



Décision de radiodiffusion CRTC 2023-346

Version PDF

Référence : Demande de renouvellement de licence en vertu de la Partie 1 affichée le 26 janvier 2023

Ottawa, le 23 octobre 2023

2251723 Ontario Inc.

Montréal et les régions avoisinantes (Québec)

Dossier public : 2020-0550-4

Entreprise de distribution de radiodiffusion terrestre desservant Montréal et les régions avoisinantes – Renouvellement de licence

Sommaire

Le Conseil **renouvelle** la licence de radiodiffusion de l'entreprise de distribution de radiodiffusion terrestre desservant Montréal et les régions avoisinantes (Québec) du 1er janvier 2024 au 31 août 2030.

Demande

1. Le Conseil a l'autorité, en vertu des paragraphes 9(1), 9.1(1) et 11.1(2) de la *Loi sur la radiodiffusion*, d'attribuer et de renouveler des licences et de prendre des ordonnances imposant les conditions pour l'exploitation d'une entreprise de radiodiffusion qu'il estime indiquées pour la mise en œuvre de la politique canadienne de radiodiffusion visée au paragraphe 3(1) de la *Loi sur la radiodiffusion*, ainsi que de prendre des ordonnances concernant les dépenses.
2. 2251723 Ontario Inc. a déposé une demande en vue de renouveler la licence de radiodiffusion de son entreprise de distribution de radiodiffusion (EDR) terrestre desservant Montréal et les régions avoisinantes (Québec), laquelle expire le 31 août 2023¹. Le Conseil n'a reçu aucune intervention à l'égard de la présente demande.

¹ La date originale d'expiration de la licence du service était le 31 août 2021. La licence a été renouvelée par voie administrative jusqu'au 31 août 2022 à la suite de la décision de radiodiffusion 2021-294, jusqu'au 31 août 2023 à la suite de la décision de radiodiffusion 2022-179 et jusqu'au 31 décembre 2023 à la suite de la décision de radiodiffusion 2023-299.

Non-conformité

3. En vertu de l'alinéa 10(1)k) de la *Loi sur la radiodiffusion*, dans l'exécution de sa mission, le Conseil peut prendre des règlements concernant toute autre mesure qu'il estime nécessaire à l'exécution de sa mission, ce qui comprend la mise en œuvre de la politique canadienne de radiodiffusion énoncée au paragraphe 3(1). L'alinéa 3(1)e) de la *Loi sur la radiodiffusion* stipule que tous les éléments du système canadien de radiodiffusion doivent contribuer, de la manière qui convient, à la création et la présentation d'une programmation canadienne.
4. Conformément au pouvoir que lui confère l'alinéa 10(1)k) de la *Loi sur la radiodiffusion*, et conformément aux dispositions énoncées à l'alinéa 3(1)e), le Conseil a adopté l'article 35 du *Règlement sur la distribution de radiodiffusion (Règlement)*, qui exige que les titulaires d'EDR consacrent à la programmation canadienne 0,3 % des recettes annuelles brutes provenant de leurs activités de radiodiffusion au cours de l'année de radiodiffusion précédente au Fonds pour les nouvelles locales indépendantes (FNLI).
5. Le 27 avril 2023, la *Loi sur la diffusion continue en ligne* est entrée en vigueur et a entraîné un certain nombre de modifications à la *Loi sur la radiodiffusion*. En vertu de la nouvelle *Loi sur la radiodiffusion*, l'article 11.1 autorise le Conseil à prendre des règlements ou des ordonnances concernant les dépenses visant à soutenir les créateurs canadiens ainsi que la production et la promotion d'émissions canadiennes audiovisuelles. Le paragraphe 50(1) de la *Loi sur la diffusion continue en ligne* prévoit en outre que tout règlement relatif à ces dépenses qui est pris en vertu du paragraphe 10(1) de l'ancienne *Loi sur la radiodiffusion* est réputé être un règlement pris en vertu du paragraphe 11.1(1) de la nouvelle *Loi sur la radiodiffusion*. Ainsi, l'article 35 du *Règlement* est maintenant réputé avoir été édicté en vertu du paragraphe 11.1(1) de la nouvelle *Loi sur la radiodiffusion*.
6. Selon les dossiers du Conseil, le titulaire n'a pas versé les montants exigés au FNLI pour les années de radiodiffusion 2018-2019 et 2019-2020.
7. Le titulaire déclare qu'il a effectué ses paiements par erreur au Fonds des médias du Canada plutôt qu'au FNLI en raison d'un manque de connaissance à l'égard du FNLI.
8. Toutefois, lorsque l'erreur a été portée à son attention, le titulaire a remédié à la situation en effectuant les paiements exigés au FNLI et en fournissant une preuve de paiement pour les années de radiodiffusion 2018-2019 et 2019-2020. Le titulaire a effectué les paiements exigés au cours des années suivantes.
9. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que le titulaire est en situation de non-conformité à l'égard de l'article 35 du *Règlement* pour les années de radiodiffusion 2018-2019 et 2019-2020. Toutefois, étant donné que les manques à gagner ont été versés et que la non-conformité ne s'est pas reproduite, le Conseil conclut qu'aucune autre mesure n'est justifiée.

