



Bulletin d'information de radiodiffusion CRTC 2015-329

Version PDF

Ottawa, le 23 juillet 2015

Erreurs de substitution simultanée

Dans le présent bulletin d'information, le Conseil établit son processus de traitement des erreurs de substitution simultanée, y compris la façon dont les téléspectateurs peuvent déposer des plaintes.

La substitution simultanée consiste pour un distributeur à remplacer temporairement le signal d'un canal de télévision par celui d'un autre canal qui diffuse la même émission au même moment. Habituellement, le signal d'une station de télévision américaine est remplacé par un signal canadien. Parfois, un signal canadien de l'extérieur d'une région donnée est remplacé par un signal local. Les mesures énoncées dans ce document visent à garantir que les Canadiens puissent regarder leurs émissions sans interruption causée par une erreur de substitution simultanée.

Afin de mettre en œuvre le retrait de la substitution simultanée au cours de la diffusion du Super Bowl, le Conseil fera appel au pouvoir que lui confère l'article 9(1)h) de la Loi sur la radiodiffusion pour imposer des conditions relatives à la distribution des services de programmation.

À la suite de l'instance Parlons télé, des parties prenantes de l'industrie de la radiodiffusion ont formé un groupe de travail dont l'objectif est d'évaluer les mesures pouvant être mises de l'avant pour minimiser les interruptions du côté des consommateurs lors de l'exécution de la substitution simultanée. Ce faisant, les parties prenantes se sont chargées de faire en sorte que les Canadiens puissent profiter d'une meilleure expérience télévisuelle. Le Conseil attend avec anticipation de recevoir le rapport du groupe de travail, au plus tard en août 2015, lequel comprendra les mesures que le groupe de travail a développées et entend mettre en œuvre afin de réduire les erreurs lors de l'exécution de la substitution simultanée. Ce rapport sera publié sur le site web du Conseil.

Introduction

1. Le Conseil a autorisé la substitution simultanée en faveur des entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR) par câble et par satellite de radiodiffusion directe à titre d'exception à l'interdiction faite aux EDR de modifier au cours de sa distribution le format ou le contenu d'un service de programmation ou de retirer un tel service dans une zone de desserte autorisée. Si elle est faite comme il se doit, la substitution simultanée devrait passer inaperçue aux yeux des abonnés, c'est-à-dire que le téléspectateur ne devrait manquer aucune partie de l'émission en cours. Si un téléspectateur manque une partie d'une émission à cause d'une erreur de substitution

simultanée, la capacité du système canadien de radiodiffusion de réaliser les objectifs énoncés dans la *Loi sur la radiodiffusion* (la Loi) est diminuée.

2. Dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2015-25, le Conseil a annoncé son intention de modifier le régime de substitution simultanée en vue de sanctionner les erreurs de substitution simultanée importantes et récurrentes de la façon suivante :
 - si l'erreur est attribuable à une station de télévision locale, celui-ci perdra son privilège de demander la substitution simultanée pour une période de temps précise ou pour un ou plusieurs types de programmation;
 - si l'erreur est attribuable à une EDR, celui-ci aura l'obligation d'accorder un rabais compensatoire à ses clients par l'intermédiaire d'une somme précise.
3. Dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2015-25, le Conseil a aussi annoncé qu'à compter de la fin de la saison 2016 de la NFL, les distributeurs ne seraient plus autorisés à fournir la substitution simultanée aux services spécialisés ni à pratiquer celle-ci lors de la diffusion du Super Bowl.
4. Comme le Conseil l'a déclaré dans l'avis de consultation de radiodiffusion 2014-190, son examen des politiques relatives à la télévision et aux EDR est nécessaire afin de s'assurer que les objectifs énoncés dans la Loi sont toujours respectés. Ces objectifs de politique comprennent les suivants :
 - proposer aux Canadiens une très large programmation qui traduise des attitudes, des opinions, des idées, des valeurs et une créativité artistique canadiennes. Le système doit pouvoir s'adapter aux progrès techniques et la programmation doit être offerte à des tarifs abordables.
 - répondre aux besoins et aux intérêts des Canadiens. Par exemple, la programmation offerte devrait :
 - fournir de l'information et de l'analyse concernant le Canada et l'étranger considérés d'un point de vue canadien;
 - être adaptée aux besoins des personnes atteintes d'une déficience;
 - refléter la condition et les aspirations, des hommes, des femmes et des enfants canadiens, notamment l'égalité sur le plan des droits, la dualité linguistique et le caractère multiculturel et multiracial de la société canadienne ainsi que la place particulière qu'y occupent les peuples autochtones;
 - soutenir les créateurs canadiens afin qu'ils puissent offrir aux Canadiens un contenu créatif attrayant et varié puisé aux sources locales, régionales, nationales et internationales, disponible sur diverses plateformes.

