



Bulletin d'information de radiodiffusion et de télécommunication CRTC 2019-184

Version PDF

Référence : 2013-637

Ottawa, le 29 mai 2019

Pratiques et procédures de règlement des différends

Le Conseil énonce les pratiques et les procédures révisées qui s'appliquent au règlement des différends. Ces pratiques et procédures s'appuient sur celles que le Conseil a déjà adoptées et reflètent les récents changements apportés à l'environnement réglementaire de la radiodiffusion en vue de maximiser le choix des téléspectateurs (politique réglementaire de radiodiffusion 2015-96), ainsi que ceux apportés au Code sur la vente en gros du Conseil (politique réglementaire de radiodiffusion 2015-438).

De plus, le Conseil fournit des précisions sur l'existence d'un mécanisme de règlement des différends et sur l'application de la règle du statu quo dans le cadre de différends en matière de radiodiffusion.

Le présent bulletin d'information remplace le bulletin de radiodiffusion et de télécommunication 2013-637.

Introduction

1. Le Conseil estime qu'il est important de disposer de mécanismes de règlement des différends bien conçus qui permettent de régler rapidement les différends relevant de la *Loi sur la radiodiffusion* ou de la *Loi sur les télécommunications*.
2. Dans le présent bulletin d'information, le Conseil énonce les pratiques et les procédures révisées relatives au règlement des différends, lesquelles remplacent celles établies dans le bulletin de radiodiffusion et de télécommunication 2013-637. Plus précisément, le présent bulletin d'information énonce, pour les questions de radiodiffusion et de télécommunications, les diverses pratiques du Conseil ainsi que les étapes procédurales à suivre et les délais qui s'appliqueront à chacun des cinq mécanismes de règlement des différends suivants : médiation assistée par le personnel, arbitrage de l'offre finale, audience accélérée, opinion non exécutoire du personnel, ainsi que règlement de différend par consensus (collectivement, les processus de règlement des différends). De plus, le Conseil définit les facteurs se rapportant à l'application de la règle du statu quo dans le cadre de différends en radiodiffusion, selon laquelle les entreprises de programmation et les entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR) doivent continuer de fournir des services aux Canadiens pendant un différend.

3. Les procédures et les pratiques révisées s'appuient sur celles que le Conseil a déjà adoptées. De plus, elles reflètent les récents changements apportés à l'environnement réglementaire de la radiodiffusion, conformément à la politique réglementaire de radiodiffusion 2015-96, en vue de maximiser le choix des téléspectateurs canadiens, ainsi que ceux apportés au Code sur la vente en gros du Conseil, énoncé à l'annexe à la politique réglementaire de radiodiffusion 2015-438, qui régit certains aspects des ententes commerciales entre les EDR, les entreprises de programmation et les entreprises de médias numériques exemptées.

Renseignements généraux

4. Les différends qui portent sur une question – ou dans des cas exceptionnels, sur plusieurs questions étroitement liées – et qui présentent les caractéristiques suivantes se prêteront aux processus de règlement des différends du Conseil :
 - le différend oppose deux parties ou ne touche qu'un petit nombre de parties;
 - les parties n'ont pas été en mesure de résoudre le différend 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, d'une politique ou d'un règlement du Conseil qui sont en vigueur;
 - le règlement du différend n'exige ni nouvelle politique ni modification d'une politique en vigueur.
5. Les différends qui impliquent un très grand nombre de questions ou de parties intéressées ne seront généralement pas jugés adaptés aux mécanismes de médiation assistée par le personnel ou d'arbitrage de l'offre finale. Dans de tels cas, le Conseil fera appel à d'autres mécanismes réglementaires.
6. Le présent bulletin d'information contient les procédures relatives aux différends bilatéraux. À l'exception des mécanismes d'arbitrage de l'offre finale, les mécanismes décrits ci-dessous peuvent comprendre la participation de deux parties ou plus. Dans un tel cas, les dispositions énoncées ci-dessous doivent être lues de façon à en tenir compte.
7. Les parties peuvent toujours résoudre leurs différends au moyen d'une médiation ou d'un arbitrage privé avec des tierces parties, de négociations bilatérales ou d'autres moyens qui n'exigent pas l'intervention du Conseil. Le Conseil s'attend à ce que les parties tentent d'utiliser tous ces moyens de règlement des questions en suspens de façon efficace et efficiente avant de demander le recours aux processus de règlement des différends décrits dans le présent bulletin d'information.
8. Le Conseil s'attend à ce que les parties déploient des efforts raisonnables pour régler leur différend avant de demander la tenue d'un arbitrage de l'offre finale ou d'une

