



Bulletin d'information de radiodiffusion CRTC 2012-471

Version PDF

Référence au processus : 2012-273

Ottawa, le 30 août 2012

Mesures de contrôle de l'intensité sonore des messages publicitaires – Processus d'imposition des mesures à l'industrie de la radiodiffusion et de traitement des plaintes

*Le présent bulletin d'information décrit comment le Conseil traitera la conformité de l'industrie de la radiodiffusion aux exigences réglementaires en ce qui a trait à l'intensité sonore des messages publicitaires à la télévision. Afin de démontrer leur conformité à ces exigences, le Conseil ordonne aux télédiffuseurs et aux fournisseurs de services de télévision de déposer, au plus tard le **15 octobre 2012**, un rapport confirmant qu'elles respectent les règlements et qu'elles ont mis en place les mesures pertinentes établies dans le présent bulletin.*

Le présent bulletin énonce également la façon dont le Conseil traitera les plaintes au sujet de l'intensité sonore des messages publicitaires télévisés, ainsi que les mesures que le Conseil prendra pour assurer la conformité de l'industrie de la radiodiffusion aux exigences réglementaires.

Introduction

1. Dans *Modifications à divers règlements et à une ordonnance d'exemption en vue de mettre en œuvre des mesures de contrôle de l'intensité sonore des messages publicitaires*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2012-273 et ordonnance de radiodiffusion CRTC 2012-274, 8 mai 2012, le Conseil a annoncé qu'il modifierait différents règlements ainsi qu'une ordonnance d'exemption pour exiger que l'industrie de la radiodiffusion mette en place des mesures visant à s'assurer que l'intensité sonore des messages publicitaires télévisés soit uniforme à celle du reste de la programmation, et ce, au plus tard le 1^{er} septembre 2012.
2. Le présent bulletin énonce des lignes directrices sur la manière dont l'industrie doit prouver qu'elle respecte les règlements à la suite de plaintes, et indique les mesures que le Conseil peut prendre en cas de non-respect de ses règlements. Il établit également le processus du Conseil quant au traitement des plaintes en matière d'intensité sonore des messages publicitaires.

Les exigences

3. Les règlements du Conseil exigent que les entreprises de programmation de télévision¹ (c.-à-d. les télédiffuseurs) s'assurent que tout message publicitaire diffusé respecte les exigences techniques établies dans le document intitulé *ATSC Recommended Practice A/85* (la Recommandation)². Les télédiffuseurs doivent donc faire en sorte d'ajuster l'intensité sonore de toute leur programmation, y compris la vidéodescription³, aux métadonnées sonores⁴ ou à la valeur cible d'intensité sonore du contenu du canal.
4. Les fournisseurs de services de télévision, comme les entreprises de distribution de radiodiffusion par câble, par IPTV et par satellite de radiodiffusion directe, doivent assurer la transmission des métadonnées sonores exactes et veiller à ne pas modifier l'intensité sonore du contenu diffusé par les services canadiens de programmation lors de sa distribution. Si un fournisseur de services de télévision modifie le contenu sonore ou le format d'un service de programmation (p. ex. : format de l'encodage sonore, nombre de canaux sonores), il doit veiller à ce que tous les messages publicitaires respectent les exigences techniques de la Recommandation.
5. Les fournisseurs de services de télévision doivent également s'assurer que le volume des émissions des services non canadiens et celui des émissions de ses propres canaux communautaires respectent les exigences techniques de la Recommandation.

Façons de se conformer aux exigences du Conseil

6. Le Conseil considérera que l'industrie de la radiodiffusion est conforme si elle peut démontrer qu'elle a mis en place les mesures suivantes :
 - les télédiffuseurs doivent, à l'égard de toute source de contenu (p. ex. : enregistré, en direct) :

¹ Les entreprises de programmation de télévision comprennent les diffuseurs de télévision traditionnelle en direct, les services spécialisés et les entreprises de vidéo sur demande.