5. La compétence du Conseil de créer le régime de substitution simultanée demeure telle quelle. En mettant en place des sanctions à appliquer en cas d'erreurs de substitution simultanée, le Conseil modifie ce régime afin de s'assurer que les objectifs de politique de la Loi continuent d'être atteints. Ces modifications ne se veulent pas punitives. Leur seul objectif est de fournir un recours à des membres particuliers du système de radiodiffusion afin que le système, dans son ensemble, puisse poursuivre l'atteinte des objectifs de la Loi, y compris ceux énoncés aux articles 3(1)*d*(i), 3(1)*h* et 3(1)*t*(ii)¹. En effet, si les émissions ne sont pas offertes aux abonnés de façon à ce qu'ils puissent les regarder exemptes d'erreurs, la capacité du système canadien de radiodiffusion de réaliser ses objectifs est diminuée.
6. À la suite de l'instance Parlons télé, des parties prenantes de l'industrie de la radiodiffusion ont formé un groupe de travail dont l'objectif est d'évaluer les mesures pouvant être mises de l'avant pour minimiser les interruptions du côté des consommateurs lors de l'exécution de la substitution simultanée. Ce faisant, les parties prenantes se sont chargées de faire en sorte que les Canadiens puissent profiter d'une meilleure expérience télévisuelle. Le groupe de travail sur la substitution simultanée, lequel comprend des représentants de diverses stations de télévision et EDR canadiennes, ainsi que le Centre pour la défense de l'intérêt public, tient des réunions bihebdomadaires depuis janvier 2015. Le Conseil attend avec anticipation de recevoir le rapport du groupe de travail, au plus tard en août 2015, lequel comprendra les mesures que le groupe de travail a développées et entend mettre en œuvre afin de réduire les erreurs lors de l'exécution de la substitution simultanée. Ce rapport sera publié sur le site web du Conseil.

Procédure de traitement des erreurs de substitution simultanée

7. Tel qu'énoncé dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2015-25, afin d'assurer l'équité procédurale à tous les radiodiffuseurs et à toutes les EDR, les conclusions du Conseil à l'égard de telles questions seront rendues au cas par cas et à la suite d'un processus permettant à toutes les parties d'expliquer les erreurs, y compris de faire valoir que les erreurs sont survenues malgré toute la bonne volonté de l'entreprise de radiodiffusion.
8. Par conséquent, le présent bulletin d'information énonce le processus que le Conseil suivra et les facteurs dont il tiendra compte dans la mise en œuvre des mesures réglementaires annoncées dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2015-25. La mise en œuvre du processus final, y compris la mesure de rabais compensatoire en raison d'erreurs attribuables à une EDR et l'approche à l'égard des erreurs relevant d'une EDR, n'entrera en vigueur uniquement lorsqu'une décision sera prise à la suite

¹L'article 3(1)*d*(i) prévoit que le système canadien de radiodiffusion devrait servir à sauvegarder, à enrichir et à renforcer la structure culturelle, politique, sociale et économique du Canada. L'article 3(1)*h* prévoit que les titulaires de licences d'exploitation d'entreprises de radiodiffusion assument la responsabilité de leurs émissions. L'article 3(1)*t*(ii) prévoit que les entreprises de distribution devraient assurer efficacement, à l'aide des techniques les plus efficaces, la fourniture de la programmation à des tarifs abordables.

du processus public visant à modifier le *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* (le Règlement sur la distribution).

