



## Décision de radiodiffusion CRTC 2004-28

Ottawa, le 21 janvier 2004

**The National Broadcast Reading Service Incorporated**  
L'ensemble du Canada

*Demande 2002-0702-8*

*Audience publique dans la région de la Capitale nationale*

*26 mai 2003*

### **VoicePrint – renouvellement de licence**

*Le Conseil **renouvelle** dans la présente décision la licence de radiodiffusion du service de programmation sonore de langue anglaise VoicePrint, du 1<sup>er</sup> mars 2004 au 31 août 2010. Le Conseil **approuve** la demande de la titulaire afin d'augmenter de 0,03 \$ son tarif de gros mensuel maximum.*

### **La demande**

1. Le Conseil a reçu de The National Broadcast Reading Service Incorporated (NBRS) une demande de renouvellement de la licence de radiodiffusion du service national de programmation sonore de langue anglaise appelé VoicePrint. La titulaire a également demandé de modifier les conditions de licence de VoicePrint afin d'augmenter de 0,03 \$ le tarif de gros maximum exigible de chaque entreprise de distribution offrant le service, soit de 0,01 \$ à 0,04 \$ par abonné par mois.
2. Le Conseil a reçu 1 031 interventions favorables à la demande de renouvellement de licence de VoicePrint. Un grand nombre de ces intervenants ont souligné l'importance du service de VoicePrint pour les Canadiens qui sont aveugles ou qui ont une déficience visuelle. Treize parties ont déposé des interventions s'opposant à la demande d'augmentation du tarif de gros maximum de NBRS. Les interventions défavorables sont traitées ci-après dans la section intitulée « Tarif de gros ».

### **Historique**

3. Des bénévoles font la lecture des émissions de VoicePrint, lesquelles se composent de la lecture d'articles de nouvelles et de reportages, ainsi que de théâtre sonore. Le service national principal est produit à Toronto, alors que la programmation locale est actuellement produite dans deux centres, l'un à Kingston et l'autre à Niagara Falls (Ontario). VoicePrint dirige également des centres régionaux à Ottawa, à Winnipeg, à Calgary et à Vancouver; ces bureaux produisent une programmation régionale.

4. Conscient de la valeur du service unique qu'offre VoicePrint, le Conseil, dans la décision CRTC 2000-380, 11 septembre 2000, et 2000-380-1, 21 septembre 2000, a rendu l'Ordonnance de distribution 2000-1 exigeant que le service soit distribué par toutes les titulaires d'entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR) de classe 1 et de classe 2, y compris les systèmes de distribution multipoint (SDM) exploitant dans un marché de langue anglaise, et les EDR par satellite de radiodiffusion directe (SRD).
5. Conformément à l'Ordonnance de distribution 2000-1, les titulaires de classe 1 et de classe 2 qui exploitent en mode analogique doivent distribuer VoicePrint sur le second canal d'émissions sonores (SCES) du service spécialisé de télévision appelé Newsworld<sup>1</sup>. Les titulaires de classe 1 et de classe 2 qui exploitent en mode numérique et les titulaires de SDM doivent distribuer VoicePrint sur un canal sonore, de préférence adjacent à un service radiophonique de la CBC. Les EDR par SRD doivent distribuer VoicePrint sur un canal sonore, de préférence adjacent à un service radiophonique de la CBC, à chaque abonné qui s'abonne à un bloc de service de base qui offre principalement des services de langue anglaise.
6. L'Ordonnance de distribution 2000-1 se trouve dans l'annexe I de la présente décision.