² Les exigences techniques relatives au contrôle de l'intensité sonore des messages publicitaires sont énoncées aux annexes J et K du document intitulé *ATSC Recommended Practice A/85: Techniques for Establishing and Maintaining Audio Loudness for Digital Television*, publié sur le site web de l'Advanced Television Systems Committee Inc. (ATSC) : <http://www.atsc.org>. Une version en langue française, pour information seulement et non approuvée par l'ATSC, y est publiée.

³ La vidéodescription consiste à décrire à voix haute les éléments visuels principaux d'une émission de télévision, comme les décors, les costumes ou le langage corporel. La description est ajoutée lors de pauses dans le dialogue et permet aux auditeurs de se faire une image mentale de l'émission. Elle fonctionne mieux dans le cas des émissions préenregistrées, comme les dramatiques et les documentaires. La vidéodescription utilise une trame sonore séparée.

⁴ Plus précisément, pour ce qui est de l'encodage audio AC-3, les métadonnées d'intensité sonore permettent de contrôler le volume de différents contenus pendant leur distribution ou au moment de leur réception au boîtier numérique des abonnés.

- installer, entretenir et utiliser correctement les appareils qui permettent la mise en œuvre la Recommandation et les tester régulièrement, ainsi qu’offrir de la formation aux ingénieurs ou techniciens chargés des appareils;
 - acquérir de la programmation conforme à la Recommandation énoncée ci-dessus;
 - accomplir une combinaison de ce qui précède.
- les fournisseurs de services de télévision doivent :
 - dans le cas de signaux non modifiés, installer, entretenir et utiliser correctement les appareils qui permettent la mise en œuvre la Recommandation et les tester régulièrement, ainsi qu’offrir de la formation aux ingénieurs ou techniciens chargés des appareils;
 - dans le cas de contenu sonore ou de format modifié, ou encore de services de programmation non canadiens, prendre les mesures décrites ci-dessus pour les télédiffuseurs.
7. Afin de garantir que les mesures décrites ci-dessus soient bien mises en place, le Conseil s’attend à ce que les télédiffuseurs et les fournisseurs de services de télévision coordonnent leurs approches en matière de contrôle de l’intensité sonore des messages publicitaires.

Première évaluation de la conformité

8. Afin de confirmer la conformité, le Conseil ordonne aux télédiffuseurs et aux fournisseurs de services de télévision de déposer, au plus tard le **15 octobre 2012**, un rapport de conformité démontrant leur conformité en confirmant qu’ils ont mis en place les mesures établies ci-dessus. Ces rapports, que le Conseil pourra publier sur son site web, doivent comporter :
- une description des mesures adoptées en vue de veiller à ce que l’intensité sonore des messages publicitaires soit uniforme à celle du reste de la programmation, y compris toute disposition contractuelle avec d’autres parties mises en cause dans la fourniture et la distribution de programmation;
 - une description des mesures mises en place afin de coordonner l’approche visant à contrôler l’intensité sonore des messages publicitaires avec d’autres parties mises en cause dans la fourniture et la distribution de programmation;
 - le nom et le type d’appareil installé ainsi qu’une description de sa fonction et de la place qu’il occupe par rapport aux autres éléments de la chaîne de fourniture et de distribution de programmation;

- des renseignements relatifs aux procédures d'entretien et de surveillance ainsi que les mesures prises pour veiller à une formation adéquate du personnel;
 - des renseignements relatifs aux formats et encodages sonores reçus des autres parties mises en cause dans la chaîne de distribution de programmation et envoyés à celles-ci.
9. Le personnel du Conseil examinera les rapports de conformité et décidera s'il est nécessaire de procéder à d'autres enquêtes ou d'entreprendre d'autres procédures. Si le rapport est jugé satisfaisant et qu'aucune plainte n'est déposée, la partie sera réputée respecter les règlements. Cette première évaluation de la conformité n'empêche pas le personnel du Conseil de demander d'autres rapports de conformité ou d'autres renseignements dans l'avenir.
10. Le délai de 45 jours avant la date d'échéance du dépôt n'est pas un délai de grâce pour ce qui est de la date de mise en vigueur des exigences du Conseil.
11. Le Conseil encourage les télédiffuseurs et les fournisseurs de services de télévision à informer leurs téléspectateurs et leurs abonnés des mesures qu'elles ont adoptées pour contrôler l'intensité sonore des messages publicitaires.