audience accélérée. Par conséquent, le Conseil exigera généralement que les parties participent à la médiation avant d'accepter que l'affaire lui soit renvoyée pour d'autres formes de règlement de différend.

9. Si le Conseil refuse une demande d'arbitrage de l'offre finale ou d'audience accélérée, il en informera les parties en cause et il peut, selon le cas, proposer ou amorcer un mécanisme de règlement différent.
10. Le Conseil s'attend à ce que les parties respectent les délais de dépôt des documents et les autres échéances énoncées dans le présent bulletin d'information. Toutefois, les dates limites et les délais peuvent être modifiés par le Conseil si les circonstances l'exigent.

Les pratiques et procédures

11. Dans les sections qui suivent, le Conseil énonce les pratiques et les procédures concernant chacun des cinq mécanismes de règlement des différends.

Médiation assistée par le personnel

12. La médiation assistée par le personnel est la méthode de règlement des différends selon laquelle le personnel du Conseil aide les parties à en arriver à un règlement consensuel des questions en litige. Lorsqu'il est impossible de régler l'ensemble des problèmes, le personnel du Conseil tente de réduire le nombre de questions en litige afin de définir clairement celles qui peuvent exiger une intervention supplémentaire du Conseil. Dans le cadre de la médiation assistée par le personnel, les règlements ne sont pas exécutoires.
13. Bien que la médiation assistée par le personnel soit mieux adaptée aux différends qui répondent aux critères énoncés au paragraphe 4, elle peut également s'avérer efficace dans les situations multilatérales où les parties ont des intérêts semblables.
14. Toute partie peut demander la médiation assistée par le personnel en faisant parvenir au personnel du Conseil une demande écrite ou verbale de façon confidentielle. Le personnel du Conseil établit ensuite si la question convient à une médiation assistée par le personnel. Si ce n'est pas le cas, il refuse la demande. Il peut alors proposer que la question soit traitée par un autre mécanisme de règlement.
15. La médiation assistée par le personnel peut être assurée directement par le personnel du Conseil au moyen de conversations téléphoniques, de conférences téléphoniques, de réunions en personne ou d'une combinaison de ces méthodes. Pendant la médiation, le personnel du Conseil aide les parties à en arriver à un règlement consensuel en facilitant la communication et les échanges et veillant à ce que les parties s'en tiennent aux questions en litige. Comme il est généralement dans l'intérêt des parties de progresser rapidement vers la résolution du différend ou des éléments du différend, le personnel du Conseil peut fixer des échéances. S'il devient évident que la médiation ne fonctionne pas, le personnel du Conseil y mettra fin.

16. Lorsqu'une médiation assistée par le personnel prend fin sans que toutes les questions relevées aient été résolues, le personnel du Conseil peut, si toutes les parties en conviennent, publier un Rapport de médiation du personnel énonçant toutes les questions non réglées. Sous réserve du consentement de toutes les parties, ce rapport peut être inclus dans le dossier qui sera pris en compte dans un arbitrage de l'offre finale, une audience accélérée ou une autre instance du Conseil sur les questions identifiées dans le rapport.

