



Avis public de radiodiffusion CRTC 2007-111

Ottawa, le 5 octobre 2007

Suppression des règles de reconquête

Dans le présent avis public, le Conseil supprime les règles de reconquête applicables aux entreprises de distribution de radiodiffusion par câble titulaires ayant 6 000 abonnés ou plus et qui desservent des immeubles à logements multiples.

Historique

1. Le Conseil a reçu de Communications Rogers Câble inc., en date du 5 avril 2007, une demande en vue d'éliminer les dernières restrictions en matière de reconquête, applicables en vertu de l'avis public de radiodiffusion 2004-62 aux entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR) par câble titulaires de 6 000 abonnés ou plus qui fournissent le service à des immeubles à logements multiples (ILM).
2. Dans une lettre de décision datée du 1^{er} avril 1999, le Conseil a institué des règles de reconquête interdisant aux câblodistributeurs titulaires de commercialiser directement leurs services auprès des clients qui ont annulé leur service de câblodistribution de base. Pour satisfaire aux règles de reconquête, les câblodistributeurs titulaires doivent s'abstenir, pendant une période de 90 jours :
 - de contacter directement les clients qui, par l'intermédiaire d'un mandataire, ont signalé au câblodistributeur leur intention d'annuler leur service de base;
 - d'offrir des rabais ou autres incitatifs qui ne sont pas généralement offerts au public lorsqu'un client appelle lui-même l'entreprise de câblodistribution pour mettre fin à son service de base.
3. Dans l'avis public de radiodiffusion 2004-62, le Conseil a conclu que les règles de reconquête ne viseraient plus que les négociations entre les clients qui résident dans les ILM et les EDR par câble titulaires desservant 6 000 abonnés ou plus. À cette occasion, le Conseil a renforcé les règles régissant la conduite de ces EDR lors de leurs contacts avec les résidents d'ILM. En particulier, le Conseil a interdit à ces EDR par câble :
 - de communiquer directement avec les résidents d'un ILM pendant les 90 jours suivant l'entrée en vigueur d'une entente d'accès avec un nouveau venu, pour desservir cet ILM;

- d'établir une communication directe avec les résidents d'un ILM, ou de leur offrir des rabais ou autre mesure incitative habituellement non offerts au grand public, pendant les 90 jours qui suivent la date de signature d'une entente d'accès permettant à un nouveau venu d'offrir ses services dans cet ILM.
4. Dans l'avis public de radiodiffusion 2007-48, le Conseil a sollicité les commentaires du public afin de déterminer s'il doit supprimer les règles de reconquête applicables aux EDR par câble titulaires ayant 6 000 abonnés ou plus.

Position des parties

5. En réponse à l'avis public de radiodiffusion 2007-48, le Conseil a reçu des commentaires en faveur de la suppression des règles de reconquête de la part de Cogeco Câble inc., du Groupe vidéo de Bell, de Shaw Communications Inc. (Shaw) qui a déposé également un commentaire au nom de Shaw Cablesystems Limited et du Réseau de télévision Star Choice incorporée, de Quebecor Média inc. (QMI) en son nom et en celui de son affiliée Vidéotron ltée, de Corus Entertainment Inc. (Corus) et de la Canadian Cable Systems Alliance Inc. (CCSA). Par ailleurs, Novus Entertainment Inc. (Novus) a exprimé au Conseil son opposition à la suppression des règles de reconquête.
6. La plupart des EDR qui sont en faveur de la suppression des règles de reconquête font valoir que le secteur de la distribution de radiodiffusion est hautement concurrentiel depuis déjà plusieurs années. Shaw et QMI soutiennent, étant donné la compétitivité entre EDR, que les restrictions en matière de reconquête contrarient les forces du marché et empêchent les consommateurs de tirer pleinement avantage d'une saine concurrence entre titulaires établis et nouveaux venus.
7. La plupart des EDR favorables à la suppression des règles de reconquête font remarquer en particulier que, si le gouvernement considère qu'il n'y a plus de raison valable de réglementer les activités de reconquête de certaines sociétés dans le secteur pourtant moins concurrentiel des télécommunications¹, le même raisonnement devrait s'appliquer au secteur éminemment compétitif de la distribution de radiodiffusion. La CCSA et certaines EDR affirment que continuer à imposer les règles de reconquête au secteur de la distribution de radiodiffusion, alors que les concurrents du secteur des télécommunications n'y sont pas astreints, est à la fois injuste et anticoncurrentiel.
8. En outre, Shaw se déclare en faveur de l'élimination de toutes les restrictions empêchant les EDR de répondre aux consommateurs qui réclament un plus grand choix et de livrer une concurrence efficace pour fournir des services de distribution de radiodiffusion de qualité aux Canadiens. Shaw ajoute que la suppression des règles de reconquête devrait être immédiatement suivie de la suppression des « règles de séparation structurelle »

¹ Voir le *Décret modifiant la décision télécom CRTC 2006-15*, C.P. 2007-532 de la gouverneure en conseil, en vigueur depuis le 4 avril 2007.