Classification des plaintes sur l'intensité sonore

12. Les plaintes de particuliers au sujet de l'intensité sonore des messages publicitaires sont assujetties à la Partie 2 des *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes* (les règles de procédure).
13. Les plaintes déposées par l'industrie, des groupes de défense des consommateurs ou des associations de l'industrie sont assujetties à la Partie 1 des règles de procédure.

Plaintes de particuliers

Dépôt d'une plainte

14. Si un téléspectateur croit qu'une entreprise de programmation ou un fournisseur de services de télévision n'a pas adopté les mesures nécessaires pour que le volume des messages publicitaires diffusés soit uniforme à celui du reste de la programmation, il doit :
- premièrement, faire part de sa préoccupation au télédiffuseur ou au fournisseur de services de télévision afin de tenter de régler la question directement;
 - deuxièmement, si le télédiffuseur ou le fournisseur de services de télévision ne répond pas à sa préoccupation, déposer une plainte auprès du Conseil par la voie de la section « Contactez-nous » du site web du Conseil (www.crtc.gc.ca) ou par les autres moyens énumérés sur ce site.

15. Le plaignant doit fournir les renseignements suivants, lesquels sont nécessaires afin de retrouver et d'analyser correctement les cas présumés de non-conformité quant aux règlements sur l'intensité sonore :

- la date et l'heure de l'émission;
- le titre ou la description de l'émission et de la publicité;
- le numéro du canal et le nom du service de programmation;
- le nom du fournisseur de services de télévision (p. ex. : le nom du câblodistributeur, du service par satellite ou par IP), le cas échéant;
- une description du problème d'intensité sonore, qui peut comprendre toute correspondance avec l'industrie.

16. Tandis que la Recommandation assure l'uniformité de l'intensité sonore des messages publicitaires et du reste de la programmation, elle ne peut garantir que l'intensité sonore sera la même d'un canal à l'autre. De plus, parce que la Recommandation fait référence à la télévision numérique, elle ne peut s'appliquer aux systèmes de transmission analogique.

Processus de traitement des plaintes de particuliers

17. Conformément à la Partie 2 des règles de procédure, une plainte relative à l'intensité sonore d'un message publicitaire est transmise au télédiffuseur et, le cas échéant, au fournisseur de services de télévision, dans les 15 jours civils à compter de la date de sa réception par le Conseil. Le télédiffuseur et le fournisseur de services de télévision ont alors 20 jours à compter de la réception d'une copie de la plainte pour déposer une réponse auprès du Conseil et en signifier une copie au plaignant. Tout défaut de répondre à la plainte fait en sorte que la partie est considérée en non-conformité à l'égard des règlements sur l'intensité sonore.

18. Comme les messages publicitaires peuvent être insérés tant par les télédiffuseurs que par les fournisseurs de services de télévision et compte tenu que la Recommandation prévoit plus d'une approche quant à l'intensité sonore, les réponses doivent préciser qui est responsable de l'insertion et du contrôle. De plus, les réponses doivent contenir les détails de toute coordination négociée par les télédiffuseurs et les fournisseurs de services de télévision. Le plaignant peut déposer au Conseil une réplique à la réponse et en signifier une copie aux entreprises concernées dans les 10 jours civils à compter du dépôt de la réponse auprès du Conseil.

