d'une entrée en vigueur le 1^{er} septembre 2025. Le Conseil a de plus décidé que ces titulaires auront également l'obligation d'inclure dans les rapports annuels de leurs EDR certaines informations sur la disponibilité et la pénétration des boîtiers décodeurs et des télécommandes accessibles, ainsi que sur toute demande relative à l'accessibilité. De plus, ces EDR auront une attente sur le sous-titrage de tout message publicitaire, de commandite ou promotionnel inséré dans les disponibilités locales. Enfin, à des fins de normalisation, pour toutes ces EDR, le Conseil a remplacé les exigences, les attentes et les encouragements actuels concernant l'accessibilité par un ensemble commun de conditions de licence et d'attentes sur l'accessibilité.

8. Après examen du dossier public des demandes, le Conseil estime que les questions additionnelles relatives aux EDR de TELUS sur lesquelles il doit se pencher dans la présente décision sont les suivantes :

- la programmation communautaire;
- la demande du titulaire en vue de rétrocéder les licences régionales actuelles desservant les localités susmentionnées en Alberta et en Colombie-Britannique et d'obtenir des licences axées sur des zones spécifiques pour desservir des localités redéfinies de ces deux provinces;
- les contributions à la programmation canadienne.

Programmation communautaire

9. Dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2010-622, le Conseil a établi les objectifs suivants pour la télévision communautaire, lesquels mettent en valeur le reflet de la communauté et l'accès des citoyens :

- assurer la création et la présentation d'une plus grande quantité de programmation communautaire produite localement et reflétant la réalité locale;
- encourager la diversité des voix et des solutions de remplacement en encadrant les nouveaux venus à l'échelon local.

10. Le Conseil a également précisé que la télévision communautaire doit susciter un taux élevé de participation des citoyens et la collaboration de la collectivité à la programmation communautaire et doit également couvrir des événements locaux.

11. Lors de la révision de cette politique dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2016-224 (la politique sur la télévision communautaire), le Conseil a réitéré ce double objectif.

12. De cette façon, la politique sur la télévision communautaire doit servir les objectifs de la politique de radiodiffusion du Canada énoncés par le Parlement dans la *Loi sur la*

radiodiffusion (la Loi), particulièrement dans la mesure où ces objectifs soulignent l'importance de l'élément communautaire comme composante clé du système de radiodiffusion et le fait que ce système doit inclure de la programmation locale et régionale, y compris des émissions communautaires³.

13. Compte tenu des informations réunies au cours de l'instance portant sur le renouvellement de ces EDR, le Conseil a identifié les enjeux qui suivent à l'égard de la programmation communautaire de TELUS :

- l'utilisation de STORYHIVE pour la programmation communautaire de TELUS est-elle conforme aux objectifs de la politique sur la télévision communautaire?
- les exigences du titulaire en matière d'offre de programmation locale et d'accès;
- les demandes pour de nouvelles conditions de licence relatives à la programmation communautaire du titulaire.

Le modèle STORYHIVE pour la programmation communautaire de TELUS et les objectifs de la politique sur la télévision communautaire

14. TELUS utilise son service sur demande pour présenter de la programmation communautaire, c'est-à-dire de la programmation locale et d'accès. TELUS a adopté un modèle connu sous le nom de STORYHIVE qui lui sert à créer et à financer presque la totalité de la programmation communautaire qu'il diffuse. Ce modèle diffère considérablement de ceux d'autres EDR. TELUS a déclaré que STORYHIVE fait partie de sa stratégie de collaboration avec des producteurs locaux indépendants et sert aussi d'incubateur aux nouveaux créateurs. Dans cette optique, TELUS subventionne ces créateurs pour produire de la programmation et n'intervient que fort peu dans la production du contenu. TELUS a également indiqué ne pas avoir de locaux prévus pour la formation ou la production et se fier plutôt aux partenariats et associations qui favorisent l'utilisation d'installations existantes comme la Vancouver Public Library et le National Screen Institute.

15. STORYHIVE sollicite des propositions d'émissions par l'entremise de son site Web. Les projets reçus sont ensuite soumis à un vote en ligne afin d'évaluer l'intérêt des différentes propositions. Les propositions ayant obtenu le plus de votes sont inscrits sur la liste des émissions à soumettre à un jury qui choisira les propositions gagnantes⁴.

16. TELUS a indiqué qu'une fois les propositions sélectionnées, il soutient généralement des créateurs de la relève en leur offrant des subventions qui peuvent aller jusqu'à

³ Voir, par exemple, les articles 3(1)b), 3(1)i)(iii) et 3(1)i)(iv) de la Loi.

⁴ La composition du jury varie d'une édition de STORYHIVE à une autre et comprend divers représentants des entreprises de TELUS, des parties prenantes, des experts de l'industrie qui ne travaillent pas pour TELUS et, dans certains cas, des anciens du programme de STORYHIVE.

10 000 \$, bien que certaines atteignent parfois jusqu'à 100 000 \$ pour des créateurs que l'on qualifie de « niveau intermédiaire », qui proposent surtout des projets de plusieurs épisodes.

17. TELUS a confirmé qu'il n'interdit pas d'éventuelles demandes d'accès hors du processus de STORYHIVE bien qu'il indique ne pas encourager ces demandes compte tenu du fardeau administratif qu'elles représentent et du fait que la télévision communautaire ne constitue qu'un petit aspect de ses opérations.
18. Le Conseil reconnaît que le concept de STORYHIVE implique l'adoption de plusieurs approches novatrices à la programmation communautaire. Par exemple, le concept d'un système de vote peut faciliter et encourager la participation des membres de la communauté à la sélection de la programmation qui sera financée et produite dans leur région. Cependant, le Conseil note que TELUS a précisé lors de l'audience que le système de vote est ouvert à tous dans le monde entier, ce qui signifie qu'aucun de mécanisme ne limite le vote sur un projet aux membres d'une communauté spécifique. Ce modèle encourage également le recours à des ressources, des installations et des équipements existants, réduisant ainsi les dépenses indirectes.
19. De plus, STORYHIVE met en valeur la compétence des membres de la communauté créative ou des anciens récipiendaires de subventions, et leur offre ainsi des occasions d'exercer différentes fonctions au sein des productions. Il permet également aux personnes dont les projets sont sélectionnés de conserver le plein contrôle créatif sur leurs productions sans demander la participation du personnel de TELUS.
20. Toutefois, malgré l'objectif louable de ce modèle, le Conseil estime qu'il soulève plusieurs préoccupations importantes. Plus précisément, le Conseil est d'avis que certains éléments du modèle ne permettent pas, dans la pratique, de produire un grand nombre et une grande variété d'émissions favorisant le reflet de la réalité locale par divers membres de la communauté. Il ne favorise pas non plus, de façon générale, un accroissement de la diversité des voix grâce à l'accès des citoyens, comme le Conseil l'envisageait dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2010-622 et plus récemment dans la politique sur la télévision communautaire. Ces préoccupations sont traitées ci-dessous.

