



Bulletin de radiodiffusion et de télécommunication CRTC 2009-38

Ottawa, le 29 janvier 2009

Pratiques et procédures concernant la médiation assistée par le personnel, l'arbitrage de l'offre finale et les audiences accélérées

Dans le présent bulletin, le Conseil établit les procédures révisées qui s'appliquent à la médiation assistée par le personnel, à l'arbitrage de l'offre finale et aux audiences accélérées. Ces procédures s'appuient sur des pratiques que le Conseil a déjà adoptées antérieurement.

Introduction

1. Le Conseil estime important de disposer de mécanismes de règlement des différends bien conçus, prévisibles et rapides pour les questions de radiodiffusion et de télécommunication qui relèvent de sa compétence réglementaire.
2. Le présent bulletin établit, pour les questions de radiodiffusion et de télécommunication, les étapes à suivre et les délais qui s'appliqueront à chacune des procédures suivantes :
 - a) médiation assistée par le personnel, b) arbitrage de l'offre finale et c) audience accélérée (collectivement les processus de règlement des différends)¹. Ces procédures s'appuient sur des pratiques que le Conseil a déjà adoptées antérieurement².
3. Le présent bulletin sera l'instrument qui régira les procédures du Conseil relatives aux processus de règlement des différends relevant de la *Loi sur la radiodiffusion* ou de la *Loi sur les télécommunications*. Par souci de précision, ce bulletin-ci remplace les conseils antérieurs sur le règlement des différends énoncés dans les avis publics et circulaires figurant à l'annexe 1 du présent document. Cependant deux aspects de l'avis public 2000-65 restent en vigueur : les procédures liées aux « opinions du personnel », qui sont énoncées au paragraphe 12 de l'avis public 2000-65, et les procédures relatives au « règlement des différends par consensus », énoncées aux paragraphes 15 à 17 de l'avis public 2000-65. Ces procédures sont incluses à l'annexe 2 du présent document. Un guide d'interprétation des procédures révisées se trouve à l'annexe 3 du présent document.

¹ Le Conseil peut modifier ces étapes procédurales et ces délais dans un cas particulier, selon les circonstances.

² Le Conseil a toujours cherché à mettre en œuvre des pratiques et procédures qui permettent un règlement rapide des questions relevant de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications*. Par exemple, le principal objectif du Conseil en publiant l'avis public 2000-65 était de lui permettre de se prononcer sur les différends en matière de concurrence aussi rapidement que possible. Dans la circulaire de télécom 2004-2 et dans la circulaire de radiodiffusion 2005-463, le Conseil a adopté des mesures sur le déroulement de ses audiences publiques accélérées.

4. Au Conseil, le personnel chargé des médiations sera situé dans une unité séparée et divisée, par un « mur éthique », du personnel chargé des arbitrages d'offres finales et des audiences accélérées. Même si la médiation assistée par le personnel continuera d'être assurée par les groupes de médiation de la radiodiffusion et des télécommunications du Conseil, celui-ci a créé une division distincte dans son Secteur d'élaboration des politiques et recherche pour s'occuper des arbitrages d'offres finales et des audiences accélérées.