Arbitrage de l'offre finale

17. L'arbitrage de l'offre finale est la méthode utilisée pour régler les différends bilatéraux (c.-à-d. les différends qui impliquent au plus deux parties) qui sont de nature exclusivement pécuniaire et qui répondent aux autres critères énoncés au paragraphe 4. Cette méthode peut être utilisée lorsque les parties en cause n'ont pas réussi à résoudre le différend au moyen de la médiation assistée par le personnel. Un comité du Conseil agit alors à titre d'arbitre et choisit l'une des offres finales avancées par les parties. L'arbitrage de l'offre finale conduit à une décision exécutoire.

18. La partie qui demande l'arbitrage de l'offre finale (le demandeur) dépose une demande par écrit auprès du Conseil et en signifie copie à l'autre partie (l'intimé). La demande doit établir la portée proposée de l'instance (c.-à-d. la ou les questions pour lesquelles une décision du Conseil est demandée), contenir un énoncé concis des faits et des enjeux, et expliquer en quoi la demande répond aux critères d'arbitrage de l'offre finale.

19. Le Conseil s'attend à ce qu'avant de présenter une demande d'arbitrage de l'offre finale, les parties auront discuté de la portée de l'instance, y compris de leurs attentes quant à la durée et à la structure tarifaire (p. ex. tarif fixe, tarif variable, pourcentage, etc.) de toute solution proposée. Au besoin, les parties peuvent demander au personnel du Conseil de les aider à organiser ces discussions.

20. Dans les cinq jours suivant la réception d'une copie de la demande, l'intimé doit indiquer au Conseil s'il accepte la demande d'arbitrage de l'offre finale et signifier copie de cet avis au demandeur. Si l'intimé n'approuve pas la portée proposée par le demandeur, il peut en proposer une autre.

21. Après la tenue avec les parties de toute conférence téléphonique ou de tout échange de lettres, et dans les 15 jours suivant la réception du dernier document déposé en vertu de la demande d'arbitrage de l'offre finale, le Conseil indique aux parties s'il est disposé à accepter la demande d'arbitrage de l'offre finale.

22. Si le Conseil accepte la demande d'arbitrage de l'offre finale, il énonce, dans une lettre sur le déroulement adressée aux parties, les dates précises auxquelles aura lieu le processus d'arbitrage et la ou les questions qui feront l'objet d'une décision. La précision de la portée de l'instance qui s'applique à la question en litige permet au Conseil de s'assurer que les parties présentent des offres comparables. Le Conseil

limite le plus possible la portée de l'instance d'arbitrage de l'offre finale et laisse aux parties le soin de négocier les autres modalités d'une entente.

23. Dans les 15 jours suivant la date à laquelle le Conseil indique aux parties s'il accepte la demande d'arbitrage de l'offre finale, chaque partie doit soumettre au Conseil son offre finale. Ces propositions doivent tenir compte de la portée de l'instance telle qu'établie par le Conseil.
24. Il incombe aux parties d'inclure dans leurs offres finales un argumentaire concis présentant tous les faits à l'appui de leur position respective. Dans leurs arguments, les parties devraient faire référence, le cas échéant, aux critères relatifs à la juste valeur marchande énoncés dans le Code sur la vente en gros. Tel qu'indiqué dans le bulletin d'information de radiodiffusion 2015-440, les parties ont la possibilité de présenter des propositions quant aux facteurs de juste valeur marchande à appliquer, à la façon d'interpréter ces facteurs et au poids à accorder à un facteur donné. Les parties peuvent également soumettre des propositions quant aux objectifs de politique publique qui sont pertinents dans un cas donné.
25. Les offres finales ne doivent pas contenir plus de 30 pages. Le Conseil peut autoriser une partie à joindre une annexe à son offre finale. Dans un tel cas, la partie doit présenter une demande écrite dans laquelle elle démontre que l'annexe ne vise qu'à étayer le dossier d'arbitrage de l'offre finale et ne contient aucun nouvel argument à l'appui de son offre.
26. Dans les cinq jours suivant la date à laquelle le Conseil reçoit les offres finales de la part des parties, et sur confirmation que les deux offres respectent la portée de l'instance telle qu'il l'a établie, le Conseil envoie à chacune des parties une copie de l'offre de l'autre partie.
27. Chaque partie aura la possibilité de formuler des observations à l'égard de l'offre de l'autre partie, mais elle n'est pas autorisée à modifier son offre originale. Chaque partie doit présenter au Conseil tout document contenant ses observations dans les cinq jours suivant la réception de l'offre de l'autre partie. Ce document ne doit pas contenir plus de 20 pages, y compris les annexes.
28. Puisque les observations visent à permettre à chaque partie de répondre à l'offre finale de l'autre partie, l'équité procédurale exige que la position complète de chaque partie soit présentée dès le début du processus (c.-à-d. dans le cadre de l'offre finale). Les observations ne peuvent contenir aucune nouvelle preuve ni aucun nouvel argument qui auraient pu être présentés ou formulés lors du dépôt des offres finales.
29. Par conséquent, le processus ne permet généralement pas aux parties de déposer une réponse aux observations dans le cadre du processus d'arbitrage de l'offre finale. Si une partie estime que de nouveaux éléments de preuve ou arguments ont été présentés à l'étape réservée aux observations, cette partie peut demander par écrit au Conseil de supprimer ces renseignements du dossier en prenant soin de justifier sa demande.