établies par la décision de radiodiffusion 2002-84, et la suppression des règles régissant la distribution des services d'entreprises liées en vertu de l'article 18(14) du *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* (le Règlement) lesquelles, à son avis, limitent la capacité de Shaw, et jusqu'à un certain point la capacité d'autres EDR, à se livrer une libre concurrence et à offrir davantage aux Canadiens.

9. Corus fait écho à Shaw en affirmant que [traduction] « les règles de reconquête, comme beaucoup d'autres règles, représentent des solutions à des problèmes du passé qui finissent par constituer elles-mêmes des problèmes ». Corus trouve que les règles de reconquête empêchent les EDR de « faire de leur mieux pour attirer les téléspectateurs et les abonnés canadiens ». Elle croit donc que le Conseil devrait éliminer les règles susmentionnées concernant la séparation structurelle et les services affiliés.
10. S'opposant à la suppression des règles de reconquête, Novus rapporte que, dans les ILM en construction, elle ne réussit pas souvent à obtenir la permission d'installer son câblage et son équipement de manière à être le premier fournisseur de services, ni même à offrir ses services en même temps que ses concurrents. Selon Novus, puisque les promoteurs préfèrent ne gérer qu'un minimum de parties pendant la construction, elle arrive rarement à être le « principal fournisseur » de services ou un « fournisseur simultané » de services dans les ILM, sauf pour les édifices Concord, qui appartiennent à une affiliée de Novus. Novus allègue que pour avoir accès à une construction neuve, elle doit parfois négocier pendant plusieurs mois avec le propriétaire ou le conseil de copropriété avant d'en arriver à une entente et encore là, elle doit offrir ses services aux résidents de l'ILM une fois les autres concurrents déjà établis. Novus fait remarquer que sa marque de commerce n'étant pas encore bien établie, elle doit investir beaucoup de temps, d'efforts et d'argent pour arracher un abonné à des concurrents mieux connus.
11. Novus soutient qu'il lui serait impossible de livrer une concurrence efficace advenant la suppression des règles de reconquête, puisque ses deux concurrentes sur le marché de Vancouver, TELUS Communications inc. (TELUS) et Shaw, sont beaucoup plus grosses et beaucoup mieux nanties qu'elle. De l'avis de Novus, [traduction] « les règles de reconquête, en forçant le concurrent en place à ne pas intervenir pendant trois mois, donnent la chance au nouveau venu de brancher le client à son service assez longtemps pour lui permettre d'évaluer les produits du nouveau venu et son service à la clientèle ».
12. Novus prévoit qu'en l'absence des règles de reconquête, le marketing ciblé dans les immeubles ouverts à la concurrence deviendra beaucoup plus agressif, puisque les concurrents seront en mesure d'axer leurs démarches sur les abonnés individuels dans un immeuble en particulier où un nouveau venu essaie de se tailler une place.
13. Si l'on ne veut pas maintenir les règles de reconquête telles quelles, Novus aimerait au moins qu'elles s'appliquent à tout le monde, sans distinction. Cela veut dire, selon Novus, que si un concurrent réussit à gagner la faveur d'un abonné, le fournisseur de services que ce client abandonne ne devrait pas être autorisé à le contacter pendant trois mois, peu importe qu'il soit ou non le titulaire en place. Selon Novus, on pourrait ainsi s'assurer que tous les fournisseurs de services se plient aux mêmes règles.

Analyse et décision du Conseil

14. Dans la lettre de décision du 1^{er} avril 1999 où il impose aux câblodistributeurs titulaires des règles de reconquête, le Conseil dit ce qui suit :