## **Tarif de gros**

### **Justification de la titulaire relative à sa proposition d'augmentation de tarif**

7. NBRS a déclaré que sa proposition d'augmenter de 0,01 \$ à 0,04 \$ son tarif de gros mensuel maximum par abonné offrirait à VoicePrint un financement plus prévisible et plus fiable et lui permettrait de ne plus dépendre des subventions, des dons et des avantages offerts par les radiodiffuseurs lors des transactions de propriété. La titulaire a fait valoir que si les revenus qu'elle reçoit actuellement de ces sources sont suffisants pour maintenir le niveau actuel de service de VoicePrint pour les prochaines années, ils ne fournissent pas de financement adéquat pour offrir une programmation élargie. Elle a également déclaré que la plupart des subventions et des avantages provenant des transactions de propriété et qui ont été désignés pour soutenir VoicePrint expireront avant la fin de la nouvelle période d'application de licence et pourraient ne pas être remplacés. Selon la titulaire, ses revenus publicitaires ne seraient pas suffisants pour compenser ce manque prévisible.
8. Dans sa demande de renouvellement de licence, NBRS a déclaré que les recettes supplémentaires provenant de l'augmentation proposée du tarif seraient consacrées aux améliorations de la programmation ainsi qu'aux nouvelles initiatives destinées à fournir un plus grand accès au service aux quelque 2,8 millions de Canadiens qui sont aveugles, malvoyants ou incapables de lire des textes imprimés. La titulaire s'est engagée à dépenser, sur une période de sept ans :

---

<sup>1</sup> Un service sur un SCES est distribué en parallèle avec un signal de télévision comme alternative au signal sonore ordinaire qui accompagne la partie visuelle d'une émission de télévision. L'auditeur peut sélectionner ce second signal sonore au moyen d'un téléviseur ou d'un magnétoscope en stéréo équipés pour capter des SCES, ou encore d'un décodeur spécial.

- 437 000 \$ pour établir, dans 100 communautés réparties au Canada, des centres qui utiliseront un programme d'ordinateur sur Internet qui permettra de produire une programmation locale de manière rentable. Au cours de chaque journée de radiodiffusion de la nouvelle période d'application de licence, la titulaire consacrerait 60 minutes du service national principal à de la programmation locale produite dans ces centres. Toute la programmation produite localement serait disponible sur le site Web de VoicePrint.
- 1 131 000 \$ pour augmenter de 30 minutes à 60 minutes le volume de la programmation régionale diffusée sur VoicePrint au cours de chaque journée de radiodiffusion, et pour établir un centre régional à Halifax qui fournirait une programmation reflétant le Canada atlantique.
- 3 580 000 \$ pour augmenter de 8 heures à 12 heures le volume de programmation originale diffusée au cours de chaque journée de radiodiffusion. La plupart de la programmation originale proviendrait des centres régionaux de VoicePrint.
- 3 201 000 \$ pour lancer un programme de sensibilisation afin d'encourager la notoriété et l'utilisation de VoicePrint. Une recherche menée par la titulaire a révélé que beaucoup d'utilisateurs potentiels de VoicePrint ignorent l'existence du service. Bien que la titulaire s'attende à ce que les centres d'émissions locales soient des moyens de sensibilisation importants dans leurs communautés, elle prévoit également engager du personnel mobile pour travailler avec des bénévoles et des organismes dans d'autres communautés au Canada.
- 5 828 000 \$ pour fournir des blocs de récepteurs de SCES aux 34 500 utilisateurs aveugles et malvoyants. Au cours de la période actuelle de licence, la titulaire s'est rendue compte que si le placement de VoicePrint sur le SCES de Newsworld permettait à ses utilisateurs réguliers et potentiels de trouver plus facilement le service, l'accès au SCES leur demandait d'importants efforts. La titulaire a expliqué que la plupart des postes de télévision et des magnétoscopes en stéréo équipés pour recevoir le SCES emploient des menus affichés à l'écran et, par conséquent, ne sont pas facilement accessibles aux utilisateurs aveugles et malvoyants. Pour cette raison, la titulaire a élaboré un bloc de récepteurs qui permet aux utilisateurs d'accéder au SCES ainsi qu'à d'autres canaux de télévision en appuyant sur un simple bouton. La titulaire a indiqué que les personnes qui peuvent démontrer qu'elles répondent à la définition légale de cécité seraient admissibles pour recevoir l'équipement du SCES gratuitement.

