



## Décision de radiodiffusion CRTC 2015-120

Version PDF

Référence : Demande de la Partie 1 affichée le 5 février 2015

Ottawa, le 31 mars 2015

**Star Choice Television Network Incorporated**  
L'ensemble du Canada

*Demande 2015-0111-4*

### **Entreprise nationale de distribution de radiodiffusion par satellite de radiodiffusion directe – Prorogation de la date butoir pour la distribution des messages d'alerte en cas d'urgence**

*Le Conseil **refuse** la demande de Star Choice Television Network Incorporated (Star Choice) en vue de proroger d'un an la date butoir pour se conformer aux exigences relatives à la distribution obligatoire de messages d'alerte en cas d'urgence dans le cas de Shaw Direct, son entreprise de distribution de radiodiffusion (EDR) nationale par satellite de radiodiffusion directe (SRD) desservant des clients partout au Canada.*

*La grande majorité des radiodiffuseurs et EDR ont pris l'initiative de mettre en œuvre des mesures d'alertes en cas d'urgence qui rendront la vie des Canadiens plus sécuritaire. Le Conseil est préoccupé et déçu du fait que certaines entreprises ne soient pas prêtes à utiliser le Système d'agrégation et de dissémination national d'alertes, lequel fonctionne depuis 2010. Selon le Conseil, le fait de proroger la date butoir du 31 mars 2015 à laquelle une EDR doit avoir mis en œuvre un système d'alertes public minera la capacité des Canadiens à recevoir des messages d'alerte en cas d'urgence les informant de dangers imminents pour la vie, et compromettra leur sécurité. Dans le présent cas, environ 220 000 abonnés de foyers canadiens seront touchés par le délai de Star Choice. Étant donné que Star Choice a eu la possibilité de participer au Système national d'alertes à la population depuis 2010, et qu'il est important que tous les Canadiens soient avertis en cas de péril imminent, le Conseil estime que la prorogation d'un an demandée ne serait pas appropriée dans les circonstances. Toutefois, les options dont dispose le Conseil sont très limitées puisque la présente demande n'a été déposée qu'en février 2015.*

*Par conséquent, une prorogation de six mois à la date butoir originale sera accordée à Star Choice. Ainsi, le titulaire doit maintenant mettre en œuvre le système d'alerte sur son EDR nationale par SRD Shaw Direct au plus tard le **30 septembre 2015**. De plus, Star Choice doit s'assurer que tous les clients concernés soient informés du retard étant donné que la vie et la sécurité des Canadiens peuvent être touchées. Star Choice doit également faire rapport périodiquement au Conseil pour veiller à ce que des mesures soient prises pour résoudre le problème.*

## Historique

1. Les messages d'alerte en cas d'urgence sont émis par les autorités publiques (telles les organisations de gestion des urgences, ou OGU) pour diffusion immédiate au public en vue d'aviser la population d'un danger pour la vie ou les biens. Ces messages comprennent des informations sur la nature de la menace, la région concernée et les mesures que le public devrait prendre. Ces messages d'alerte en cas d'urgence proviennent du Système national d'alertes à la population (SNAP) du Canada.
2. Dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2014-444, le Conseil a annoncé qu'il avait apporté des modifications au *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* (le Règlement), entre autres choses, pour rendre obligatoire la participation des entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR) au SNAP. Comme le prévoit maintenant l'article 7.2(2) du Règlement, les EDR doivent mettre en œuvre, au plus tard le 31 mars 2015, un système d'alerte public qui annonce un danger imminent ou actuel pour la vie.