Possibilités limitées à une petite tranche de la communauté

21. L'Association Canadienne des usagers et stations de la télévision communautaire (CACTUS) a fait valoir que le modèle de STORYHIVE favorise les cinéastes émergents et les producteurs indépendants plutôt que d'offrir une tribune libre au grand public. Elle soutient que le processus de STORYHIVE impose à tout demandeur de subvention de 100 000 \$ d'avoir son nom sur deux génériques de production et de représenter une société à but lucratif. Pour des subventions moins élevées, CACTUS a noté que, d'après le site Web de STORYHIVE, les contrats de production peuvent être établis soit avec une société à but lucratif, soit avec une entreprise individuelle. CACTUS a ajouté que les questions inscrites sur le formulaire

nécessitent une connaissance avancée du processus de production de programmation télévisuelle.

22. Dans sa réplique, TELUS a insisté sur le fait que STORYHIVE constitue une véritable approche populaire de la programmation d'accès. Le titulaire a indiqué que les participants choisissent le sujet qu'ils veulent présenter et, s'ils réussissent, ils reçoivent les moyens financiers pour produire leur projet. Il a ajouté que le système de vote permet aux communautés de prendre connaissance de toute une variété de propositions et de décider ensuite du contenu qui les intéresse le plus. Selon TELUS, grâce au vote du public et à la supervision d'un jury, les collectivités reçoivent un contenu exceptionnel qui dépasse celui des canaux communautaires traditionnels.
23. En outre, TELUS a souligné lors de l'audience que les producteurs indépendants de l'Ouest du Canada n'ont pas accès au même montant de financement que ceux de l'Est du Canada. Il a ajouté que de nombreux producteurs indépendants qui soumettent des propositions de projets représentent un groupe dont les membres se situent entre le citoyen de base et le télédiffuseur professionnel, et que ce groupe intermédiaire doit aussi avoir une voix.
24. Les renseignements fournis par TELUS pour trois de ses zones de desserte⁵ indiquent que les personnes auxquelles l'accès a été accordé durant l'année de radiodiffusion 2015-2016 étaient presque tous des membres de la communauté créative ou des producteurs indépendants d'expérience ou ayant eu accès au système de radiodiffusion. Cela se répète dans le processus de demande de petites subventions (par exemple de 10 000 \$), qui implique notamment une application multimédia pour le concept du demandeur, exigeant une connaissance bien acquise de la production télévisuelle. Même si TELUS a fait valoir que des producteurs pouvaient présenter des idées à son personnel de programmation, il reste que cette pratique n'est pas encouragée. À cet effet, selon la preuve au dossier, ce système n'a pas abouti à la production d'un volume de programmation important.
25. Le Conseil est d'avis qu'il faut offrir les mêmes possibilités d'accès à de nombreux types de citoyen et leur permettre de s'exprimer au niveau local, indépendamment de leurs expériences et de leurs connaissances de la production. Les exigences du processus de demande et de sélection des candidats utilisés par TELUS pour les subventions de STORYHIVE constituent un des facteurs qui limitent les possibilités d'accès à un petit nombre de personnes de la communauté créative, au détriment du reflet de l'ensemble la communauté et de l'accès des citoyens. Par exemple, en plus de devoir présenter leur profil créatif et de rédiger un sommaire détaillé de leur projet,

⁵ Les régions en question sont Lethbridge et Medicine Hat (Alberta) et Vernon (Colombie-Britannique). Bien que les systèmes de Lethbridge et de Medicine Hat soient exploités comme des systèmes exemptés depuis le 21 mars 2017, tous deux étaient des systèmes autorisés pendant la majeure partie de la période de licence précédente, y compris l'année de radiodiffusion 2015-2016. En 2017, TELUS a pu démontrer que chacun de ces systèmes dessert moins de 20 000 abonnés et qu'ils satisfont tous au test d'entreprise distincte en distribuant des signaux prioritaires (locaux et/ou régionaux) uniques qui les qualifient pour une exemption.

les candidats doivent produire un contenu multimédia comme une vidéo de présentation, une image ou un graphique, destiné à promouvoir le projet sur les médias sociaux et sur la pochette, et réunir une équipe. Bien que TELUS puisse aider les candidats inexpérimentés à suivre ce processus, il est clair que ce modèle ne vise pas principalement le membre type de la communauté qui ne possède pas d'expérience en production. Tout individu qui cherche une opportunité d'accès risque de trouver le système décourageant.

26. Le Conseil est également préoccupé par les subventions plus importantes de TELUS pouvant atteindre 100 000 \$. Selon TELUS, ces subventions sont généralement attribuées à ce qu'il appelle des créateurs de « niveau intermédiaire », insistant sur le fait que ces créateurs peuvent être décrits comme « assez émergents ». TELUS n'a pas nié que ces candidats doivent avoir leur nom dans au moins deux génériques de production. TELUS a également indiqué que « l'accélération de carrière » reste l'un des critères utilisés par son jury pour évaluer les propositions à financer. Le Conseil estime que ces critères démontrent généralement l'importance accordée à des artistes établis plutôt qu'à une communauté plus large et qu'ils ne correspondent généralement pas aux objectifs de la programmation communautaire.
27. Enfin, le Conseil estime que les activités communautaires de TELUS, avec une équipe de programmation communautaire de 11 employés, tous basés à Vancouver, peuvent rebuter les membres de la plupart des communautés desservies par TELUS qui aimeraient avoir accès à son offre de programmation communautaire sans passer par STORYHIVE.
28. Par conséquent, le Conseil conclut que le modèle de programmation communautaire actuel de TELUS, illustré en partie par les pratiques évoquées, s'est traduit par des possibilités d'accès offertes uniquement à un petit groupe d'éventuels demandeurs. Cette situation constitue un obstacle à l'accès des citoyens ainsi qu'au reflet de la communauté.