9. Étant donné que la fourniture de récepteurs de SCES n'est pas une activité de radiodiffusion<sup>2</sup>, le Conseil, dans une lettre datée du 3 février 2003, a demandé à la titulaire de donner son avis sur la pertinence d'utiliser des revenus provenant d'une augmentation de tarif pour financer cette initiative. La titulaire a répondu dans une lettre datée du 19 février 2003 et a fait valoir que [traduction] « dans le cas de VoicePrint, l'accès exige davantage que de simplement produire et distribuer des émissions ». Selon la titulaire, les récepteurs de SCES sont fondamentalement nécessaires pour permettre aux Canadiens qui sont aveugles, malvoyants et incapables de lire des textes imprimés d'avoir accès à VoicePrint.

#### **Préoccupations des intervenants**

10. La Canadian Cable Systems Alliance (la CCSA), qui représente 90 petites et moyennes EDR par câble au Canada, a indiqué que l'approbation de la proposition d'augmentation du tarif de gros de VoicePrint amènerait ses membres à payer des frais additionnels importants sans que leurs abonnés y trouvent un avantage. Selon la CCSA, l'augmentation du prix du service nuirait à la capacité de certaines EDR par câble de remplir leur obligation en vertu de l'article 3(t) de la *Loi sur la radiodiffusion* (la Loi) « d'assurer efficacement [...] la fourniture de la programmation à des tarifs abordables ».
11. Dans les interventions individuelles, un grand nombre de distributeurs ou leurs représentants ont exprimé les mêmes préoccupations que celles soulevées par la CCSA. Plusieurs de ces intervenants ont souligné que toute augmentation de tarif doit être absorbée par l'entreprise de distribution ou le consommateur. Ils ont également suggéré qu'une augmentation de tarif pourrait amener certains abonnés à résilier leurs services. MTS Communications Inc., titulaire d'une EDR par câble qui dessert Winnipeg et les communautés environnantes au Manitoba, a allégué que l'augmentation de tarif proposée aurait une incidence négative sur ses activités à titre de nouvelle venue dans le marché de la distribution, que le coût soit absorbé par le consommateur ou l'entreprise de distribution.
12. Bien que l'Association canadienne de télévision par câble (ACTC) ne se soit pas opposée à une augmentation de tarif pour VoicePrint, elle a estimé qu'une augmentation de 0,01 \$ serait justifiée. L'ACTC de même que le Réseau de télévision Star Choice incorporée, titulaire d'une EDR nationale par SRD, ont allégué que NBRS a sous-estimé sa capacité de produire des revenus supplémentaires à partir des sources existantes, comme les tarifs d'abonnement et les revenus publicitaires. Cogeco Câble inc. (Cogeco), propriétaire de diverses personnes morales titulaires d'EDR par câble, a soutenu que NBRS n'a pas correctement évalué l'augmentation potentielle des abonnements à VoicePrint au cours de la nouvelle période d'application de licence. Les partenaires de Bell ExpressVu Limited Partnership (Bell ExpressVu), titulaire d'une EDR nationale par SRD, ont également soutenu que NBRS n'avait pas suffisamment exploré d'autres sources de financement.

---

<sup>2</sup> La *Loi sur la radiodiffusion* définit la radiodiffusion comme la transmission, à l'aide d'ondes radioélectriques ou de tout autre moyen de télécommunication, d'émissions encodées ou non et destinées à être reçues par le public à l'aide d'un récepteur, à l'exception de celle qui est destinée à la présentation dans un lieu public seulement.

13. Cogeco, Bell ExpressVu et l'ACTC ont suggéré que les entreprises de distribution ou leurs abonnés ne devraient pas être obligés de contribuer à l'achat et à la distribution gratuite de l'équipement du SCES aux utilisateurs. Cogeco a allégué que l'initiative d'accessibilité proposée n'est pas une activité de radiodiffusion et, par conséquent, ne devrait pas être financée par le biais de revenus de radiodiffusion. Bell ExpressVu a allégué que, tant que tous les abonnés seraient obligés de payer le tarif plus élevé, seulement les abonnés au câble bénéficieraient des récepteurs de SCES parce que les EDR par SRD et SDM emploient une technologie numérique et n'ont pas besoin d'un SCES pour distribuer VoicePrint. L'ACTC a suggéré que NBRS envisage un autre moyen de rendre les récepteurs de SCES accessibles à ses utilisateurs, comme le modèle déjà établi par l'Institut national canadien pour les aveugles, qui offre un point de vente bien situé où les utilisateurs peuvent acheter des aides techniques au prix coûtant.
14. Madame Diane Dobson a indiqué qu'elle ne souhaitait pas payer pour VoicePrint parce qu'elle n'utilise pas le service. Pour sa part, Monsieur Glenn A. Warkentin a exprimé son opposition aux services de radiodiffusion incapables d'être autosuffisants.