30. En ce qui concerne les différends en matière de radiodiffusion, à la suite de la fermeture du dossier (ce qui exige habituellement moins d'une semaine) et conformément aux règlements¹, le Conseil peut obliger les parties à participer à une séance de médiation devant une personne qu'il aura nommée.
31. Une fois que le comité d'arbitrage du Conseil a choisi l'une des offres intégralement, le Conseil rend sa décision. Le Conseil prévoit rendre toute décision d'arbitrage de l'offre finale dans les 55 jours suivant la fermeture du dossier.
32. Dans des cas exceptionnels seulement, lorsqu'il estime qu'aucune des offres finales présentées par les parties n'est dans l'intérêt public, le Conseil refuse les deux offres finales et en informe les parties en cause. Dans un tel cas, le Conseil peut proposer ou amorcer un nouveau mécanisme de règlement des différends.
33. En plus des éléments susmentionnés, les demandes d'arbitrage de l'offre finale formulées par les parties dans le cadre de différends concernant des questions en matière de télécommunication seront prises en compte sous réserve de ce qui suit : les deux parties réclamant un tel processus conviennent de ne pas déposer, en vertu de l'article 62 de la *Loi sur les télécommunications*, une demande de révision ou de modification de la décision découlant de l'arbitrage de l'offre finale². Selon le Conseil, le fait de supprimer la possibilité de déposer une demande de révision et de modification permettra de veiller à ce que les parties soient plus portées à déposer des offres finales raisonnables. Par conséquent, le Conseil estime que cette condition liée au processus d'arbitrage de l'offre finale est raisonnable et nécessaire afin d'améliorer l'efficacité et l'efficacités des processus de règlement des différends offerts aux parties.

Audience accélérée

34. Une audience accélérée est la méthode utilisée pour régler les différends qui répondent aux critères prévus au paragraphe 4, à condition que le différend ne soit pas de nature exclusivement pécuniaire. Cette méthode peut être utilisée lorsque les parties en cause n'ont pas réussi à résoudre le différend au moyen de la médiation assistée par le personnel. Selon cette méthode de règlement des différends, le Conseil forme des comités chargés de tenir de courtes audiences avec comparution.
35. La partie qui demande une audience accélérée (le demandeur) dépose une demande par écrit auprès du Conseil et en signifie copie à l'autre partie (l'intimé). La demande doit établir la portée de l'instance (c.-à-d. la ou les questions pour lesquelles une

¹ Cette exigence est énoncée à l'article 12(4) du *Règlement sur la distribution de radiodiffusion*, à l'article 14(2) du *Règlement sur les services facultatifs* et à l'article 17(2) du *Règlement de 1987 sur la télédiffusion*. Les paragraphes qui énoncent cette exigence se trouvent aussi dans les ordonnances d'exemption pour divers types de services.