Limites de certains types de programmation

29. CACTUS est d'avis qu'aucune des émissions financées et produites par le biais de STORYHIVE ne devrait être considérée comme de la programmation communautaire compte tenu des caractéristiques de cette programmation énoncées dans la politique sur la télévision communautaire. Elle a déclaré que la programmation de STORYHIVE comporte très peu de productions d'aînés, d'enfants et d'organismes sans but lucratif ou de service public, et qu'une grande partie du contenu est constituée de courts métrages dramatiques dont les sujets ne sont pas propres à l'une des zones desservies. CACTUS a également critiqué les directives de production de STORYHIVE, qui selon elle, interdisent les documentaires à caractère politique ou portant sur des enjeux de société.
30. TELUS a répliqué aux déclarations de CACTUS concernant le manque de productions issues des groupes susmentionnés et a rappelé ses nombreuses initiatives visant à soutenir les groupes sous-représentés. Le titulaire a fourni une liste de ces

initiatives et a expliqué qu'il organise parfois des éditions spéciales de STORYHIVE (par exemple, une édition de STORYHIVE consacrée aux réalisatrices) pour assurer une représentation adéquate de ces groupes. TELUS a aussi fait valoir que s'il contrôlait ou limitait les sujets des productions d'accès, ces dernières ne seraient plus admissibles au titre de programmation d'accès.

31. TELUS a fait référence au site Web de STORYHIVE qui donne des lignes directrices sur les types de projets admissibles et non admissibles au financement. Les projets admissibles comprennent des émissions dramatiques et comiques, des documentaires, des vidéos d'animation et des vidéos de musique et de danse, tandis que les projets inadmissibles, dans toutes les éditions de STORYHIVE, incluent des concepts expérimentaux, la télé-réalité, les docusoaps ainsi que des documentaires politiques ou thématiques. Les lignes directrices de STORYHIVE ne font pas mention du genre d'émission appelé affaires publiques, information et éducation qui caractérise la plupart des canaux communautaires. À l'audience, TELUS a reconnu que sa programmation communautaire sur demande ne couvre pas beaucoup d'événements sportifs locaux, d'actualités, de réunions du conseil municipal et autres émissions communautaires plus traditionnelles parce que ce type de programmation requiert des échéanciers de production plus serrés que ceux que lui permet STORYHIVE.
32. Bien que la plateforme sur demande ne soit pas idéale pour certains types de programmation (comme la programmation de sports, en direct), la politique sur la télévision communautaire souligne explicitement l'importance du rôle de la politique municipale et provinciale, des sports professionnels et amateurs locaux ainsi que des événements culturels locaux pour refléter les communautés desservies par les EDR, quelle que soit la plateforme utilisée par ces EDR pour offrir de la télévision communautaire.
33. Selon le Conseil, il ne faut pas que l'échéancier de production découlant du modèle de STORYHIVE constitue un obstacle à la production de certains types de programmation reflétant la réalité locale. De plus, le Conseil conclut que les contraintes actuelles sur les formats de programmation admissibles et qui sont illustrées en partie par les lignes directrices et les échéanciers de production de STORYHIVE, constituent un obstacle à réalisation du rôle de la télévision communautaire pour faciliter l'accès de la communauté au système de radiodiffusion grâce à une programmation communautaire produite localement et reflétant la réalité locale.

Exigences relatives à l'offre de programmation locale et d'accès

34. Le Conseil a demandé à TELUS de présenter une ventilation des dépenses de la programmation communautaire et de la programmation de première diffusion produites au cours de l'année de radiodiffusion 2015-2016 pour trois zones de desserte. TELUS a fourni de l'information concernant la programmation originale produite au cours de cette année de radiodiffusion à Vernon, à Lethbridge et à Medicine Hat.

35. Selon les données fournies par TELUS, le volume de programmation originale produite pour le service de programmation communautaire de chacune de ces trois collectivités est assez faible pour cette année de radiodiffusion et son coût horaire est beaucoup plus élevé que celui de toutes les autres grandes EDR. Selon TELUS, ce coût horaire élevé est en partie lié à la qualité de sa programmation communautaire. Cependant, le Conseil estime qu'il est possible de concilier la nécessité de produire une programmation de haute qualité et celle d'offrir un accès significatif au système de radiodiffusion à tous les membres de la communauté que dessert une EDR. Le Conseil conclut que, dans la pratique, le modèle de STORYHIVE a limité le nombre des productions de programmation communautaire, ce qui constitue un obstacle à une participation significative des citoyens et à la contribution de la collectivité à la programmation communautaire du titulaire.
36. De plus, parmi le nombre limité d'émissions produites, très peu répondaient aux critères de programmation locale ou d'accès, étant donné que plusieurs des demandeurs d'accès résidaient à l'extérieur de la zone de service pertinente. De plus, la nature générale de la programmation comme source de reflet local ne répond pas aux objectifs de la politique de télévision communautaire, car très peu d'émissions portent sur des événements propres à l'une des communautés locales ou ont été conçues par leurs résidents. De plus, tel que susmentionné, la plupart des demandeurs d'accès semblent être des membres expérimentés de la communauté créative. Selon le Conseil, ce fait démontre que la programmation communautaire de TELUS ne répond pas aux deux objectifs d'accès des citoyens et de reflet de la communauté.

Conclusion

37. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil conclut que TELUS n'a pas atteint les objectifs de politique énoncés dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2010-622 et dans la politique sur la télévision communautaire par la façon dont il finance et produit la programmation locale et d'accès. Par conséquent, cette situation a nui à la réalisation de certains objectifs importants de la politique de radiodiffusion, tel qu'énoncé dans la Loi. À cet égard, le Conseil estime que TELUS devrait instaurer des mesures pour ouvrir STORYHIVE à des formats et des idées de programmation axés sur le citoyen afin de s'assurer que toutes les voix de la communauté puissent se faire entendre de façon équitable. Selon le Conseil, si TELUS adaptait ce modèle, il pourrait à l'avenir être en mesure d'atteindre les objectifs de la politique sur la télévision communautaire.
38. Par conséquent, en vertu de l'article 11(2) du *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* (le Règlement), le Conseil **ordonne** à TELUS de présenter, dans les trois premiers mois de sa nouvelle période de licence, un rapport sur les mesures appropriées qu'il entend prendre pour améliorer l'accès des citoyens et le reflet de la communauté, y compris la couverture des événements locaux, grâce à sa programmation communautaire.
39. Afin de s'assurer que les mesures appropriées sont mises en place et maintenues, le Conseil surveillera de près le service de programmation communautaire de TELUS au

cours de la nouvelle période de licence pour vérifier, entre autres, le financement et la production de la programmation locale et d'accès.