**Réplique de la requérante et proposition de modifications à sa demande**

15. En réponse aux inquiétudes soulevées par la CCSA et les entreprises de distribution dans leurs interventions, NBRS a déclaré qu'elle avait commandé un sondage pour connaître l'opinion des abonnés au câble et au satellite sur l'augmentation proposée du tarif. NBRS a déclaré qu'une majorité des personnes interrogées lors du sondage étaient favorables à une augmentation de 0,03 \$ pour permettre à VoicePrint d'améliorer son service aux Canadiens qui sont aveugles ou qui sont incapables de lire des textes imprimés.
16. NBRS a maintenu que ses projections financières ainsi que celles relatives au nombre d'abonnés pour la nouvelle période de licence sont réalistes. Elle a également soutenu que les intervenants n'avaient pas prouvé le bien-fondé de leurs prétentions selon lesquelles VoicePrint pourrait produire des revenus supplémentaires provenant d'autres sources.
17. En réponse aux préoccupations soulevées par les intervenants et par le Conseil concernant l'initiative d'accessibilité décrite dans la demande, NBRS a proposé une autre approche pour fournir un meilleur accès à VoicePrint, de communauté à communauté. À l'audience, NBRS a déclaré qu'elle consacrerait les fonds destinés auparavant à la distribution des récepteurs de SCES à des initiatives qui étendraient le rôle des centres d'émissions locales qu'elle propose et de son programme de sensibilisation. Plutôt que de dépendre de bénévoles comme prévu au départ, la titulaire engagerait du personnel rémunéré pour travailler à temps partiel dans 50 des centres d'émissions locales proposés. Dans chaque communauté, ces personnes rémunérées généreraient des bénévoles locaux et seraient responsables de la sensibilisation au niveau local ainsi que de la liaison avec les titulaires des EDR locales. Le personnel rémunéré ferait également des appels à domicile dans la communauté pour aider les utilisateurs à accéder au SCES. La titulaire a estimé qu'elle pourrait fournir l'accès à au moins 35 000 foyers au cours de la période de la licence si chaque membre de son personnel rémunéré visitait deux foyers par semaine.

18. À la suite de l'audience publique, NBRIS a déposé une lettre datée du 27 mai 2003 qui décrivait en détail l'autre approche qu'elle propose ainsi qu'une révision de ses prévisions de dépenses. La titulaire a indiqué que, dans les deux premières années de la nouvelle période d'application de la licence, elle établirait 50 centres d'émissions locales perfectionnés qui seraient exploités par du personnel à temps partiel et rémunéré. Au cours des deux années suivantes, elle établirait 50 centres d'émissions locales de base exploités par des bénévoles, comme elle l'avait proposé initialement dans sa demande. La titulaire prévoyait que, dans cette autre proposition, les centres d'émissions locales coûteraient 8 156 000 \$ en sept ans.
19. Au cours des trois premières années de la nouvelle période d'application de la licence, la titulaire s'attachera à augmenter ses activités de sensibilisation au niveau national. La titulaire a expliqué qu'elle aurait besoin de sensibiliser le public à son service dans les communautés partout au Canada afin de recruter du personnel et de louer des emplacements pour aménager 50 nouveaux centres d'émissions locales. À partir de la quatrième année, la titulaire a prévu réduire progressivement ses efforts de sensibilisation nationaux parce qu'elle s'attend à ce que, à la cinquième année, les 50 centres d'émissions locales perfectionnés soient capables d'assumer une part importante des activités de sensibilisation au niveau local. La titulaire a prévu que son programme de sensibilisation élargie coûterait 4 505 000 \$ en sept ans.