... la capacité des nouveaux venus de se livrer effectivement à de telles activités est compensée par la situation dominante des distributeurs titulaires et leur importante part du marché. De plus, les nouveaux venus ne disposent pas de la masse critique de renseignements sur les clients ou de la gamme de services dont les câblodistributeurs titulaires jouissent à l'heure actuelle. Par conséquent, le Conseil estime qu'il convient d'imposer les restrictions exposées ci-dessus sur une base asymétrique.
15. Dans l'avis public de radiodiffusion 2004-62, le Conseil craint surtout que l'élimination complète des règles de reconquête à ce moment précis ait des répercussions particulièrement néfastes sur les entreprises concurrentes autres que par satellite de radiodiffusion directe (SRD), qui sont encore loin d'être aussi ancrées dans le marché que ces dernières. Le Conseil a donc jugé à l'époque que les règles de reconquête modifiées donneraient aux nouveaux venus le temps nécessaire pour s'installer dans des ILM donnés et par conséquent leur permettraient de récupérer leurs investissements initiaux et de concurrencer le titulaire.
16. Le Conseil note que depuis la mise en place des règles de reconquête en 1999, le marché de la distribution de radiodiffusion a gagné en maturité. Selon le *Rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion 2007* et la *Base de données financières du CRTC*, même si les entreprises de câblodistribution occupent toujours la grande part du marché des abonnés, la part dévolue aux entreprises de SRD et aux systèmes de distribution multipoint (SDM) est passée de 6,5 % environ en 1999 à environ 26,3 % en 2006. En contrepartie, la part de marché des entreprises de câblodistribution² passait de 93,5 % environ en 1999 à environ 73,7 % en 2006.
17. En plus des progrès substantiels qu'ont réalisés les distributeurs par SRD, d'autres entreprises comme Aliant Telecom Inc., Bell Canada, MTS Communications, Saskatchewan Telecommunications et TELUS ont été autorisées à titre d'EDR de classe 1 à fournir des services avec la technologie de la ligne d'abonné numérique (LAN). En 2006, le nombre d'abonnés par LAN avait augmenté de 42 % par rapport à l'année précédente, pour un total de près de 129 000 abonnés. Si l'on soustrait ce nombre d'abonnés afin d'ajuster la part de marché de la câblodistribution en 2006 qui est mentionné au paragraphe précédent, on obtient une part de marché d'environ 72,5 % détenue par les câblodistributeurs titulaires. Bien que le taux de pénétration actuel des LAN soit encore relativement modeste à l'échelle nationale, le Conseil croit que cette technologie est destinée à prendre de l'expansion car les nouveaux venus sont, en général, solidement financés, affiliés à de grandes entreprises et capables d'offrir, ou

² Ce chiffre, dont il est fait mention dans le *Rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion 2007*, comprend les entreprises par ligne d'abonné numérique.

éventuellement capables d'offrir une vaste gamme de services de télécommunication et de radiodiffusion. En outre, avec la baisse relative des services par SDM et la vente de systèmes de câblodistribution de classe 1 non affiliés comme Câble VDN inc. à des EDR plus importantes, le Conseil voit les entreprises de LAN devenir les principaux concurrents, en dehors des distributeurs par SRD. Le Conseil estime qu'il n'y a aucune raison de donner aux nouvelles venues que sont les entreprises de LAN le bénéfice des règles de reconquête, puisque ces entreprises sont généralement des compagnies de téléphone ou leurs affiliées qui, dans bien des cas, entretiennent déjà des relations avec l'abonné potentiel de l'EDR.

18. Le Conseil partage l'avis des parties qui affirment que maintenir les règles de reconquête dans le cas des EDR crée une asymétrie entre le marché canadien des EDR et celui des télécommunications. Le Conseil croit qu'on peut difficilement concilier la suppression des règles de reconquête sur le marché des télécommunications et leur maintien sur le marché de la distribution de radiodiffusion dans lequel les concurrents détiennent près de 30 % du marché. En outre, le Conseil constate que les règles de reconquête pourraient freiner les efforts des concurrents qui essaient d'offrir un ensemble de services de radiodiffusion et de télécommunications dans un marché de convergence.
19. Le Conseil reconnaît aussi la validité de l'argument qui consiste à dire que les règles de reconquête, qui avaient initialement pour but d'encourager la concurrence, finissent par avoir l'effet contraire si elles durent plus longtemps que nécessaire. Compte tenu de l'état actuel de la concurrence sur le marché des EDR, le Conseil est d'avis que des restrictions de ce genre, à plus forte raison lorsqu'elles sont asymétriques, n'ont plus leur raison d'être. Le Conseil a déjà supprimé les restrictions de reconquête pour les EDR de moins de 6 000 abonnés et pour toutes les EDR qui desservent des logements unifamiliaux. Le Conseil est persuadé que la suppression définitive des règles de reconquête ne fera qu'encourager la concurrence. Une concurrence accrue peut avoir pour effet de rendre les services plus abordables en réduisant les tarifs d'abonnement et inciter les EDR à réduire leurs coûts, ce qui, en définitive, contribuera à assurer efficacement la fourniture de la programmation, conformément aux objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion*.
20. Dans son mémoire, Novus indique qu'une des grandes difficultés qu'elle éprouve en tant qu'entreprise « superposée », est d'arriver à être le principal fournisseur de services, ou un fournisseur simultané de services, dans les immeubles neufs. Selon Novus, [traduction] « les abonnés n'aiment pas changer de fournisseur et, quand ils s'apprêtent à le faire et se font offrir des conditions de reconquête par leur fournisseur d'origine, décident presque toujours de rester avec lui ». Le Conseil reconnaît que, sans les règles de reconquête, un nouveau venu comme Novus hésiterait probablement avant d'investir une somme importante pour avoir accès à un ILM, s'il doit s'attendre à ce que le titulaire en place redouble d'effort pour le concurrencer. Néanmoins, le Conseil ne considère pas que cette crainte justifie le maintien des règles de reconquête qui lui apparaissent, comme il est dit plus haut, comme un frein à la concurrence et ne devraient pas durer plus longtemps que nécessaire.