Renseignements généraux

5. Les différends qui portent sur une question – ou, dans des cas exceptionnels, sur plusieurs questions étroitement apparentées – et qui présentent les caractéristiques suivantes se prêteront aux processus de règlement des différends du Conseil :
 - le différend n'oppose que deux parties ou ne touche qu'un petit nombre de parties;
 - les parties n'ont pas été en mesure de résoudre leur désaccord par d'autres méthodes;
 - le différend est pertinent à la réglementation et à la supervision du système canadien de radiodiffusion ou de télécommunication, en particulier aux questions d'interprétation ou d'application d'une décision ou d'une politique ou encore d'un règlement du Conseil qui sont en vigueur;
 - le règlement du différend n'exige pas une nouvelle politique ni la modification d'une politique existante.
6. Les différends dont le règlement entraînerait l'établissement d'une nouvelle politique ou la modification d'une politique existante seront déclarés non recevables aux processus de règlement de différends. En outre, les différends exigeant la considération d'un grand nombre de points ou l'implication d'un grand nombre de parties intéressées ne seront généralement pas déclarés recevables à ces processus. Dans ces cas, le Conseil fera appel à d'autres mécanismes de recours pour résoudre les différends.
7. Le présent bulletin contient les procédures relatives aux différends opposant deux parties. Lorsque plus de deux parties sont en cause, les dispositions de ce bulletin doivent être lues de façon à en tenir compte – sauf dans le cas des arbitrages d'offres finales, où seules deux parties peuvent participer.
8. Lorsque l'implication du Conseil n'est pas légalement exigée, les parties peuvent résoudre leurs différends au moyen d'une médiation ou d'un arbitrage privé, de négociations bilatérales ou d'autres moyens, sans intervention du Conseil. Le Conseil encourage les parties à tenter d'épuiser ces moyens de règlement des questions en suspens de façon efficace avant de demander le recours aux processus de règlement des différends énoncés dans le présent bulletin.

9. Bien que le Conseil exige normalement que les parties fassent appel à la médiation avant de demander un arbitrage de l'offre finale ou une audience accélérée, il peut exister des cas exceptionnels où il est nécessaire de résoudre immédiatement un désaccord. Dans ces cas, le Conseil peut accepter la question en vue d'un arbitrage de l'offre finale ou d'une audience accélérée sans passer d'abord par la médiation.
10. Si le Conseil rejette une demande d'arbitrage d'offre finale ou d'audience accélérée, il en informe les parties en cause et peut, selon le cas, proposer ou amorcer un mécanisme de recours différent.
11. Les délais pour le dépôt des documents et autres échéances énoncées dans ce bulletin d'information sont fermes, mais peuvent être modifiés par le Conseil sur demande.
12. Tant les entreprises de programmation que celles de distribution de radiodiffusion doivent continuer d'assurer l'accès à leurs services et leur distribution pendant un différend.

Pratiques et procédures

a) Médiation assistée par le personnel

13. La médiation assistée par le personnel est la méthode de règlement des différends selon laquelle le personnel du Conseil aide les parties à un différend à en arriver à un règlement consensuel des questions. Lorsqu'il est impossible de régler complètement les problèmes, le personnel du Conseil aura pour objectif de réduire le nombre des questions litigieuses afin de définir clairement celles qui peuvent exiger une intervention différente du Conseil. Dans la médiation assistée par le personnel, les règlements sont de caractère non obligatoire.
14. La médiation assistée par le personnel convient particulièrement aux différends qui répondent aux critères énoncés au paragraphe 5. Elle peut être également efficace dans les situations multilatérales où les parties ont des intérêts semblables.
15. Dans les différends opposant deux parties, les deux parties sont obligées de participer à la médiation assistée par le personnel avant un arbitrage de l'offre finale ou une audience accélérée, sauf si les deux parties (i) ont participé à une médiation de tiers (ii) disposent d'un énoncé des faits accepté et demandent soit un arbitrage de l'offre finale, soit une audience accélérée.
16. Toute partie peut demander une médiation assistée par le personnel en soumettant, en toute confidentialité, une demande écrite au personnel du Conseil. Le personnel établit s'il serait approprié d'avoir recours à une médiation pour régler cette question. Si ce n'est pas le cas, il rejette la demande et peut proposer qu'elle soit traitée dans le cadre d'un autre mécanisme de recours.

17. La médiation assistée par le personnel peut être assurée directement par le personnel par divers moyens : téléphone, conférences téléphoniques, réunions en personne ou une combinaison de ces méthodes. Pendant la médiation, le personnel aide les parties à en arriver à un règlement consensuel en facilitant la communication et les échanges et en faisant en sorte que les parties s'en tiennent aux questions en cause. Comme il est généralement dans le meilleur intérêt des parties de progresser rapidement vers la résolution du différend ou des éléments du différend, le personnel fixe des délais – dans la mesure où la médiation continue de progresser. Le personnel peut prolonger ces délais selon les besoins. S'il devient évident que la médiation ne fonctionne pas, le personnel y met fin.
18. Lorsqu'une médiation assistée par le personnel prend fin sans que toutes les questions aient été résolues, le personnel du Conseil peut, si toutes les parties en conviennent, publier un rapport de médiation dans lequel seront énoncées les questions non réglées. Ce rapport, sur consentement des parties, peut faire partie du dossier qui sera pris en compte dans un arbitrage de l'offre finale, une audience accélérée ou une autre procédure du Conseil sur les questions mentionnées dans le rapport.