Demande de nouvelles conditions de licence relatives à la programmation communautaire

40. Dans sa demande, TELUS a demandé d'obtenir la condition de licence suivante pour chacune de ses EDR afin de leur donner la souplesse nécessaire pour offrir leur programmation communautaire sur d'autres plateformes.

Le titulaire est autorisé à distribuer de la programmation admissible à titre d'expression locale sur une plateforme autre que sa plateforme de vidéo sur demande.

41. TELUS a expliqué que de telles plateformes incluraient Internet, les plateformes de réalité virtuelle et les projets de vidéo 360 degrés. Il a fait valoir que la condition de licence permettrait aux demandeurs d'accès à sa programmation communautaire d'être à l'avant-garde de l'innovation s'ils souhaitent essayer des technologies émergentes. Le titulaire a ajouté qu'à l'heure actuelle, son service sur demande ne peut offrir une expérience à 360 degrés ou en réalité virtuelle.

42. Le titulaire a soutenu que ses émissions communautaires étant mises à la disposition de tous sur Internet, la disponibilité d'une programmation aussi novatrice dépasserait le cercle de ses abonnés. Enfin, TELUS a déclaré que dans le cas d'un rejet de sa demande, il devrait exiger de ses producteurs communautaires qui souhaitent faire l'expérience de ces technologies émergentes qu'ils créent un type d'émission linéaire distinct adapté à la plateforme sur demande traditionnelle.

43. TELUS a également demandé qu'on lui accorde une condition de licence qui lui permettrait d'exploiter des services de programmation communautaire par zone⁶. Les propositions du titulaire dans le cadre du régime d'attribution de licences régionales comprennent cinq zones : Alberta du Nord, Alberta du Sud, Okanagan, Île de Vancouver et Colombie-Britannique du Nord. CACTUS s'est généralement opposée aux demandes de TELUS qui entraîneraient soit une réduction des exigences de production de programmation d'accès, soit la production d'une programmation qui serait moins représentative de la réalité locale, y compris à la demande ci-dessus. Selon CACTUS, TELUS a les ressources suffisantes pour financer des services spécifiques à une région.

⁶ L'approche par zone reconnaît les communautés individuelles qui constituent une communauté d'intérêts spécifique (par exemple, une municipalité, une municipalité régionale de comté ou un comté). Les zones peuvent être composées d'EDR autorisées et exemptées, qui sont généralement autorisées à compter les émissions locales et d'accès produites par une entreprise de la zone comme des émissions locales et d'accès pour toutes les entreprises incluses dans la zone. Le Conseil a généralement approuvé l'utilisation de cette approche lorsque les canaux communautaires desservant de très petites zones de desserte sont confrontés à des difficultés importantes pour satisfaire aux exigences de programmation locale et d'accès. Cette approche peut profiter aux EDR, notamment en leur permettant d'informer les abonnés d'activités et d'événements dans une communauté d'intérêt et de réaliser de plus grandes économies d'échelle.

44. Selon le Conseil, les conditions de licence demandées donneraient à TELUS plus de souplesse par rapport à sa programmation communautaire. Bien que le Conseil ne s'oppose pas à la demande en principe, il a déjà exprimé en détail de sérieuses inquiétudes sur la programmation communautaire de TELUS et la dépense des fonds qui lui sont alloués.
45. De plus, en ce qui a trait aux deux conditions de licence demandées, le Conseil conclut que TELUS n'a pas fourni suffisamment de renseignements sur la façon dont le financement serait alloué en vertu de ces propositions. En ce qui concerne la demande du titulaire de financer la programmation communautaire sur différentes plateformes, le Conseil note que TELUS n'a précisé ni le pourcentage de sa contribution à une telle programmation, ni la proportion de sa programmation produite uniquement pour des plateformes autres que sa plateforme sur demande.
46. De la même façon, en ce qui a trait à la proposition axée sur les zones, TELUS n'a pas fourni d'explications détaillées pour justifier le regroupement de certaines communautés et n'a pas décrit les caractères communs qui en feraient des communautés d'intérêt.
47. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime qu'il ne serait pas approprié pour le moment d'accorder à TELUS davantage de souplesse lui permettant d'allouer ses dépenses de programmation communautaire à d'autres plateformes ou à des zones communautaires. Par conséquent, le Conseil **refuse** les demandes de TELUS visant à obtenir de nouvelles conditions de licence relativement à sa programmation communautaire.

Demande de licences pour des zones de desserte spécifiques

48. En réponse à l'appel de demandes lancé par le Conseil en vue de renouveler les licences régionales des EDR des provinces de l'Alberta et de la Colombie-Britannique, TELUS a demandé au Conseil de l'autoriser à renoncer à ces licences en vue d'obtenir de nouvelles licences pour sept zones de desserte spécifiques. Le titulaire a fait valoir qu'il n'y a plus d'avantages à détenir des licences régionales et que leur maintien lui impose un désavantage réglementaire par rapport à son principal concurrent Shaw⁷.
49. TELUS a fait valoir qu'à titre de titulaire d'une licence régionale, il est assujéti à des règles asymétriques s'il veut fonctionner sur une base exemptée. Il a noté que les titulaires de licences de zones de desserte individuelles sont autorisés à demander une exemption de l'obligation de détenir une licence dans une région lorsque le nombre d'abonnés est inférieur à 20 000, tandis que les titulaires de licences régionales doivent également satisfaire aux critères d'exclusion (c'est-à-dire qu'en éliminant certaines zones de desserte d'une licence régionale, les EDR peuvent fonctionner comme des entreprises exemptées dans ces zones). TELUS a ajouté que les nouveaux arrivants dans le secteur de la distribution de radiodiffusion peuvent maintenant

⁷ Shaw Cablesystems Limited et Shaw Cablesystems (VCI) Limited.

s'installer sur n'importe quel marché sans avoir à obtenir de licence, tant qu'ils desservent moins de 20 000 abonnés.