## Demande

3. Star Choice Television Network Incorporated (Star Choice) a déposé une demande relativement à son entreprise de distribution de radiodiffusion (EDR) nationale par satellite de radiodiffusion directe (SRD) Shaw Direct. Plus précisément, Star Choice demande de proroger d'un an (du 31 mars 2015 au 31 mars 2016) la date butoir pour se conformer aux exigences relatives à la distribution obligatoire de messages d'alerte en cas d'urgence.
4. Selon le titulaire, bien que la majorité de ses abonnés disposent d'un équipement capable de capter le SNAP, environ 220 000 abonnés possèdent de vieux modèles très limités du point de vue technique, qui n'ont pas été conçus pour recevoir des messages d'alerte et n'en ont pas la capacité.
5. Star Choice dit avoir fait plusieurs tentatives pour trouver une solution (alertes courriel, commutation de source, substitution d'un canal virtuel, mises à jour de logiciel) et s'être heurté chaque fois à des problèmes de compatibilité ou à des contraintes excessives pour le service. Il n'estime pas avoir le droit de forcer ni même pousser les abonnés à échanger leurs vieux appareils pour des appareils compatibles avec le SNAP.
6. Selon le titulaire, la prorogation demandée lui donnerait le temps d'expliquer aux abonnés concernés, par des encarts de facturation, que leur équipement n'est pas en mesure de recevoir des alertes en cas d'urgence. La prorogation permettrait également au titulaire d'augmenter ses efforts à inciter plus de clients concernés à faire la transition vers un décodeur capable de recevoir les alertes en cas d'urgence, et lui permettrait de continuer à chercher des solutions techniques afin de rendre possible les alertes en cas d'urgence sur les décodeurs actuels des clients concernés.

7. Star Choice s'est également engagé à faire rapport chaque mois auprès du Conseil sur le nombre d'abonnés qui continuent d'utiliser des appareils non compatibles avec le SNAP.

### **Intervention et réplique**

8. Le Conseil a reçu une intervention en opposition à la demande, de la part du Centre pour la défense de l'intérêt public, du Council of Senior Citizens' Organizations of British Columbia et de la Fédération nationale des retraités (collectivement, les intervenants), à laquelle le titulaire a répliqué. Le dossier public de la présente demande peut être consulté sur le site web du Conseil, [www.crtc.gc.ca](http://www.crtc.gc.ca), ou en utilisant le numéro de demande énoncé ci-dessus.
9. Selon les intervenants, Star Choice a eu près de huit ans pour implanter une solution SNAP et ne s'est pas hâté d'y arriver. Ils notent que le titulaire n'a déployé aucun effort en ce sens jusqu'à ce que le Conseil publie la politique réglementaire de radiodiffusion 2014-444. Ils indiquent en outre ne pas être convaincus que Star Choice a justifié sa demande de prorogation d'une année car la transition proposée est mal définie, et que les abonnés de Shaw Direct ne devraient pas avoir à assumer la responsabilité et le fardeau financier de recevoir les alertes en cas d'urgence.
10. Les intervenants sont aussi convaincus que Star Choice a épuisé tous les recours techniques pour les appareils désuets et que la meilleure façon de voir à ce que les abonnés aient accès aux alertes en cas d'urgence est d'obliger le titulaire à distribuer aux abonnés de nouveaux récepteurs satellite gratuitement et le plus rapidement possible. Ils estiment aussi qu'il serait approprié que le Conseil impose certaines sanctions à Star Choice, y compris la suspension de la licence de radiodiffusion de Shaw Direct, afin de favoriser l'atteinte de l'objectif énoncé à l'article 3(1)b) de la *Loi sur la radiodiffusion*, si le titulaire ne parvient pas à déployer une solution SNAP le plus rapidement possible.
11. Dans sa réplique, Star choice affirme avoir agi rapidement pour mettre en œuvre le SNAP sur Shaw Direct. Il allègue que les intervenants sous-estiment et simplifient trop les défis techniques que posent la mise en œuvre du SNAP et l'adoption de nouveaux appareils compatibles par les abonnés de Shaw Direct. Le titulaire soutient que ses efforts et sa proposition sont conformes aux règlements et politiques applicables, ainsi qu'aux responsabilités des titulaires, et qu'il ne s'attend pas à voir ses abonnés « assumer la responsabilité et le fardeau financier de recevoir les alertes en cas d'urgence ». Star Choice note qu'il a pris de lui-même la décision de subventionner la transition des abonnés touchés, qui auront l'occasion d'acheter un appareil compatible au SNAP au prix subventionné de 49,50 \$ plutôt que le tarif de 99 \$ qu'il avait proposé à l'origine. Il note aussi que la suspension de sa licence de radiodiffusion pour Shaw Direct priverait tous les abonnés de leur service, qu'elle serait injustement punitive et qu'elle ne constitue pas le moyen de protéger les abonnés ni d'atteindre l'objectif final de voir à ce que tous les abonnés des EDR puissent recevoir des messages d'alerte en cas d'urgence.