b) Arbitrage de l'offre finale

19. L'arbitrage de l'offre finale est la méthode de règlement des différends utilisée pour les différends qui sont de nature exclusivement pécuniaire, font intervenir seulement deux parties et répondent aux critères énoncés au paragraphe 5. Il peut être utilisé lorsque les parties en cause n'ont pas réussi à résoudre le différend par la médiation assistée par le personnel ou lorsque la condition (i) ou (ii) du paragraphe 15 n'est pas satisfaite. Un comité du Conseil agit alors à titre d'arbitre et choisit entre les offres finales avancées par les parties. L'arbitrage de l'offre finale conduit à une décision exécutoire.
20. L'une ou l'autre partie (la requérante) peut demander l'arbitrage de l'offre finale en déposant une demande par écrit auprès du Conseil et en en signifiant copie à l'autre partie (l'intimée). La demande doit expliquer les questions pour lesquelles une décision du Conseil est demandée, contenir un énoncé concis des faits et des points en question et expliquer pourquoi la demande répond aux critères d'arbitrage de l'offre finale.
21. Dans les 5 jours suivant la réception d'une copie de la demande par l'intimée, celle-ci doit faire savoir au Conseil si elle accepte la demande d'arbitrage de l'offre finale concernant les questions soulevées et signifier copie de cet avis à la requérante.
22. Après avoir tenu les conférences téléphoniques ou échangé des lettres avec les parties qu'il juge appropriées, le Conseil fait savoir aux parties, dans les 15 jours suivant la réception de la demande d'arbitrage de l'offre finale, s'il est prêt à accepter la demande.
23. Si le Conseil accepte la demande d'arbitrage de l'offre finale, il précise dans une lettre adressée aux parties les dates auxquelles le processus doit se dérouler et les questions sur lesquelles il prendra une décision. En définissant les questions en litige, le Conseil s'assure ainsi que les parties soumettent des offres comparables.

24. Dans les 15 jours suivant la date à laquelle les parties sont informées par le Conseil du déroulement de son processus de l'offre finale, chaque partie doit lui soumettre son offre finale. Ces soumissions doivent porter sur les questions en litige sur lesquelles le Conseil tranchera. Elles doivent également contenir des arguments concis présentant tous les faits, les exigences du Conseil et les décisions réglementaires et, le cas échéant, les décisions des tribunaux invoqués à l'appui de la position de chaque partie. Ces soumissions ne doivent pas dépasser 10 pages. Les parties peuvent déposer en pièce jointe une copie de documents écrits à l'appui, à l'exception des décisions du Conseil, des tarifs, des dépôts tarifaires et autres documents publiés par le Conseil.
25. Dans les 5 jours suivant la date à laquelle le Conseil reçoit les soumissions de l'offre finale des parties et sur confirmation que les deux offres correspondent bien aux questions en litige, le Conseil envoie à chacune des parties une copie de l'offre de l'autre. Chaque partie peut faire des observations sur l'offre de l'autre, mais n'est pas autorisée à modifier son offre originale. Ces documents d'observation doivent être présentés au Conseil par chaque partie dans les 5 jours suivant la réception de l'offre de l'autre et ne doivent pas dépasser 10 pages. Il n'y pas d'audience avec comparution.
26. Une fois l'une ou l'autre des offres choisies dans son intégralité par le comité d'arbitrage du Conseil, le Conseil publie sa décision. Le Conseil a l'intention de publier les décisions relatives aux arbitrages d'offres finales dans les 55 jours suivant l'acceptation d'une demande d'arbitrage de l'offre finale, dans les cas où les parties ont respecté leurs obligations en matière de dépôt.
27. Uniquement dans des cas très exceptionnels, lorsque le Conseil estime qu'aucune des offres finales des parties n'est dans l'intérêt public, les deux offres finales sont rejetées et les parties en cause en sont informées. Dans pareil cas, le Conseil peut renvoyer la question en vue d'une audience accélérée.