² L'article 62 de la *Loi sur les télécommunications* énonce que le Conseil peut, sur demande ou de sa propre initiative, réviser, annuler ou modifier ses décisions, ou entendre à nouveau une demande avant de rendre une décision.

décision du Conseil est demandée), contenir un énoncé concis des faits et des questions et expliquer en quoi la demande répond aux critères d'une audience accélérée.

36. Dans les cinq jours suivant la réception d'une copie de la demande, l'intimé doit indiquer au Conseil s'il accepte la demande d'audience accélérée pour la ou les questions visées et signifier copie de cet avis au demandeur. Si l'intimé n'approuve pas la portée proposée par le demandeur, il peut en proposer une autre.
37. Après avoir étudié la position de l'intimé, et dans les 20 jours suivant la réception de la demande d'audience accélérée, le Conseil envoie une lettre aux parties pour leur indiquer s'il est disposé à accepter la demande. Si le Conseil accepte la demande d'audience accélérée, il précise dans l'avis qu'il envoie aux parties les dates précises auxquelles aura lieu l'audience accélérée et la ou les questions qui feront l'objet d'une décision.
38. Au plus tard 15 jours après que le Conseil accepte une demande et informe les parties, l'intimé doit déposer auprès du Conseil sa réponse à la demande. La réponse doit contenir un énoncé concis des faits et des enjeux. L'intimé doit signifier copie de cette réponse au demandeur.
39. L'ensemble des demandes d'audience accélérée et des réponses déposées doivent contenir un argumentaire concis citant la totalité des faits, des exigences du Conseil, des décisions réglementaires et, le cas échéant, des décisions des tribunaux sur lesquelles chaque partie appuie sa position. De plus, toutes les demandes doivent comprendre un énoncé concis du redressement sollicité. Ces documents ne doivent pas contenir plus de 10 pages. Le Conseil peut autoriser une partie à joindre une annexe à sa demande. Dans un tel cas, la partie doit présenter une demande écrite dans laquelle elle démontre que l'annexe ne vise qu'à étayer le dossier d'audience accélérée et ne contient aucun nouvel argument à l'appui de sa demande.
40. En ce qui concerne les audiences accélérées visant des différends en matière de radiodiffusion, à la suite de la fermeture du dossier (qui exige habituellement moins d'une semaine) et conformément à divers règlements du Conseil³, ce dernier peut obliger les parties à participer à une séance de médiation devant une personne qu'il a nommée.
41. Lorsque le Conseil a accepté une demande d'audience accélérée, les parties doivent assister à une courte audience avec comparution lors de laquelle elles doivent apporter toute documentation pertinente et être accompagnées de tout personnel compétent. Si une partie n'a pas en main la documentation pertinente et n'est pas accompagnée de personnel compétent, le Conseil peut tirer une conclusion défavorable à son endroit.

³ Ibid., paragraphe 30

42. Le Conseil peut exiger en tout temps que les parties fournissent des renseignements supplémentaires avant ou pendant l'audience avec comparution.
43. Au début de l'audience, chaque partie aura la possibilité de présenter un exposé (généralement de 10 minutes) devant le comité du Conseil. Les parties répondent ensuite aux questions du comité et de l'avocat du Conseil, puis chacune d'elles se voit accorder du temps (généralement 20 minutes) pour interroger l'autre partie. Enfin, chaque partie a de nouveau la possibilité de s'adresser au comité du Conseil (généralement pendant 10 minutes), puis l'audience avec comparution prend fin. Le Conseil peut modifier ces procédures selon les circonstances.
44. Le Conseil accorde le redressement demandé, en totalité ou en partie, s'il rend une décision en faveur du demandeur. Lorsque les parties respectent leurs obligations en matière de dépôt et que l'audience avec comparution ne fait l'objet d'aucun ajournement prolongé, le Conseil entend rendre sa décision à l'égard d'une audience accélérée dans les 70 jours suivant l'approbation de la demande s'y rapportant.
45. Les audiences se tiennent habituellement au Salon Réal Therrien, situé au 7^e étage de l'Édifice central, Les Terrasses de la Chaudière, 1, promenade du Portage, Gatineau (Québec).