## Décisions du Conseil

12. La grande majorité des radiodiffuseurs et EDR ont pris l'initiative de mettre en œuvre des mesures d'alertes en cas d'urgence qui rendront la vie des Canadiens plus sécuritaire. Le Conseil est préoccupé et déçu du fait que certaines entreprises ne soient pas prêtes à utiliser le Système d'agrégation et de dissémination national d'alertes (ADNA), lequel est en opération depuis 2010 (voir la décision de radiodiffusion 2011-438). L'objectif du cadre d'alerte en cas d'urgence énoncé dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2014-444 est de veiller à ce que les messages d'alerte rejoignent le plus grand nombre possible de Canadiens. Dans cette politique, le Conseil a indiqué que la pleine participation de l'industrie de la radiodiffusion est importante afin que le SNAP protège et avertisse efficacement les Canadiens. Le Conseil estime donc que toute demande visant à retarder la mise en œuvre du système d'alertes devrait s'appuyer sur de solides arguments et s'accompagner d'un plan visant à respecter toute nouvelle date butoir.
13. Dans le cas de la présente demande, environ 220 000 Canadiens seront touchés par l'incapacité de Star Choice à doter son EDR nationale par SRD d'un système de messages d'alerte à la date butoir du 31 mars 2015. Selon le Conseil, le fait de proroger la date butoir par laquelle une EDR doit avoir mis en œuvre un système d'alertes public minera la capacité des Canadiens à recevoir des messages d'alerte en cas d'urgence les informant de dangers imminents pour la vie, et compromettra leur sécurité.
14. Toutefois, le Conseil reconnaît que les appareils incompatibles avec le SNAP, que possèdent et utilisent la majorité des abonnés de Shaw Direct sont désuets. En fait, ces appareils ne sont apparemment utilisés nulle part ailleurs en Amérique du Nord. Il estime aussi que Star Choice a fait des efforts pour trouver une solution au présent problème.
15. Puisque la présente demande n'a été déposée qu'en février 2015, les options dont dispose le Conseil sont très limitées. Il accordera donc à Star Choice une prorogation de la date butoir pour se conformer aux exigences relatives à la distribution de messages d'alerte en cas d'urgence sur son EDR nationale par SRD.
16. Toutefois, puisque Star Choice a eu la possibilité de participer au SNAP depuis que le système ADNA est entré en fonction en 2010, et étant donné qu'il est important que tous les Canadiens soient avertis en cas de péril imminent, le Conseil estime qu'une prorogation d'un an ne serait pas appropriée dans les circonstances. Par conséquent, le Conseil **refuse** la demande du titulaire en ce sens. En revanche, le Conseil estime approprié d'accorder à Star Choice une prorogation de six mois seulement pour mettre en œuvre le système de messages d'alerte. Le titulaire devra donc avoir mis en œuvre un système de distribution de messages d'alerte sur son EDR nationale par SRD Shaw Direct au plus tard le **30 septembre 2015**. Entre-temps, le Conseil estime approprié d'exiger que Star Choice s'assure que tous les clients concernés soient informés du retard, et de faire rapport périodiquement au Conseil pour veiller à ce que des mesures soient prises pour résoudre le problème.