#### **Analyse et conclusion du Conseil**

20. Lors de l'évaluation de cette demande, le Conseil a tenu compte des préoccupations exprimées par les intervenants à l'égard de la proposition d'augmentation du tarif de gros et de son incidence possible sur les abonnés. Le Conseil reconnaît aussi les difficultés financières de la titulaire. La plupart des subventions et des avantages provenant des transactions de propriété qui fournissent actuellement une grande partie du financement de VoicePrint arriveront à échéance avant la fin de la nouvelle période d'application de la licence. En se fondant sur son analyse des prévisions financières de la titulaire, le Conseil conclut que les revenus publicitaires potentiels qui, selon toute probabilité, seraient accessibles à VoicePrint au cours de la nouvelle période d'application de la licence ne compenseraient pas la perte de revenus provenant des subventions et des avantages.
21. Le Conseil est d'avis que le service unique de VoicePrint contribue à répondre aux objectifs de l'article 3(1)(p) de la Loi, qui prévoit que « le système devrait offrir une programmation adaptée aux besoins des personnes atteintes d'une déficience, au fur et à mesure de la disponibilité des moyens ». Le Conseil, par conséquent, estime qu'il est important que VoicePrint ait une source stable de financement afin de maintenir et d'améliorer son service.
22. Le Conseil estime que la proposition d'augmentation de tarif est justifiée afin de financer les propositions de la titulaire pour augmenter le volume de la programmation locale, régionale et originale diffusée sur VoicePrint ainsi que fournir aux personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle un accès plus facile au service par des centres d'émissions locales perfectionnés et un programme de sensibilisation élargie. Le Conseil est d'avis

que l'approche de la titulaire décrite lors de l'audience et dans sa lettre datée du 27 mai 2003 répond aux inquiétudes relatives au programme d'accessibilité tel qu'il a été décrit dans la demande de renouvellement de la licence. Dans la démarche de sensibilisation élargie, le personnel provenant des centres d'émissions locales sera disponible pour aider les utilisateurs de VoicePrint à accéder au service et à s'adapter aux futurs changements technologiques. De plus, le personnel local favorisera activement la promotion du service dans la communauté. Le Conseil est d'avis que cette initiative profitera à tous les utilisateurs de VoicePrint indépendamment de la manière dont le signal est reçu.

## Conclusion

23. Se fondant sur son examen de la demande de renouvellement de licence et tenant compte des observations des intervenants, le Conseil **renouvelle** la licence de radiodiffusion de VoicePrint, du 1<sup>er</sup> mars 2004 au 31 août 2010<sup>3</sup>. La licence sera assujettie aux conditions qui y sont énoncées ainsi qu'à celles qu'on retrouve à l'annexe II de la présente décision.
24. Le Conseil **approuve** aussi la demande de la titulaire en vue de modifier ses conditions de licence afin d'augmenter le tarif de gros mensuel maximum de VoicePrint de 0,03 \$. Par conséquent, à compter du 20 avril 2004, le Conseil autorise la titulaire, par **condition de licence**, à exiger :
  - des frais mensuels d'au plus 0,04 \$ par abonné, à chaque entreprise de câblodistribution et de SDM de classe 1 et de classe 2 distribuant le service VoicePrint dans un marché de langue anglaise;
  - des frais mensuels d'au plus 0,04 \$ par abonné qui choisit un bloc de services de base offrant majoritairement des services de langue anglaise, à chaque EDR par SRD.

La condition de licence est énoncée dans l'annexe II de la présente décision.

25. Le Conseil s'attend à ce que les recettes supplémentaires provenant de cette augmentation de tarif de gros de VoicePrint soient consacrées aux initiatives décrites par NBRS lors de l'audience et dans sa lettre datée du 27 mai 2003.

## Équité en matière d'emploi

26. Le Conseil reconnaît que la titulaire a fait des efforts au cours de la période actuelle de licence en ce qui a trait à l'équité en matière d'emploi. Conformément à *Mise en œuvre d'une politique d'équité en matière d'emploi*, avis public CRTC 1992-59, 1<sup>er</sup> septembre

---

<sup>3</sup> Dans *Renouvellements administratifs*, décision de radiodiffusion CRTC 2003-290, 21 juillet 2003, le Conseil a renouvelé la licence de VoicePrint pour une période de six mois, soit du 1<sup>er</sup> septembre 2003 au 29 février 2004.