Conditions de service

10. Le Code sur la vente en gros, énoncé à l'annexe de la politique réglementaire de radiodiffusion 2015-438, a été établi après le dernier renouvellement de licence du titulaire en 2015. Conformément aux politiques du Conseil, toutes les EDR autorisées doivent respecter le Code sur la vente en gros. Par conséquent, et conformément au paragraphe 9.1(1) de la *Loi sur la radiodiffusion*, le Conseil **ordonne** au titulaire, comme **condition de service**, de respecter le Code sur la vente en gros énoncé à l'annexe de la politique réglementaire de radiodiffusion 2015-438.
11. Le Code des fournisseurs de services de télévision, énoncé à l'annexe de la politique réglementaire de radiodiffusion 2016-1, a été établi après le dernier renouvellement de licence du titulaire en 2015. Conformément aux politiques du Conseil, toutes les EDR autorisées doivent respecter le Code des fournisseurs de services de télévision. Par conséquent, et conformément au paragraphe 9.1(1) de la *Loi sur la radiodiffusion*, le Conseil **ordonne** au titulaire, comme **condition de service**, de respecter le Code des fournisseurs de services de télévision énoncé à l'annexe de la politique réglementaire de radiodiffusion 2016-1.
12. Afin de s'assurer que les titulaires d'EDR respectent les exigences du Code des fournisseurs de services de télévision, la politique du Conseil exige que les EDR soient inscrites auprès de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST), qui administre le code. Par conséquent, et conformément au paragraphe 9.1(1) de la *Loi sur la radiodiffusion*, le Conseil **ordonne** au titulaire, comme **condition de service**, de s'inscrire auprès de la CPRST.
13. Dans la décision de télécom et de radiodiffusion 2022-28, le Conseil a indiqué son intention d'imposer une condition de service aux prochains renouvellements de licence des EDR afin de s'assurer que la population canadienne a accès à ses renseignements de facturation. Par conséquent, et conformément au paragraphe 9.1(1) de la *Loi sur la radiodiffusion*, le Conseil **ordonne** au titulaire, comme **condition de service**, de fournir des factures papier sur demande à des groupes spécifiques de consommateurs et de mettre en place des mesures connexes à l'intention des consommateurs, conformément à cette politique.
14. Le Conseil fait remarquer que le titulaire a été interrogé au sujet de toutes ces conditions et qu'il ne s'est pas opposé à ce qu'elles lui soient imposées.

Conclusion

15. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil **renouvelle** la licence de radiodiffusion de l'EDR terrestre desservant Montréal et les régions avoisinantes du 1er janvier 2023 au 31 août 2030.
16. En vertu des paragraphes 49(1) et 50(2) de la *Loi sur la diffusion continue en ligne*, les conditions de licence qui existaient avant la date de sanction de cette loi sont réputées être des conditions imposées par une ordonnance en vertu de l'article 9.1 de la nouvelle *Loi sur la radiodiffusion* ou du paragraphe 11.1(2) dans le cas d'exigences

concernant les dépenses. Ainsi, les conditions de licence qui s'appliquaient à ce titulaire deviennent des conditions de service et continuent de s'appliquer. Par souci de commodité, les **conditions de service** pour ce titulaire sont énoncées à l'annexe de la présente décision.