c) Audience accélérée

28. Une audience accélérée est la méthode de règlement des différends utilisée pour les différends qui répondent aux critères indiqués au paragraphe 5, à condition que la nature du différend ne soit pas exclusivement pécuniaire. Elle peut être utilisée lorsque les parties en cause n'ont pas réussi à résoudre le différend par la médiation assistée par le personnel ou lorsque la condition (i) ou (ii) du paragraphe 15 a été satisfaite. Le Conseil accorde le redressement demandé, en totalité ou en partie, s'il conclut en faveur de la requérante. Selon cette méthode de règlement des différends, le Conseil établit des comités chargés de tenir de courtes audiences avec comparution.
29. L'une ou l'autre partie (la requérante) peut demander l'arbitrage de l'offre finale en déposant une demande par écrit auprès du Conseil et en en signifiant copie à l'autre partie (l'intimée). La demande doit expliquer les questions pour lesquelles une décision du Conseil est demandée, contenir un énoncé concis des faits et des points en question et expliquer pourquoi la demande répond aux critères d'une audience accélérée.

30. Dans les 5 jours suivant la réception d'une copie de la demande par l'intimée, celle-ci doit faire savoir au Conseil si elle accepte la demande d'audience accélérée concernant les questions soulevées et signifier copie de cet avis à la requérante.
31. Le Conseil, après avoir étudié les conseils reçus de l'intimée, informe par lettre les parties dans les 20 jours suivant la réception de la demande d'une audience accélérée s'il est prêt à accepter la demande. Si le Conseil accepte cette demande, il informe les parties dans sa lettre des dates précises auxquelles l'audience accélérée aura lieu et des questions sur lesquelles il se prononcera.
32. Dans les 15 jours après que le Conseil a accepté une demande et informé les parties, l'intimée doit déposer une réponse à la demande auprès du Conseil. La réponse doit contenir un énoncé concis des faits et des questions, et l'intimée doit en signifier copie à la requérante.
33. Toutes les demandes d'audience accélérée et les réponses doivent contenir des arguments concis citant tous les faits et indiquant les exigences et les décisions réglementaires du Conseil, et, au besoin, les décisions des tribunaux sur lesquelles chaque partie appuie son argumentation. Toutes les demandes doivent également énoncer brièvement le redressement sollicité. Ces documents ne doivent pas dépasser 10 pages. Les parties peuvent déposer en pièce jointe une copie de tout document écrit sur lequel elles appuient leur argumentation, à l'exception des décisions du Conseil, des tarifs, des dépôts tarifaires et d'autres documents publiés par le Conseil. Le Conseil n'acceptera pas le dépôt d'autres documents à l'audience, sauf sur autorisation spéciale.
34. Lorsque le Conseil a accepté une demande d'audience accélérée, les parties sont convoquées à une courte audience avec comparution à laquelle elles doivent avoir en main toute la documentation pertinente et être accompagnées de membres de leur personnel bien renseignés. Si une partie n'a pas en main la documentation pertinente ou si elle n'est pas accompagnée d'une personne bien renseignée, le Conseil peut tirer une conclusion défavorable à son endroit.
35. Le Conseil se réserve le droit d'exiger à tout moment, de l'une ou l'autre partie, le dépôt d'information additionnelle avant ou au moment de l'audience.
36. Au début de l'audience, chaque partie est invitée à faire une brève présentation, généralement de 10 minutes, devant le comité. Les parties répondent ensuite aux questions du comité et de l'avocat du Conseil, après quoi elles bénéficient chacune de généralement 20 minutes pour échanger entre elles. Finalement, chaque partie a de nouveau l'occasion, généralement 10 minutes, pour s'adresser au comité, puis l'audience est close. Cette procédure peut varier selon les circonstances.
37. Le Conseil a l'intention de publier ses décisions sur l'audience accélérée dans les 70 jours suivant l'acceptation d'une demande d'audience accélérée, lorsque les parties ont respecté leurs obligations en matière de dépôt et lorsqu'il n'y a pas eu de report d'ajournement à l'audience avec comparution.
38. Les audiences se tiendront normalement au Salon Réal Therrien, situé au 7^e étage de l'édifice central, Les Terrasses de la Chaudière, sis au 1, promenade du Portage, Gatineau (Québec).