17. Le titulaire devra se conformer aux **conditions de licence** suivantes :

À titre d'exception à l'article 7.2(2) du *Règlement sur la distribution de radiodiffusion*, le titulaire ne sera pas tenu, jusqu'au 30 septembre 2015, de distribuer d'éventuelles alertes qu'il recevrait du Système d'agrégation et de dissémination national d'alertes à ses abonnés qui, au 31 mars 2015, détiennent un appareil non compatible avec le Système national d'alertes à la population, reconnaissable par sa marque « Legacy 97 », « DSR 500 » et « 00.FE ».

Jusqu'au 30 septembre 2015 ou jusqu'à la date de la mise en œuvre complète d'une solution pour la distribution d'alertes en cas d'urgence, selon la première date qui survient, le titulaire doit faire rapport verbalement au Conseil toutes les deux semaines, et une fois par mois par écrit, sur ce qui suit :

- le nombre d'abonnés concernés par son entreprise nationale de distribution de radiodiffusion par satellite de radiodiffusion directe Shaw Direct;
- la faisabilité et la mise en œuvre d'autres solutions techniques comme Broadcast Electronic Personal Message<sup>1</sup> pour la distribution d'alertes d'urgence.

18. En outre, Star Choice doit adresser promptement à tous les abonnés concernés une lettre dédiée, plutôt qu'un encart de facturation, leur expliquant qu'ils ne seront pas en mesure de recevoir des messages d'alerte lors de l'entrée en vigueur du système qui était prévue pour le 31 mars 2015. Le titulaire doit inclure ce qui suit dans la lettre de notification :

- une déclaration reconnaissant qu'il avait la possibilité de participer volontairement au système ADNA depuis 2010;
- une explication claire de son incapacité à fournir des alertes en cas d'urgence, la date prévue pour fournir la solution et les moyens dont dispose l'abonné pour recevoir les alertes en cas d'urgence avec son service actuel (p. ex. se procurer un nouveau boîtier de décodage);
- une liste des autres EDR autorisées desservant la même région géographique qui peuvent actuellement émettre des alertes en cas d'urgence.

19. Le titulaire doit envoyer une copie de cette lettre au Conseil avec son rapport de mise en œuvre du 30 avril 2015<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Le Broadcast Electronic Personal Message est un message texte électronique pouvant être envoyé par le fournisseur de service directement et simultanément à tous les boîtiers de décodage, à la manière d'un courriel.

20. Enfin, dans la mesure où la technologie le permet, le Conseil estime que les fonctions intégrées aux boîtiers de décodage touchés devraient être également utilisées pour afficher des messages à l'écran informant les abonnés concernés qu'ils ne sont pas en mesure de recevoir des messages d'alerte en cas d'urgence.

Secrétaire général

### **Documents connexes**

- *Modifications à divers règlements, aux conditions de licence normalisées des entreprises de vidéo sur demande et à certaines ordonnances d'exemption - Règles encadrant la distribution obligatoire de messages d'alerte en cas d'urgence*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2014-444 et ordonnances de radiodiffusion CRTC 2014-445, 2014-446, 2014-447 et 2014-448, 29 août 2014
- *MétéoMédia/The Weather Network – Renouvellement de licence et prolongation de la distribution obligatoire du service*, décision de radiodiffusion CRTC 2011-438, 22 juillet 2011

*\*La présente décision doit être annexée à la licence.*

---

<sup>2</sup> Dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2014-444, le Conseil a ordonné à tous les radiodiffuseurs et EDR de remettre le 30 avril 2015, ou le 30 avril 2016 pour les radiodiffuseurs qui doivent mettre en œuvre un système d'alerte d'ici le 31 mars 2016, un rapport de mise en œuvre précisant les mesures prises pour se conformer aux exigences en matière d'alertes en cas d'urgence.