Opinion non exécutoire du personnel

46. Dans certains cas, l'aide du personnel du Conseil pendant quelques heures ou quelques jours s'avère suffisante pour régler certains différends ou mettre fin à une impasse. Dans d'autres situations, les parties ont besoin d'une opinion du personnel ou d'une autre forme d'assistance pour faire avancer leurs négociations. Lorsqu'une opinion du personnel est sollicitée et que le personnel du Conseil juge qu'il s'agit d'une demande pertinente, le Conseil a comme objectif de faire part de son opinion dans les 60 jours suivant la date de la réception de la demande, dans la mesure du possible. Règle générale, plus un différend est complexe ou technique, plus il y a de chances qu'une phase orale informelle ou formelle soit nécessaire (notamment des rencontres entre les parties). Les observations écrites présentées par les parties pourraient ne pas suffire pour permettre au personnel du Conseil de préparer une opinion exhaustive. Dans un tel cas, le délai visé de 60 jours peut devoir être prorogé.

Règlement de différend par consensus

47. Certains différends peuvent soulever des enjeux dont la portée touche l'ensemble de l'industrie ou qui posent de vastes difficultés de nature technique, opérationnelle ou administrative. Dans de tels cas, il pourrait convenir d'adopter un modèle de règlement des différends selon lequel le personnel du Conseil organiserait des réunions auxquelles participeraient des représentants de plusieurs secteurs de l'industrie et d'autres parties intéressées au sein d'un groupe de travail. Ce groupe de travail aurait comme objectif de trouver des solutions à ces enjeux plutôt que de régler les différends entre chacune des parties. Ce modèle a été utilisé avec succès par le Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI) en réponse à des enjeux de mise en place de la concurrence dans les services téléphoniques locaux.

48. De façon générale, le groupe de travail examinerait un enjeu, établirait les faits et proposerait une solution dans un rapport de consensus qui serait ensuite présenté au Conseil aux fins d'approbation. Même si l'approbation des rapports par le Conseil n'est pas exigée dans le cadre de ce processus, les participants aux forums de nature similaire du CDCI ayant eu lieu par le passé l'ont généralement demandée pour donner plus de poids aux résultats de leurs travaux exhaustifs.

49. Habituellement, conformément à ce processus :

- des groupes de travail seraient formés pour accomplir des tâches précises et établir une position consensuelle de l'industrie sur la manière dont un enjeu de nature technique, opérationnelle ou administrative devrait être réglé;
- la participation aux groupes de travail serait ouverte à toutes les parties démontrant un intérêt direct dans le règlement de l'enjeu;
- le personnel du Conseil participerait aux réunions pour faciliter les discussions, répondre aux questions et, à l'occasion, donner son opinion pour mettre fin à l'impasse;
- les différends au sujet de questions de politiques soulevées au cours des groupes de discussion seraient réglés par le Conseil suivant un processus écrit.

Applicabilité du règlement des différends et de la règle du statu quo dans des questions de radiodiffusion

50. Les EDR et les entreprises de programmation peuvent se prévaloir du mécanisme de règlement des différends en vertu des dispositions prévues dans les conditions de licence applicables, des dispositions prévues dans certaines ordonnances d'exemption ou des dispositions réglementaires prévues aux articles 12 à 15 du *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* ou aux articles 14 et 15 du *Règlement sur les services facultatifs* (collectivement, les dispositions de règlement des différends).

51. Les dispositions en matière de règlement des différends visent à régler les différends au sujet de la fourniture ou des modalités de fourniture des services de programmation ou au sujet de tout droit ou de toute obligation prévus par la *Loi sur la radiodiffusion*. Ce libellé général permet au Conseil de résoudre un vaste éventail de différends pouvant survenir entre les EDR et les services de programmation.