9. Cependant, afin de commencer à régler sans tarder cette question des erreurs de substitution simultanée, le Conseil traitera les erreurs importantes et récurrentes commises par les stations de télévision locale en rendant des ordonnances en vertu de l'article 9(1)*h*) de la Loi.
10. Jusqu'à ce que le Règlement sur la distribution soit modifié, le Conseil traitera les erreurs de substitution simultanée commises par les stations de télévision locale de la façon énoncée ci-dessous, et il appliquera le même processus aux EDR dès que les modifications entreront en vigueur.
11. Les mesures relatives aux erreurs de substitution simultanée sont, dans la mesure du possible, de nature réparatrice. Le Conseil ne les appliquera que lorsqu'il jugera que le service payé par les abonnés n'offre pas la qualité attendue en raison de substitutions simultanées mal exécutées tant par un télédiffuseur local que par une EDR.
12. Sur réception de plaintes, le Conseil examinera la preuve de substitutions simultanées mal exécutées. Des exemples d'erreurs importantes de substitution simultanée peuvent, selon les circonstances, comprendre les suivants :
 - lorsqu'un abonné manque toute partie précise importante d'un événement sportif, dont tout jeu gagnant, tout moment important du jeu ou toute partie du dernier quart, de la dernière période ou d'une période supplémentaire de tout événement sportif;
 - lorsqu'un abonné manque toute partie importante d'une émission.
13. Le téléspectateur qui estime ne pas avoir reçu un service de qualité à cause d'une erreur de substitution simultanée doit déposer auprès du Conseil une plainte comprenant les détails suivants :
 - la date et l'heure de l'émission;
 - le titre ou la description de l'émission;
 - le numéro du canal et le nom du service de programmation;
 - le nom de l'EDR;
 - comment l'erreur alléguée a nui à son visionnement de l'émission.
14. Conformément à la pratique courante, lors de la réception d'une plainte d'un téléspectateur, le Conseil procédera à une évaluation préliminaire en vue de déterminer si une erreur est survenue et de recueillir des renseignements du téléspectateur, de la station de télévision ou de l'EDR, selon la nature de l'erreur alléguée. L'EDR et la station de télévision auront alors l'occasion d'expliquer l'erreur et d'indiquer les mesures qui seront prises afin d'éviter de la répéter.

15. Si le Conseil reçoit des plaintes distinctes sur, par exemple, plusieurs erreurs de substitution survenues dans un court laps de temps ou une série d'erreurs importantes qui révèlent un problème persistant attribuable à une station de télévision locale ou à une EDR en particulier, le Conseil estimera généralement que ces erreurs sont récurrentes et pourra lancer un processus public. Dans le cas où, en se basant sur le dossier de l'évaluation préliminaire, y compris les réponses de la station de télévision locale ou de l'EDR, le Conseil lance un processus public, il publiera alors un avis de consultation. Cet avis énoncera son avis préliminaire sur la nature et l'étendue des mesures réglementaires nécessaires. Au cours de ce processus public, la station de télévision locale ou l'EDR aura l'occasion de fournir des explications au sujet des erreurs alléguées, y compris une preuve de diligence. Les autres parties intéressées pourront aussi commenter le caractère approprié des mesures réglementaires à la lumière des erreurs alléguées.
16. Après avoir tenu compte de tous les renseignements pertinents, le Conseil décidera des mesures réglementaires appropriées, s'il en est, en vue s'assurer que les stations de télévision locale et les EDR offrent un service de qualité à leurs clients et à leurs téléspectateurs. Lorsqu'il décidera de la mesure à appliquer, par exemple un rabais compensatoire consenti par l'EDR aux consommateurs ou l'interdiction faite à un télédiffuseur local de demander la substitution de signal pour une période de temps précise ou un type de programmation, le Conseil fera en sorte que cette mesure soit proportionnelle. Afin de s'assurer que cette mesure réglementaire soit proportionnelle et de nature réparatrice, le cas échéant, le Conseil tiendra compte de facteurs comme l'incidence des erreurs de substitution sur les clients et les téléspectateurs, le dossier du télédiffuseur en matière d'exécution de substitutions de signal, l'effet de la mesure sur la société en cause et tout autre facteur pertinent.

Mise en œuvre de la décision du Conseil de retirer la substitution simultanée lors de la diffusion du Super Bowl

17. Le Conseil a indiqué qu'il ferait appel à ses règlements afin de mettre en œuvre le sens général des décisions de politique énoncées dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2015-25. The Conseil fournira des détails additionnels dans l'avis de consultation de radiodiffusion 2015-330, également publié aujourd'hui, dans lequel il proposera des modifications aux règlements pertinents. Cependant, pour mettre en œuvre la suppression de la substitution simultanée lors du Super Bowl, le Conseil entend faire appel au pouvoir que lui confère l'article 9(1)*h* de la Loi et imposer des conditions sur la distribution de services de programmation.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Appel aux observations sur le projet de Règlement sur le retrait et la substitution simultanée de services de programmation*, avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2015-330, 23 juillet 2015

- *Mesures visant à traiter des problèmes de substitution simultanée*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2015-25, 29 janvier 2015
- *Parlons télé*, avis de consultation de radiodiffusion CRTC 2014-190, 24 avril 2014