50. TELUS a déclaré que le passage à des licences de zone de desserte spécifiques permettrait d'exempter certaines petites entreprises qui ne répondent pas actuellement aux critères d'exclusion, puis de réorganiser les zones autorisées restantes afin de « mieux desservir culturellement et géographiquement les petites communautés de banlieue ».
51. TELUS a indiqué que si sa demande était approuvée, ses zones de desserte seraient redéfinies dans les régions métropolitaines pour refléter celles de Shaw. Il a fait remarquer que cela lui permettrait de fonctionner sur une base exemptée dans les mêmes zones que Shaw et, conformément au régime de réglementation des EDR exemptées, de consacrer à la programmation communautaire des plus petites régions la totalité de ses contributions obligatoires à la programmation canadienne.

Intervention et réplique

52. Tel qu'indiqué ci-dessus, CACTUS s'est opposée à toute demande qui entraînerait ultimement une réduction des obligations de production de programmation d'accès. Elle a soulevé des préoccupations particulières à l'effet que, lorsqu'elles seraient exemptées, les EDR de TELUS ne seraient tenues de consacrer que 30% leur programmation à la programmation d'accès, comparativement à 50 % pour les services autorisés.
53. Malgré les inquiétudes de CACTUS, TELUS a affirmé dans sa réplique qu'aucun des autres intervenants ne s'est opposé à sa proposition de renoncer à ses licences régionales de radiodiffusion en faveur de sept licences de zones de desserte spécifiques pour des zones qui, autrement, ne pourraient être exploitées sur une base exemptée. Le titulaire a également fait remarquer qu'aucun des intervenants n'a exprimé d'inquiétude quant à la redéfinition des zones de desserte métropolitaines pour refléter les zones desservies par Shaw.

Analyse et décision du Conseil

54. Depuis le début des années 2000, le Conseil a généralement attribué des licences sur une base régionale à des exploitants de systèmes multiples. Cette approche a été adoptée pour les EDR de télévision par protocole Internet (IPTV), mais aussi pour des câblodistributeurs traditionnels, dont Rogers Communications Canada Inc. et Cogeco Connexion Inc., qui ont converti leurs licences pour des zones de service spécifiques en licences régionales.
55. Dans l'ordonnance de radiodiffusion 2009-544, le Conseil a établi les critères que doit respecter une EDR pour exclure une zone de desserte d'une licence régionale. Plus précisément, l'entreprise à exclure doit :
 - a) avoir une tête de ligne distincte; ou

- b) distribuer dans cette zone, à son service de base, une ou plus d'une station de télévision prioritaire unique (locale ou régionale) non offerte au service de base dans d'autres zones de service dans lesquelles elle exerce ses activités en vertu de la même licence régionale; ou
 - c) offrir à ses abonnés une programmation communautaire importante spécifique à cette zone de service.
56. Pour ce qui est de c), le Conseil a déterminé que l'offre de programmation communautaire spécifique à une zone de desserte particulière suffirait pour satisfaire au critère. Cependant, il a précisé que dans le cas d'un modèle basé sur la vidéo sur demande, l'EDR devra démontrer dans sa demande qu'elle consacre au moins 5 % des revenus bruts provenant des activités de radiodiffusion de cette zone de desserte à de la programmation communautaire propre à cette zone.
57. Dans l'ordonnance de radiodiffusion 2009-544, le Conseil a déclaré que les critères utilisés pour qualifier une exploitation distincte aux fins de l'exclusion ne devraient pas encourager les EDR à apporter à leurs activités des changements inefficaces ou inutiles dans le seul but d'obtenir une exemption. Le Conseil visait ainsi à éviter d'encourager des titulaires régionales à exclure des zones existantes essentiellement pour se soustraire aux obligations associées à la détention d'une licence pour des zones de service spécifiques.
58. Depuis 2008 TELUS est autorisé, par condition de licence, à consacrer à la programmation communautaire de ses zones de desserte de moins de 20 000 abonnés la totalité de ses contributions annuelles obligatoires à la programmation canadienne (voir décision de radiodiffusion 2008-136). Il s'agit d'une obligation de contribution à la programmation communautaire équivalente à celle imposée aux EDR exemptées. À ce titre, TELUS a un avantage similaire à celui des EDR exemptées en ce sens qu'il peut consacrer à la programmation communautaire des zones plus petites la totalité de sa contribution à la programmation canadienne. En outre, le Conseil estime que cette autorisation fournit à TELUS un cadre réglementaire qui lui permettrait de satisfaire aux critères d'exclusion sans convertir ses licences régionales en licences pour des zones de service spécifiques.
59. De plus, attribuer à TELUS des licences spécifiques à une zone de desserte serait incompatible avec l'approche générale du Conseil concernant le traitement des grands exploitants de systèmes multiples. Le Conseil a adopté une approche d'attribution de licences régionales parce qu'elle est plus efficace et permet d'émettre moins de licences, ce qui réduit le fardeau administratif de dépôt et de traitement de multiples demandes, tant pour les titulaires que le Conseil. Enfin, dans la mesure où la demande de TELUS représenterait un changement de politique à l'égard du traitement des grands exploitants de systèmes multiples, la présente instance de renouvellement n'est pas l'endroit approprié pour examiner un tel changement.
60. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **refuse** les demandes de TELUS de convertir ses licences régionales en licences pour des zones de service spécifiques.

Contributions à la programmation canadienne

61. En ce qui a trait aux obligations de TELUS à l'égard de la programmation canadienne, le Conseil a examiné les questions suivantes :

- une demande de TELUS concernant le montant de sa contribution obligatoire à la programmation canadienne à consacrer à l'expression locale;
- les cas antérieurs de défaut de paiement des contributions à la programmation canadienne.