1992, le Conseil encourage la titulaire à continuer à tenir compte des questions d'équité en matière d'emploi lors de l'embauche du personnel et en ce qui a trait à tous les autres aspects de la gestion des ressources humaines.

Secrétaire général

*La présente décision devra être annexée à la licence. Elle est disponible, sur demande, en média substitut et peut également être consultée sur le site Internet suivant :*

<http://www.crtc.gc.ca>

## **Annexe I à la décision de radiodiffusion CRTC 2004-28**

### **Ordonnance de distribution 2000-1 du 21 septembre 2000**

*Distribution du service de programmation du National Broadcast Reading Service Inc. (NBRS) par les personnes autorisées à exploiter certains types d'entreprises de distribution de radiodiffusion.*

Conformément à l'article 9(1)h) de la *Loi sur la radiodiffusion*, le Conseil ordonne, par la présente, aux personnes autorisées à exploiter des entreprises de distribution de radiodiffusion des types précisés au paragraphe a) ci-après, de distribuer le service de programmation de NBRS de la manière prévue au paragraphe b) ci-après, à compter du 12 mars 2001, selon les modalités et les conditions qui suivent :

- a) La présente ordonnance vise les entreprises de distribution de classe 1 et de classe 2, y compris les systèmes de distribution multipoints (SDM) et les entreprises de distribution par SRD. Dans la présente ordonnance, ces titulaires sont désignées collectivement titulaires de licence de distribution.
- b) Les titulaires de licence de distribution doivent distribuer comme suit le service de programmation de NBRS :
  - i) Toute titulaire de classe 1 et de classe 2 qui distribue des services en mode analogique doit distribuer le service de programmation de NBRS sur le second canal d'émissions sonores de CBC Newsworld dans les marchés de langue anglaise;
  - ii) Toute titulaire de classe 1 et de classe 2 qui distribue des services en mode numérique et toute titulaire de licence SDM doit distribuer le service de programmation de NBRS sur un canal sonore, de préférence adjacent à un canal radiophonique de la CBC, dans les marchés de langue anglaise;
  - iii) Lorsqu'une titulaire de classe 1 ou de classe 2 distribue des services en modes analogique et numérique, elle doit distribuer le service de programmation de NBRS conformément au sous alinéa i); et
  - iv) Les titulaires d'entreprises de distribution par SRD doivent distribuer le service de programmation de NBRS sur un canal sonore, de préférence adjacent au service radiophonique de la CBC, si possible, à toutes les personnes abonnées à un bloc de services de base de l'entreprise qui offre principalement des services de langue anglaise.

- c) Le Conseil autorise les titulaires de licence de distribution à majorer leur tarif d'abonnement mensuel de base, d'un montant ne dépassant pas celui autorisé par la licence de NBRS.

Aux fins de la présente ordonnance, les expressions *service de base*, *titulaire de classe 1*, *titulaire de classe 2*, *entreprise de distribution par SRD*, *autorisé*, *marché de langue anglaise* et *service de programmation* doivent être entendues aux sens du *Règlement sur la distribution de radiodiffusion*, tel que modifié de temps à autre.

## **Annexe II à la décision de radiodiffusion CRTC 2004-28**

### **Conditions de licence**

1. La titulaire doit adhérer aux dispositions de la partie 1.1 du *Règlement de 1986 sur la radio*, tel que modifié de temps à autre par le Conseil.
2. La titulaire ne doit pas diffuser plus de quatre (4) minutes de matériel publicitaire par heure d'horloge.
3. La titulaire est autorisée à facturer des frais mensuels d'au plus 0,04 \$ par abonné, à chaque entreprise de câblodistribution et de SDM de classe 1 et de classe 2 distribuant le service VoicePrint dans un marché de langue anglaise.
4. La titulaire est autorisée à facturer des frais mensuels d'au plus 0,04 \$ par abonné qui choisit un bloc de services de base offrant majoritairement des services de langue anglaise, à chaque titulaire d'une entreprise de distribution par SRD.