52. Il y a différend à partir du moment où l'une des parties fait parvenir un avis écrit au Conseil au sujet du différend et signifie copie de cet avis de différend à l'autre entreprise concernée. Un avis de différend peut notamment prendre la forme d'une demande relative à une préférence indue, d'une plainte en vertu du Code sur la vente en gros, d'une demande d'arbitrage de l'offre finale, d'une demande de médiation assistée par le personnel ou d'un simple avis envoyé au Conseil concernant l'existence du différend.

53. Un différend prend fin lorsque les parties concernées parviennent à une entente permettant de régler le différend ou, si aucune entente n'est conclue, lorsque le Conseil rend une décision au sujet de toute question non résolue. Par conséquent, une partie au différend n'est pas autorisée à se retirer unilatéralement du processus de règlement du différend.
54. La règle du statu quo prévoit que, jusqu'à ce qu'un différend entre des entreprises de programmation et des EDR soit résolu, les parties sont tenues d'assurer l'accès continu aux services de programmation et leur distribution. La règle du statu quo vise à garantir que les abonnés ne soient pas privés de services pendant la durée des négociations entre les parties et à équilibrer les forces lors des négociations entre les entreprises de programmation et les EDR. Elle n'a pas pour objectif de protéger ou de défendre les intérêts particuliers de l'une ou l'autre des parties. Par conséquent, tel qu'établi dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2015-96, la règle du statu quo ne doit pas être invoquée à la légère et ne peut servir à accorder un droit d'accès de facto.
55. Lorsqu'une partie conteste le bien-fondé d'un mécanisme de règlement des différends, le Conseil peut être appelé à déterminer s'il convient ou non d'accepter de résoudre un différend qui lui est renvoyé, conformément aux dispositions de règlement des différends. Pour ce faire, le Conseil tiendra généralement compte des éléments suivants, le cas échéant :
- Le différend satisfait-il aux critères de règlement des différends énoncés au paragraphe 4 ci-dessus?
 - La partie qui invoque le statu quo a-t-elle fourni des motifs pour justifier la participation du Conseil (p. ex. incidence négative possible sur le demandeur ou sur l'atteinte des objectifs énoncés dans la *Loi sur la radiodiffusion*)?
 - La partie intimée a-t-elle démontré qu'elle a mené des négociations équitables et qu'elle a des raisons commerciales valables de souhaiter prendre la mesure proposée, notamment pour respecter ses obligations en vertu du Code sur la vente en gros?
56. Dans les observations qu'elles présentent, les parties doivent s'assurer de clairement signaler les renseignements qui doivent être traités de manière confidentielle ou les renseignements commerciaux de nature délicate, tel qu'indiqué dans la section sur la confidentialité ci-dessous.
57. Si le Conseil refuse d'intervenir dans le dossier, le différend prend fin et le statu quo est levé. Si le Conseil accepte d'intervenir, une médiation peut être exigée ou l'un des processus officiels de règlement des différends peut être entrepris, et le statu quo demeure en vigueur.