21. En ce qui concerne la solution que propose Novus d'imposer une restriction de 90 jours aussi bien au titulaire qu'au nouveau venu de manière à s'assurer que tous les fournisseurs de services se plient aux mêmes règles, le Conseil croit que dans la situation de concurrence actuelle, cela constituerait une intrusion non justifiée dans le marché des EDR. Le Conseil croit que supprimer les règles de reconquête est une meilleure façon d'assurer que toutes les EDR se plient aux mêmes règles.
22. À la lumière de ce qui précède, le Conseil supprime donc les règles de reconquête régissant la conduite des EDR par câble titulaires de 6 000 abonnés ou plus dans leurs communications avec les résidents des ILM.

Autres questions

23. En ce qui concerne la suppression des règles de séparation structurelle (voir la décision de radiodiffusion 2002-84) et des règles concernant les entreprises liées, comme le préconisent Shaw et Corus, le Conseil estime que ces questions sortent du cadre de la présente instance. De plus, les parties qui voulaient aborder la question de la séparation structurelle ont eu l'occasion de le faire dans le contexte de l'*Audience sur la diversité des voix* (voir l'avis d'audience publique de radiodiffusion 2007-5), au cours de laquelle les parties ont été invitées à dire si, à leur avis, les mesures restrictives comme celles que préconise la décision de radiodiffusion 2002-84 sont efficaces, sinon quels types de mesures s'avèreraient plus efficaces. Quant aux règles concernant les entreprises liées, Shaw pourra, comme toutes les autres parties, présenter ses commentaires sur cette question dans le contexte de la révision des cadres de réglementation (voir l'avis d'audience publique de radiodiffusion 2007-10).

Secrétaire général

Documents connexes

- *Appel aux observations sur la suppression des règles de reconquête*, avis public de radiodiffusion CRTC 2007-48, 8 mai 2007
- *Révision des cadres de réglementation des entreprises de distribution de radiodiffusion et des services de programmation facultatifs*, avis d'audience publique de radiodiffusion CRTC 2007-10, 5 juillet 2007, tel que modifié par *Révision des cadres de réglementation des entreprises de distribution de radiodiffusion et des services de programmation facultatifs*, avis d'audience publique de radiodiffusion CRTC 2007-10-1, 12 septembre 2007, et *Révision des cadres de réglementation des entreprises de distribution de radiodiffusion et des services de programmation facultatifs*, avis d'audience publique de radiodiffusion CRTC 2007-10-2, 26 septembre 2007

- *Audience sur la diversité des voix*, avis d'audience publique de radiodiffusion CRTC 2007-5, 13 avril 2007, tel que modifié par l'avis d'audience publique de radiodiffusion CRTC 2007-5-1, 17 août 2007, par l'avis d'audience publique de radiodiffusion CRTC 2007-5-2, 7 septembre 2007, et par l'avis d'audience publique de radiodiffusion CRTC 2007-5-3, 24 septembre 2007
- *Changements aux règles de reconquête des entreprises de distribution de radiodiffusion*, avis public de radiodiffusion CRTC 2004-62, 13 août 2004
- *Modifications aux conditions de licence relatives à une séparation structurelle pour Cancom et Star Choice*, décision de radiodiffusion CRTC 2002-84, 12 avril 2002
- *Objet : Litige du CDIC – Règles relatives à la communication entre le client et l'entreprise de distribution de radiodiffusion*, décision par lettre datée du 1^{er} avril 1999

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