Montant de la contribution obligatoire à la programmation canadienne à consacrer à l'expression locale

62. TELUS a déclaré que si le Conseil refusait sa demande de pouvoir renoncer à ses licences régionales en faveur de licences pour des zones de service spécifiques, il demanderait à conserver son autorisation actuelle de consacrer la totalité de sa contribution obligatoire à la programmation canadienne à l'expression locale dans les zones de service où ses EDR desservent moins de 20 000 abonnés. Le titulaire a fait valoir que cela permettrait d'assurer une certaine parité avec les distributeurs qui ne sont pas titulaires d'une licence régionale et qui ont pu satisfaire aux critères d'exemption dans les petites collectivités.
63. De plus, TELUS a demandé la modification de sa condition de licence actuelle afin de refléter le nouveau modèle de contribution énoncé dans le Règlement et comme le prévoit la politique réglementaire de radiodiffusion 2017-278. Plus précisément, afin de tenir compte de l'exigence énoncée dans le Règlement à l'égard des EDR autorisées de verser maintenant 0,3 % de leurs revenus au Fonds pour les nouvelles locales indépendantes, TELUS a demandé de réduire de 5 % à 4,7 %, la portion de la contribution obligatoire à la programmation canadienne qu'il doit consacrer à l'expression locale.
64. Aucun intervenant ne s'est opposé à la demande de TELUS. Le Conseil a également déjà accordé à d'autres exploitants d'IPTV une condition de licence établissant une contribution révisée. De plus, le Conseil estime que la justification initiale de l'approbation d'une telle condition de licence est toujours valide. Compte tenu de ce qui précède et afin d'assurer la cohérence avec le cadre réglementaire modifié, le Conseil **approuve** la demande de TELUS de maintenir l'autorisation de consacrer la totalité de sa contribution obligatoire à la programmation canadienne à l'expression locale dans les zones de desserte de moins de 20 000 abonnés, le niveau de la contribution devant être fixé à 4,7 % des revenus bruts provenant des activités de radiodiffusion de l'année de radiodiffusion précédente dans les zones autorisées. Une **condition de licence** à cet égard est énoncée à l'annexe 1 à la présente décision.
65. Même en considérant la réduction de la contribution obligatoire de TELUS à la programmation canadienne, le Conseil est confiant que TELUS sera en mesure de régler les enjeux liés à sa programmation communautaire. De plus, TELUS poursuivra son exploitation dans un cadre réglementaire lui permettant de solliciter

des exclusions là où il offre à ses abonnés une programmation communautaire substantielle dans une zone de service spécifique.

Cas antérieurs de défaut de paiement des contributions à la programmation canadienne

66. Le Conseil a entrepris une vérification relative aux exigences de contribution imposées aux EDR. À la fin de la vérification pour TELUS, le Conseil a conclu que TELUS était en non-conformité à l'égard des exigences énoncées aux articles 34 et 35 du Règlement en vigueur avant le 1^{er} septembre 2017, et ce, pour les années de radiodiffusion 2007-2008 à 2012-2013. Plus particulièrement :

- le titulaire n'a pas utilisé la base de revenus de l'année précédente qui convenait pour calculer ses contributions à la programmation canadienne, ce qui a entraîné un défaut de paiement de 22 017 214 \$;
- le titulaire a accumulé un défaut de paiement de 1 015 850 \$ à l'égard de ses contributions à l'expression locale;
- le titulaire a utilisé une base de revenus incorrecte pour calculer la contribution provenant des revenus du service sur demande, ce qui a entraîné un défaut de paiement de 1 288 415 \$;
- le titulaire a continué à sous-financer ses contributions à l'expression locale, accumulant ainsi un défaut de paiement de 33 168 \$.

67. L'ensemble des défauts de paiement de TELUS totalisait 22 354 647 \$, soit presque la totalité de sa contribution annuelle à la programmation canadienne. Ce montant incluait 22 057 320 \$ pour la programmation canadienne et 297 327 \$ facturés par TELUS à ses clients pour le coût du Fonds pour l'amélioration de la programmation locale (FAPL)⁸; par ailleurs il n'incluait pas les revenus bruts des activités de radiodiffusion utilisés pour le calcul de ses obligations de contribution à la programmation canadienne au cours des années de radiodiffusion en question.

68. Dans une lettre du 30 juillet 2014, le Conseil a informé TELUS des situations de non-conformité susmentionnées. TELUS a indiqué avoir révisé sa méthodologie pour tenir compte de la conclusion de non-conformité émise par le Conseil. En outre, TELUS a payé le plein montant en souffrance en deux ans, selon les instructions de la lettre du Conseil, avec un paiement final réglé en août 2016.

69. Étant donné que le FAPL a été éliminé en septembre 2014 et que TELUS a remédié en temps opportun à ses défauts de paiement des contributions à la programmation canadienne, le Conseil n'estime pas nécessaire d'imposer d'autres mesures spécifiques pour régler la situation de non-conformité susmentionnée.

⁸ Ce Fonds a été créé afin de venir en aide aux stations de télévision au regard des dépenses additionnelles relatives à la programmation locale; les contributions étaient à l'origine fixées à 1,5 % des revenus bruts d'une EDR provenant de ses activités de radiodiffusion de l'année de radiodiffusion précédente.

Conclusion

70. Après examen de l'information au dossier des demandes de renouvellement de TELUS et tout particulièrement après considération du sérieux des enjeux relatifs à la programmation communautaire et de leur incidence sur la capacité de TELUS à contribuer à répondre aux objectifs de politique importants, le Conseil estime nécessaire de renouveler les licences régionales de TELUS pour une courte période. En conséquence, le Conseil **renouvelle** les licences régionales de radiodiffusion pour les EDR terrestres énoncées au paragraphe 1 de la présente décision, du 1^{er} septembre 2018 au 31 août 2023. Ces renouvellements de courte durée permettront au Conseil d'examiner à plus brève échéance les opérations du titulaire à la lumière du cadre réglementaire et politique pertinent. Plus particulièrement, le Conseil pourra ainsi procéder en temps opportun à la révision de l'offre de programmation communautaire de TELUS et ainsi vérifier que celle-ci favorise la réalisation des objectifs de la politique sur la télévision communautaire et de la politique canadienne de radiodiffusion. Les modalités et **conditions de licence** sont énoncées dans les annexes de la présente décision.