Confidentialité

58. Les renseignements quant à l'existence de toute médiation assistée par le personnel antérieure ou en cours, de même que l'ensemble des renseignements et documents soumis par les parties et des discussions tenues pendant une médiation, doivent demeurer confidentiels et n'être divulgués ni par les parties au différend ni par le Conseil. En outre, les renseignements à l'égard de ce qui précède ne peuvent être utilisés par aucune des parties prenant part aux instances ultérieures devant le Conseil. Toutefois, comme il est indiqué au paragraphe 16, le rapport de médiation du personnel, dans lequel sont indiquées toutes les questions non réglées, peut, si toutes les parties en conviennent, faire partie du dossier qui sera pris en compte dans une autre instance devant le Conseil sur les questions figurant dans le rapport.
59. En ce qui concerne les instances d'arbitrage de l'offre finale et d'audience accélérée, les règles et pratiques actuelles du Conseil en matière de confidentialité s'appliquent (voir les *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*, ainsi que le bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom 2010-961).
60. En général, dans une instance d'arbitrage de l'offre finale, trois versions de chaque document sont déposées devant le Conseil : une version intégrale contenant tous les renseignements confidentiels et réservée à l'usage exclusif du Conseil; une version omettant généralement certains détails commerciaux de nature délicate destinée à l'autre partie à l'arbitrage de l'offre finale; ainsi qu'une version omettant généralement les renseignements commerciaux de nature délicate et les détails concernant les offres finales, entre autres, destinée à être versée au dossier public.
61. Lorsqu'elles déposent leurs documents, les parties doivent clairement indiquer la version à laquelle correspond chaque document en inscrivant, dans la partie supérieure de toutes les pages de chacune des versions, une des mentions suivantes : « Version publique »; « Version confidentielle réservée à la partie X »; « Version confidentielle réservée au CRTC ».
62. Toutes les versions censurées des documents, de même que toutes les traductions, doivent être fournies en même temps que la version confidentielle. Les questions relatives à la confidentialité peuvent être énoncées dans une lettre accompagnant l'offre finale ou les observations de la partie; cette lettre ne sera pas comptée dans les limites de pages établies ci-dessus.
63. Il incombe à chaque partie de s'assurer, lors de l'examen des versions publiques fournies au Conseil, que tous ses propres renseignements de nature délicate sont traités de façon appropriée par l'autre partie à l'arbitrage de l'offre finale.
64. Le Conseil publie ses décisions à l'égard de toutes les demandes d'arbitrage de l'offre finale ou d'audience accélérée. Les parties ont la possibilité d'examiner le dossier public avant sa publication. Cet examen vise à garantir qu'une partie ne divulgue pas par inadvertance des renseignements confidentiels concernant l'autre partie, y

compris des renseignements financiers ou des renseignements commerciaux de nature délicate, et que ces renseignements sont invariablement traités comme tels par la personne qui les dépose. Si une partie soulève une préoccupation à cet égard, cette partie doit indiquer le document visé en prenant soin de préciser le numéro des pages ou des paragraphes dans lesquels des renseignements doivent être censurés. Les parties doivent se rappeler que la version abrégée d'un document ne doit omettre que les renseignements désignés comme confidentiels. Les renseignements qui ne sont pas de nature intrinsèquement délicate, notamment la table des matières, les titres et les phrases qui ne contiennent aucun renseignement désigné comme confidentiel, ne doivent pas être supprimés du document.

Entrée en vigueur de la version révisée des pratiques et procédures de règlement des différends

65. Les présentes pratiques et procédures révisées entreront en vigueur à la date de publication du présent bulletin d'information.

Dépôt des documents

66. Dans la mesure du possible, tous les documents doivent être déposés par voie électronique par l'intermédiaire du site Web du Conseil. Les parties doivent clairement préciser, dans le premier paragraphe de leur demande, si cette dernière vise une médiation assistée par le personnel, un arbitrage de l'offre finale, une audience accélérée, une opinion non exécutoire du personnel ou un règlement de différend par consensus.

Secrétaire général

Documents connexes

- *Interprétation du Code sur la vente en gros*, bulletin d'information de radiodiffusion CRTC 2015-440, 24 septembre 2015
- *Code sur la vente en gros*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2015-438, 24 septembre 2015
- *Parlons télé : Un monde de choix - Une feuille de route pour maximiser les choix des téléspectateurs et favoriser un marché télévisuel sain et dynamique*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2015-96, 19 mars 2015
- *Pratiques et procédures concernant la médiation assistée par le personnel, l'arbitrage de l'offre finale et les audiences accélérées*, bulletin de radiodiffusion et de télécommunication CRTC 2013-637, 28 novembre 2013
- *Procédure à suivre pour le dépôt et la demande de communication de renseignements confidentiels dans le cadre d'une instance du Conseil*,

bulletin d'information de radiodiffusion et de télécom CRTC 2010-961,
23 décembre 2010