19. Le personnel du Conseil analyse la ou les réponses des entreprises en cause et, le cas échéant, la réplique du plaignant. S'il juge que les entreprises respectent les règlements sur l'intensité sonore, il ferme le dossier et en avise le plaignant au plus tard 15 jours civils à compter de la réception des réponses des entreprises.

Plaintes de télédiffuseurs, de fournisseurs de services de télévision, de groupes de défenses des consommateurs ou d'associations de l'industrie

20. Tel que mentionné précédemment, les plaintes de télédiffuseurs, de fournisseurs de services de télévision, de groupes de défenses des consommateurs et d'associations de l'industrie sont assujetties à la Partie 1 des règles de procédure.
21. Toutes les demandes de la Partie 1 sont affichées sur le site web du Conseil. La partie contre qui la plainte est formulée peut déposer une réponse dans les 30 jours civils à compter de la date de publication de la demande sur le site web du Conseil. Toute personne intéressée peut intervenir par écrit dans ce délai de 30 jours.
22. Le demandeur peut déposer une réplique à une réponse d'une partie ou à un document d'un intervenant dans les 10 jours civils à compter de la fin du délai pour répondre ou intervenir.
23. Le Conseil a adopté comme objectif de rendement de publier ses décisions sur les demandes de la Partie 1 dans les quatre mois de la fermeture du dossier de l'instance.
24. Le personnel du Conseil peut déclencher un examen plus approfondi ou entreprendre des mesures visant à garantir la conformité, tel qu'énoncé aux paragraphes 25 à 27, à la suite d'une plainte déposée en vertu de la Partie 1 des règles de procédure.

Examen, enquête et conformité

25. Le personnel du Conseil peut examiner un enjeu plus en profondeur et exiger des renseignements additionnels sur un incident dans les cas suivants :
 - l'absence ou l'insuffisance du rapport exigé par le Conseil sur les mesures adoptées, tel que prévu au paragraphe 8;
 - l'absence ou l'insuffisance de réponses de l'industrie aux plaintes;
 - un nombre important de plaintes.
26. Les demandes de renseignements spécifiques peuvent comprendre une demande d'enregistrement d'une programmation et de commerciaux précis, des preuves de coordination avec d'autres parties mises en cause dans la fourniture et la distribution de programmation, des résultats de tests et de surveillance ou d'autres renseignements appropriés, selon le cas.
27. Si le personnel du Conseil estime qu'une partie est en non-conformité quant aux exigences sur l'intensité sonore des messages publicitaires, le Secteur de la conformité et des enquêtes du Conseil peut enquêter et/ou entreprendre des mesures additionnelles. De telles mesures comprennent :
 - publier les renseignements relatifs aux plaintes, les réponses et/ou les décisions sur la non-conformité;

- établir des exigences de rapport réguliers, lesquels comprendraient les raisons de la non-conformité et les mesures devant être mises en place pour atteindre la conformité;
- exiger une réunion axée sur la conformité avec le télédiffuseur et/ou le fournisseur de services de télévision afin de discuter plus amplement de la question;
- traiter de la non-conformité répétée lors du renouvellement de licence;
- publier un avis de consultation⁵;
- tenir une audience⁶ au cours de laquelle le télédiffuseur ou le fournisseur de services de télévision devra démontrer pourquoi le Conseil devrait s'abstenir de rendre une ordonnance, laquelle enjoindrait la partie à prendre des mesures correctives en vertu de l'article 12(2) pourra être enregistrée auprès de la Cour fédérale;
- toute autre mesure jugée appropriée.

Secrétaire général

⁵ Le Cadre en Chef de la conformité et des enquêtes peut recommander au Conseil la publication d'un avis de consultation. De tels avis de consultation peuvent résulter en la modification, la suspension ou la révocation d'une licence.

⁶ Le Cadre en Chef de la conformité et des enquêtes peut recommander au Conseil la tenue d'une audience.