Équité en matière d'emploi

71. Comme le titulaire est assujéti à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* et dépose des rapports au ministère de l'Emploi et du Développement des compétences, ses pratiques à l'égard de l'équité en matière d'emploi ne sont pas évaluées par le Conseil.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Renouvellement des licences de diverses entreprises de distribution de radiodiffusion terrestre qui expirent en août 2018* – décision de préambule, décision de radiodiffusion CRTC 2018-263, 2 août 2018
- *Diverses entreprises de distribution de radiodiffusion terrestres – Renouvellements administratifs*, décision de radiodiffusion CRTC 2018-182, 24 mai 2018
- *Diverses entreprises de distribution de radiodiffusion par voie terrestre, service de vidéo sur demande, service de télévision à la carte – Réorganisation intrasociété*, décision de radiodiffusion CRTC 2018-20, 17 janvier 2018
- *Modification du Règlement sur la distribution de radiodiffusion et du Règlement de 1987 sur la télédiffusion à l'égard de la télévision locale et communautaire ainsi que de l'aide financière, des exigences de registres et des exigences de présentation canadienne des stations de télévision en direct*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2017-278, 4 août 2017

- *Diverses entreprises de distribution de radiodiffusion terrestres – Renouvellements administratifs*, décision de radiodiffusion CRTC 2017-159, 18 mai 2017
- *Renouvellement de licences d'entreprises de distribution de radiodiffusion – Examen des pratiques relatives au petit service de base et aux options d'assemblage souples, et imposition de diverses exigences*, décision de radiodiffusion CRTC 2016-458, 21 novembre 2016
- *Cadre politique relatif à la télévision locale et communautaire*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2016-224, 15 juin 2016
- *Entreprises de distribution de radiodiffusion terrestre desservant diverses localités des Provinces de l'Atlantique – Modification de licence*, décision de radiodiffusion CRTC 2014-320, 12 juin 2014
- *Entreprises de distribution de radiodiffusion terrestres desservant diverses localités dans les provinces atlantiques – Renouvellement de licence et modifications de licence*, décision de radiodiffusion CRTC 2013-156, 27 mars 2013
- *Politique relative à la télévision communautaire*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2010-622, 26 août 2010
- *Ordonnance d'exemption pour les entreprises terrestres de distribution de radiodiffusion desservant moins de 20 000 abonnés*, ordonnance de radiodiffusion CRTC 2009-544, 31 août 2009
- *Modifications de licence relativement au financement et à l'implantation d'un débouché pour l'expression locale*, décision de radiodiffusion CRTC 2008-136, 30 juin 2008

La présente décision et l'annexe appropriée doivent être annexées à chaque licence.

Annexe 1 à la décision de radiodiffusion CRTC 2018-267

Modalités, conditions de licence et attentes applicables à toutes les entreprises régionales de distribution de radiodiffusion terrestres renouvelées dans la présente décision

Modalités

Les licences seront en vigueur du 1^{er} septembre 2018 au 31 août 2023.

Conditions de licence

1. Le titulaire doit respecter le Code sur la vente en gros, énoncé à l'annexe de *Code sur la vente en gros*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2015-438, 24 septembre 2015, dans ses relations avec toute entreprise de radiodiffusion titulaire ou exemptée.
2. Le titulaire doit respecter le Code des fournisseurs de services de télévision, énoncé à l'annexe de *Code des fournisseurs de services de télévision*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2016-1, 7 janvier 2016.
3. Le titulaire doit être inscrit auprès de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc. à titre de fournisseur participant.
4. À titre d'exception aux exigences énoncées aux articles 34(2) et 34(3) du *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* :
 - Si le titulaire compte 20 000 abonnés ou plus dans la zone de desserte autorisée de l'une de ses entreprises de distribution de radiodiffusion le 31 août de l'année de radiodiffusion précédente et si son service sur demande distribue de la programmation qui répond aux critères d'expression locale, le titulaire doit verser pour chaque année de radiodiffusion une contribution à la programmation canadienne équivalant au moins à la somme la plus élevée entre :
 - 4,7 % des revenus bruts provenant de ses activités de radiodiffusion de l'année de radiodiffusion précédente dans la zone de desserte autorisée, moins toute contribution à l'expression locale faite par le titulaire au cours de l'année de radiodiffusion actuelle dans cette même zone de desserte autorisée;
 - 3,2 % des revenus bruts provenant des activités de radiodiffusion dans la zone de desserte autorisée durant l'année de radiodiffusion précédente.

Aux fins de la présente condition, « contribution à l'expression locale » est réputée comprendre une contribution à la programmation communautaire pour distribution par le titulaire sur un service sur demande.

- Si le titulaire compte moins de 20 000 abonnés dans la zone de desserte autorisée d'une de ses entreprises de distribution de radiodiffusion le 31 août de l'année de radiodiffusion précédente et si son service sur demande distribue une programmation qui répond aux critères d'expression locale, le titulaire doit verser, pour chaque année de radiodiffusion, une contribution à la programmation canadienne d'au moins 4,7 % des revenus bruts provenant de ses activités de radiodiffusion dans cette zone de desserte de l'année de radiodiffusion précédente, moins toute contribution à l'expression locale faite par le titulaire dans cette zone de desserte au cours de l'année de radiodiffusion actuelle.

Aux fins de la présente condition, « contribution à l'expression locale » est réputée comprendre une contribution à la programmation communautaire pour distribution par le titulaire sur un service sur demande.

- Si le titulaire compte 20 000 abonnés ou plus dans la zone de desserte autorisée d'une de ses entreprises de distribution de radiodiffusion au 31 août de l'année de radiodiffusion précédente, et si son service sur demande ne distribue pas de programmation répondant aux critères d'expression locale et s'il existe une entreprise de programmation communautaire dans cette zone de desserte autorisée, le titulaire doit verser pour chaque année de radiodiffusion une contribution équivalente à au moins :
 - 3,2 % de ses revenus bruts provenant des activités de radiodiffusion dans la zone de desserte autorisée durant l'année de radiodiffusion précédente à la programmation canadienne;
 - 1,5 % de ses revenus bruts provenant des activités de radiodiffusion dans la zone de desserte autorisée durant l'année de radiodiffusion précédente à l'entreprise de programmation communautaire.
- Si le titulaire compte moins de 20 000 abonnés dans la zone de desserte autorisée d'une de ses entreprises de distribution de radiodiffusion au 31 août de l'année de radiodiffusion précédente, et si son service sur demande ne distribue pas de programmation répondant aux critères d'expression locale, et s'il existe une entreprise de programmation communautaire dans cette zone de desserte autorisée, le titulaire doit verser, pour chaque année de radiodiffusion, une contribution à cette entreprise de programmation communautaire équivalant à 4,7 % de ses revenus bruts provenant des activités de radiodiffusion dans la zone de desserte autorisée durant l'année de radiodiffusion précédente.