17. De plus, le document officiel de la licence de radiodiffusion délivré à un titulaire peut énoncer des exigences supplémentaires pour l'entreprise, concernant, par exemple, des paramètres techniques ou des interdictions de transfert. Le cas échéant, le titulaire doit également se conformer à ces exigences énoncées dans la licence de radiodiffusion de l'entreprise.
18. En ce qui concerne les conditions de service imposées aux paragraphes 10 à 13, étant donné que la présente demande de renouvellement a été déposée et traitée avant l'entrée en vigueur de la nouvelle *Loi sur la radiodiffusion*, et que les parties intéressées ont eu l'occasion de formuler des observations à l'égard des questions sur les politiques du Conseil concernant le Code sur la vente en gros, le Code des fournisseurs de services de télévision, le CPRST et la facturation papier, le Conseil estime que l'instance publique est suffisante pour atteindre les objectifs de l'exigence de publication et de consultation énoncés au paragraphe 9.1(4) de la nouvelle *Loi sur la radiodiffusion*.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Divers entreprises de programmation de télévision traditionnelle et éducative, services de programmation communautaire, services facultatifs, services sur demande et entreprises de distribution de radiodiffusion terrestre – Renouvellements administratifs*, Décision de radiodiffusion CRTC 2023-299, 29 août 2023
- *Diverses entreprises de distribution de radiodiffusion terrestre – Renouvellements administratifs*, Décision de radiodiffusion CRTC 2022-179, 4 juillet 2022
- *Quand et comment les fournisseurs de services de communication doivent fournir des factures papier*, Décision de télécom et de radiodiffusion CRTC 2022-28, 10 février 2022
- *Diverses entreprises de distribution de radiodiffusion terrestre – Renouvellements administratifs*, Décision de radiodiffusion CRTC 2021-294, 23 août 2021
- *Code des fournisseurs de services de télévision*, Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2016-1, 7 janvier 2016
- *Code sur la vente en gros*, Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2015-438, 24 septembre 2015

La présente décision doit être annexée à la licence.

Annexe à la Décision de radiodiffusion CRTC 2023-346

Modalités, conditions de service, attentes et encouragement pour l'entreprise de distribution de radiodiffusion terrestre desservant Montréal et les régions avoisinantes (Québec)

Modalités

La licence expirera le 31 août 2030.

Conditions de service

1. Le titulaire doit se conformer à toutes les exigences applicables énoncées dans le *Règlement sur la distribution de radiodiffusion*, qui ont été prises en vertu des alinéas 10(1)a) ou 10(1)i) de l'ancienne *Loi sur la radiodiffusion*².
2. Le titulaire doit mettre en place un ou plusieurs moyens simples d'accéder à la vidéodescription intégrée ou en clair n'exigeant qu'une faible acuité visuelle, voire aucune.
3. Le titulaire doit sous-titrer 100 % de la programmation originale qu'il produit pour le canal communautaire.
4. Le titulaire doit fournir la description sonore de tous les principaux éléments des émissions d'information, y compris les émissions de nouvelles de son canal communautaire (c'est-à-dire la lecture par voix hors champ des principales informations textuelles et graphiques et des éléments clés d'images fixes apparaissant à l'écran, tels les numéros de téléphone, les informations boursières ou les bulletins météorologiques).
5. 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.
6. 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.
7. Le titulaire doit être inscrit auprès de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision à titre de fournisseur participant.
8. Conformément à *Quand et comment les fournisseurs de services de communication doivent fournir des factures papier*, Décision de télécom et de radiodiffusion CRTC 2022-28, 10 février 2022, le titulaire doit fournir des factures papier sur demande et sans frais aux clients ci-dessous :

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

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

Le titulaire doit également :

- rendre les renseignements facilement disponibles en ce qui concerne la marche à suivre pour demander des factures papier dans les rubriques traitant de la facturation ou des questions et réponses de son site Web, dans son système de gestion des comptes et par l'intermédiaire de ses représentants du service à la clientèle;
 - former les représentants du service à la clientèle pour répondre aux demandes de renseignements sur les factures papier;
 - informer tout nouveau client s'il fournit des factures papier à tous ou si les factures papier sont limitées à certains groupes de clients, y compris ceux pour qui le Conseil exige la facturation papier;
 - obtenir un consentement verbal ou écrit avant de faire passer à la facturation électronique les clients qui ne sont pas abonnés à un service d'accès Internet ou de données mobiles auprès d'un fournisseur lié au titulaire, et conserver des dossiers à l'appui.
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 spéciaux 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 en situation de handicap pour constituer un accommodement raisonnable. Des exemples d'accommodements jugés raisonnables par le Conseil sont énumérés au paragraphe 66 d'*Accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion*, Politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430, 21 juillet 2009.
 12. Lorsque les fonctions des services à la clientèle du site Web du titulaire ne sont pas accessibles, celui-ci 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 des services à la clientèle uniquement disponibles sur son site Web.
14. Le titulaire doit rendre ses centres d'appels généraux suffisamment accessibles pour offrir un accommodement raisonnable aux personnes en situation de handicap. Pour cela, il doit :
 - a) former les représentants de son service à la clientèle afin qu'ils puissent traiter les demandes des personnes en situation de handicap et les familiariser avec les produits et les services destinés aux personnes en situation de handicap offerts par le fournisseur;
 - b) rendre accessibles ses systèmes de réponse vocale interactive.

Attentes

Information disponible en médias substitués

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

Sous-titrage des messages de commanditaires

Le Conseil s'attend à ce que le titulaire s'assure que 100 % de la programmation d'accès originale diffusée sur son canal communautaire soit sous-titrée.

Diversité culturelle

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

Encouragement

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