Confidentialité

39. Tous les renseignements et documents soumis par les parties au cours de la médiation assistée par le personnel, ainsi que l'existence de cette médiation et toutes les discussions afférentes deviennent confidentiels et ne seront divulgués ni par les parties ni par le Conseil, et ne peuvent pas non plus être utilisés par les parties lors de procédures ultérieures devant le Conseil. Tel qu'indiqué au paragraphe 18, si toutes les parties en conviennent, le Conseil peut publier un rapport de médiation du personnel indiquant les questions restées en suspens. Avec le consentement de toutes les parties, ce rapport peut faire partie du dossier qui sera pris en compte dans une autre procédure du Conseil sur les questions figurant dans le rapport.
40. Pour les arbitrages d'offres finales et les audiences accélérées, les règles et pratiques actuelles de confidentialité du Conseil s'appliquent. Lorsqu'une partie dépose des renseignements confidentiels auprès du Conseil, elle doit fournir suffisamment de détails sur la nature et la portée du tort direct qu'elle estimerait subir si les renseignements faisant l'objet de la demande de confidentialité étaient divulgués. La partie doit également déposer une version abrégée du document pour le dossier public accompagnée d'une justification de la demande de confidentialité ou des raisons pour lesquelles elle s'opposerait au dépôt de la version abrégée.
41. Les renseignements déposés auprès du Conseil seront versés au dossier public à moins que la partie qui dépose les renseignements demande la confidentialité au moment du dépôt. Lorsque le Conseil est d'avis que le tort direct susceptible de résulter de la divulgation publique n'est pas suffisant pour l'emporter sur l'intérêt public de la divulgation des renseignements, il peut verser au dossier public les renseignements pour lesquels la confidentialité a été demandée, et ce, de sa propre initiative ou à la demande d'un tiers, après avoir donné à la partie qui dépose les renseignements une autre possibilité de justifier sa demande de confidentialité.
42. Pour les différends relevant de l'article 12 du *Règlement sur la distribution de radiodiffusion*, les renseignements déposés auprès du Conseil resteront généralement confidentiels³. Pour ces différends, les parties ne sont pas tenues de demander la confidentialité des documents déposés auprès du Conseil. Lorsque le Conseil est d'avis préliminaire qu'il est dans l'intérêt public que les renseignements déposés à l'égard d'un différend relevant de l'article 12 soient rendus publics, il donnera à la partie en cause la possibilité de faire une demande de confidentialité comme il est indiqué ci-dessus.

Entrée en vigueur des nouvelles pratiques et procédures

43. Les procédures et pratiques ci-dessus entrent en vigueur à la date de publication du présent bulletin.

³ L'article 12 du *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* établit la politique concernant le règlement de différends dans le cas de différends « entre le titulaire d'une entreprise de programmation, soit l'exploitant d'une entreprise de programmation exemptée, au sujet de la fourniture ou des modalités de fourniture de la programmation transmise par l'entreprise de programmation, y compris le tarif de gros ... ».

Dépôt des documents

44. Veuillez prendre note que, dans la mesure du possible, tous les documents doivent faire l'objet d'un dépôt électronique par l'intermédiaire du site Web du Conseil à l'adresse www.crtc.gc.ca. Les parties doivent clairement indiquer au premier paragraphe de leur demande si elles souhaitent une médiation assistée par du personnel du CRTC, un arbitrage de l'offre finale ou une audience accélérée.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Procédure accélérée de règlement des différends relevant de la Loi sur la radiodiffusion*, Circulaire de radiodiffusion CRTC 2005-463, 18 avril 2005
- *Procédure accélérée de règlement des questions de concurrence*, Circulaire de télécom CRTC 2004-2, 10 février 2004
- *Pratiques et procédures de règlement des différends en matière de concurrence et d'accès*, Avis public CRTC 2000-65, 12 mai 2000