- Si le titulaire ne distribue pas une programmation répondant aux critères d'expression locale et s'il n'existe pas d'entreprise de programmation communautaire dans cette zone de desserte autorisée, le titulaire doit verser, pour chaque année de radiodiffusion, une contribution au titre de la programmation canadienne équivalant à au moins 4,7 % de ses revenus bruts provenant des activités de radiodiffusion dans la zone de desserte autorisée durant l'année de radiodiffusion précédente.
5. Dans le rapport annuel à soumettre au Conseil au plus tard le 30 novembre de l'année de radiodiffusion se terminant le 31 août précédent, le titulaire doit fournir les informations suivantes :
 - la disponibilité des boîtiers décodeurs et des télécommandes accessibles que le titulaire met à la disposition de ses abonnés, et leurs fonctions d'accès;
 - le taux de pénétration des boîtiers décodeurs et des télécommandes accessibles parmi la clientèle du titulaire;
 - le nombre de demandes liées à l'accessibilité reçues par le titulaire, et le nombre de ces demandes qui ont été satisfaites.
 6. Le titulaire doit fournir la description sonore de tous les principaux éléments graphiques, textuels et fixes de la programmation principale présentée par un animateur d'émissions de nouvelles ou d'information sur le canal communautaire (c.-à-d. la lecture par voix hors champ des principales informations textuelles et graphiques et des éléments d'images fixes apparaissant à l'écran, dont les numéros de téléphone, les informations boursières ou les bulletins météorologiques).
 7. Le titulaire doit offrir aux animateurs et producteurs d'émissions d'accès pour sa programmation communautaire la formation relativement à la fourniture de description sonore.
 8. Le titulaire doit fournir un ou plusieurs moyens simples d'accéder à la vidéodescription, qu'elle soit intégrée ou en clair. Ces moyens ne doivent exiger qu'une faible acuité visuelle, voire aucune.
 9. Le titulaire doit promouvoir des informations sur tous ses produits et services conçus pour répondre à des déficiences précises, en utilisant le ou les moyens accessibles de son choix.
 10. Le titulaire doit intégrer à la page d'accueil de son site Web un lien facilement repérable vers les sections consacrées aux besoins des personnes handicapées, si celui-ci comprend de telles sections.
 11. Le titulaire doit veiller à ce que les renseignements affichés sur son site Web soient suffisamment accessibles aux personnes handicapées pour constituer un accommodement raisonnable. Des exemples d'accommodements jugés raisonnables

par le Conseil sont énumérés au paragraphe 66 d'*Accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion*, politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430, 21 juillet 2009.

12. Lorsque les fonctions des services à la clientèle du site Web du titulaire ne sont pas accessibles, le titulaire doit s'assurer que les personnes ayant des déficiences qui utilisent une autre voie de service à la clientèle pour accéder à ces fonctions ne paient aucuns frais ou ne sont pas pénalisées d'une manière ou d'une autre.
13. Le titulaire doit rendre accessibles toutes les fonctions du service à la clientèle uniquement accessible par son site Web.
14. Le titulaire doit rendre ses centres d'appels généraux suffisamment accessibles pour offrir un accommodement raisonnable aux personnes handicapées. Pour cela, il doit :
 - former les représentants de son service à la clientèle afin qu'ils puissent traiter les demandes des personnes ayant des déficiences et les familiariser avec les produits et les services destinés aux personnes handicapées offerts par le fournisseur;
 - rendre accessibles ses systèmes de réponse vocale interactive.

Attentes

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

Le Conseil s'attend à ce que le titulaire s'assure que les abonnés soient en mesure de repérer les émissions avec vidéodescription de son guide de programmation électronique.

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

Annexe 2 à la décision de radiodiffusion CRTC 2018-267

TELUS Communications Inc.

Demande 2016-0945-5, reçue le 31 août 2016

Condition de licence additionnelle pour les entreprises régionales de distribution de radiodiffusion terrestres desservant les localités suivantes en Alberta : Calgary, Edmonton (y compris St. Albert, Sherwood Park, Spruce Grove et Stony Plain), Fort McMurray, Grande Prairie et Red Deer

1. S'il décide d'offrir de la programmation communautaire dans un marché avec une population d'un million ou plus, le titulaire doit établir un comité consultatif de citoyens pour ce marché qui est représentatif des communautés qu'il dessert dans ce marché, y compris les bénévoles.

Annexe 3 à la décision de radiodiffusion CRTC 2018-267

TELUS Communications Inc.

Demande 2016-0937-2, reçue le 31 août 2016

Conditions de licence additionnelles pour les entreprises régionales de distribution de radiodiffusion terrestres desservant les localités suivantes en Colombie-Britannique : Kelowna, Nanaimo, Penticton, Prince George, Terrace, Vancouver (y compris Lower Mainland, Fraser Valley et Whistler), Vernon et Victoria

1. S'il décide d'offrir de la programmation communautaire dans un marché avec une population d'un million ou plus, le titulaire doit établir un comité consultatif de citoyens pour ce marché qui est représentatif des communautés qu'il dessert dans ce marché, y compris les bénévoles.
2. Sous réserve du paragraphe ci-dessous, le titulaire est autorisé à distribuer, à son gré et à son service de base à Kelowna et à Vernon, CKVU-DT (CityTV) Vancouver, CIVI-DT (CTV Two) Victoria, CHNM-DT (OMNI) Vancouver et CHNU-DT (Joytv) Fraser Valley.

Le titulaire ne doit distribuer que les signaux substitués des stations énumérées au paragraphe ci-dessus dans les circonstances suivantes :

- une station locale de la zone de desserte autorisée diffuse du contenu local;
- après identification auprès du Conseil et notification au titulaire, cette station demande l'autorisation de se prévaloir de la clause de substitution;
- le Conseil confirme par écrit au titulaire et à la station locale que la station locale est autorisée à se prévaloir de la clause de substitution.