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>

Ce bulletin remplace les conseils sur le règlement des différends énoncés dans les avis publics et circulaires suivants :

1. *Procédure accélérée de règlement des différends relevant de la Loi sur la radiodiffusion*, Circulaire de radiodiffusion CRTC 2005-463, 18 avril 2005
2. *Procédure accélérée de règlement des questions de concurrence*, Circulaire de télécom CRTC 2004-2, 10 février 2004
3. *Pratiques et procédures de règlement des différends en matière de concurrence et d'accès*, Avis public CRTC 2000-65, 12 mai 2000
4. *Règlement sur la distribution de radiodiffusion*, Avis public CRTC 1997-150, 22 décembre 1997
5. *Règles en matière d'accès pour les entreprises de distribution de radiodiffusion*, Avis public CRTC 1996-60, 26 avril 1996
6. *Nouvelles procédures concernant les questions de concurrence*, Avis public Télécom CRTC 95-51, 8 décembre 1995
7. *Modifications au Règlement de 1986 sur la télédistribution*, Avis public CRTC 1994-7, 3 février 1994

Les procédures suivantes, établies par le Conseil à l'avis public 2000-65 restent en vigueur :

Opinion du personnel

12. Il se pourrait parfois qu'une aide de quelques heures ou jours, de la part du personnel du Conseil, s'avère suffisante pour sortir d'une impasse. Il se pourrait aussi que les parties aient besoin de l'opinion du personnel ou d'une autre forme d'assistance pour faire avancer leurs négociations. Lorsque l'opinion du personnel est sollicitée, le Conseil entend que, dans la mesure du possible, elle soit rendue au plus tard 60 jours après la date de la réception de la demande. Généralement, plus le différend est complexe ou technique, plus il est possible qu'au moins une étape de comparution officieuse ou officielle soit nécessaire (y compris des réunions entre les parties). Dans certains cas, les mémoires écrits des parties pourraient ne pas suffire pour permettre au personnel du CRTC de se faire une opinion complète. Le délai de 60 jours pourrait alors être prorogé.

Modèle 2 : Règlement des différends par consensus

15. Ce modèle prévoit des réunions avec l'assistance du personnel qui nécessitent la participation de représentants de l'ensemble de l'industrie et d'autres parties intéressées au sein d'un groupe de travail. Le but de ce groupe serait de régler des problèmes techniques, opérationnels ou administratifs d'une certaine ampleur et à trouver des solutions applicables à l'industrie, et non pas seulement aux différends des parties en présence. Ce modèle a été utilisé avec succès par le Comité d'interconnexion CRTC/Industrie (CDCI) en réponse aux problèmes d'implantation de la concurrence dans les services téléphoniques locaux.

16. Le groupe de travail examinerait toute question de façon générale, établirait les faits et proposerait une solution dans un rapport unanime qui serait ensuite soumis au Conseil pour approbation. Même si, suivant ce processus, l'approbation du Conseil n'est pas nécessaire, il faut noter que, jusqu'à maintenant, les participants au CDCI ont pris l'habitude dans ces cas de la solliciter pour donner davantage de poids à leurs conclusions.

17. Conformément à ce processus :

- des groupes de travail seraient constitués pour se pencher sur des tâches particulières et tenter d'établir un consensus de l'industrie sur la manière dont une question technique, administrative ou opérationnelle devrait être réglée;
- la participation aux groupes de travail serait ouverte à toute partie pouvant démontrer que le règlement de la question la touche directement;
- le personnel participerait aux réunions pour faciliter les discussions, répondre aux questions et, à l'occasion, donner son opinion pour sortir d'une impasse;
- les différends sur des questions de politiques, soulevés dans le cadre des groupes de discussion, seraient réglés par le Conseil suivant un processus écrit.



Guide d'interprétation Pratiques et procédures concernant la médiation assistée par le personnel, l'arbitrage de l'offre finale et les audiences accélérées

Les parties doivent d'abord tenter de régler elles-mêmes le différend

