



## Décision de radiodiffusion CRTC 2019-230

Version PDF

Référence : 2018-430

Ottawa, le 28 juin 2019

### **TELUS Communications Inc.**

Baie-Comeau, Montmagny, Mont-Tremblant, Sainte-Marie, Saint-Georges et Sept-Îles, et leurs régions avoisinantes (Québec)

*Dossier public de la présente demande : 2017-0866-1*

### **Entreprises de distribution de radiodiffusion terrestres desservant diverses localités au Québec – Renouvellement et modifications de licence**

*Le Conseil **renouvelle** la licence de radiodiffusion régionale des entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR) terrestres desservant diverses localités au Québec, tel qu'énoncé dans la présente décision, du 1<sup>er</sup> juillet 2019 au 31 août 2024. Ce renouvellement de courte durée permettra au Conseil de vérifier à plus brève échéance les activités du titulaire liées à l'exploitation de ses entreprises en tenant compte du cadre réglementaire et politique pertinent, y compris celui qui concerne la programmation communautaire.*

*Par conséquent, le Conseil **refuse** la demande du titulaire en vue de rétrocéder sa licence de radiodiffusion régionale afin qu'il puisse exploiter les EDR susmentionnées à titre d'entreprises exemptées.*

*De plus, le Conseil **approuve**, entre autres, la demande du titulaire concernant l'ajout d'une condition de licence à l'égard de la contribution obligatoire à la programmation canadienne à consacrer à l'expression locale.*

### **Contexte**

1. TELUS Communications Inc. (TELUS) est actuellement titulaire d'une licence de radiodiffusion régionale afin d'exploiter des entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR) terrestres desservant Baie-Comeau, Montmagny, Mont-Tremblant, Sainte-Marie, Saint-Georges et Sept-Îles, ainsi que leurs régions avoisinantes (Québec)<sup>1</sup>. Cette licence régionale expire le 30 juin 2019<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Avant de déposer la présente demande, cette EDR incluait les zones de desserte pour Rimouski et Gaspé (Québec). Ces zones de desserte ont été exclues et sont maintenant desservies par des entreprises exemptées.

<sup>2</sup> Le Conseil a renouvelé cette licence de radiodiffusion par voie administrative du 1<sup>er</sup> septembre 2018 au 31 décembre 2018 dans la décision de radiodiffusion 2018-182, du 1<sup>er</sup> janvier 2019 au 31 mars 2019 dans la décision de radiodiffusion 2018-431 et du 1<sup>er</sup> avril 2019 au 30 juin 2019 dans la décision de radiodiffusion 2019-83.

2. TELUS détient également des licences de radiodiffusion régionales pour exploiter des EDR terrestres desservant diverses localités en Colombie-Britannique et en Alberta. Dans la décision de radiodiffusion 2018-267, le Conseil a renouvelé ces licences régionales jusqu'au 31 août 2023.
3. Dans cette décision, le Conseil a également refusé une demande de TELUS en vue d'obtenir l'autorisation de rétrocéder ses licences régionales en Colombie-Britannique et en Alberta en faveur de licences visant des zones de desserte précises. Dans ce cas, advenant le refus de ses demandes, TELUS avait demandé de maintenir l'autorisation de consacrer la totalité de sa contribution obligatoire à la programmation canadienne à l'expression locale dans les zones de desserte où ses EDR desservent moins de 20 000 abonnés. En notant que d'autres exploitants de télévision par protocole Internet (IPTV) avaient déjà obtenu une condition de licence énonçant le régime de contribution révisé<sup>3</sup>, que la justification initiale pour l'approbation de la condition de licence était toujours valide et que le maintien de la condition de licence assurerait la cohérence avec le cadre réglementaire modifié concernant les contributions à l'expression locale établi dans le *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* (le Règlement) et annoncé dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2017-278, le Conseil a approuvé la demande de TELUS.

## **Demande**

4. Le 31 mars 2017, TELUS a déposé une demande dans laquelle il demande au Conseil de permettre l'expiration de la licence de radiodiffusion régionale des EDR susmentionnées desservant diverses localités au Québec afin de permettre à ces entreprises d'exercer leurs activités en vertu de l'ordonnance d'exemption pour les EDR terrestres desservant moins de 20 000 abonnés<sup>4</sup>. À cet égard, TELUS déclare que chaque entreprise actuellement exploitée en vertu de la licence régionale dessert moins de 20 000 abonnés.
5. Si le Conseil refuse cette demande, TELUS lui demande de renouveler la licence de radiodiffusion régionale. Dans un tel cas, le titulaire demande également que l'autorisation susmentionnée accordée à ses EDR de la Colombie-Britannique et de l'Alberta dans la décision de radiodiffusion 2018-267 lui permettant de consacrer la totalité de sa contribution à la programmation canadienne à l'expression locale soit également accordée à ses EDR du Québec.
6. Le Conseil n'a reçu aucune intervention à l'égard de la présente demande.

---

<sup>3</sup> Selon ce régime de contribution, les EDR autorisées sont tenues de consacrer à la programmation canadienne 4,7 %, plutôt que les 5 % obligatoires précédemment, des revenus bruts provenant des activités de radiodiffusion dans la zone autorisée au cours de l'année de radiodiffusion précédente, pour tenir compte de l'exigence énoncée dans le Règlement selon laquelle les EDR autorisées doivent maintenant verser 0,3 % de leurs revenus au Fonds pour les nouvelles locales indépendantes.

<sup>4</sup> Ordonnance de radiodiffusion 2017-320 énoncée à l'annexe de la politique réglementaire de radiodiffusion 2017-319

## **Demande en vue de révoquer la licence de radiodiffusion régionale des EDR du Québec et d'exploiter celles-ci à titre d'entreprises exemptées**

7. TELUS soutient que les EDR ne bénéficient plus du régime d'attribution de licences régionales et que le maintien de sa licence de radiodiffusion régionale le désavantage sur le plan réglementaire par rapport à tout concurrent qui n'est pas titulaire d'une licence en vertu de ce régime.
8. TELUS fait valoir qu'à titre de titulaire de licence régionale, il est assujéti à des règles asymétriques concernant la possibilité d'exercer ses activités sur une base exemptée. Il fait remarquer que les titulaires de licence pour des zones de desserte individuelles sont autorisés à demander une exemption de l'exigence relative à l'attribution d'une licence dans une zone lorsque le nombre d'abonnés chute à moins de 20 000, tandis que les titulaires de licence régionale doivent également répondre aux critères d'exclusion établis par le Conseil (c.-à-d. retirer certaines zones de desserte d'une licence régionale afin que les EDR puissent agir comme entreprises exemptées dans ces zones)<sup>5</sup>. TELUS ajoute que les nouveaux venus dans le secteur de la distribution de radiodiffusion peuvent maintenant entrer sur n'importe quel marché sans avoir besoin d'une licence jusqu'à ce qu'ils atteignent 20 000 abonnés. Enfin, TELUS soutient que l'approbation de sa demande d'exploiter ses EDR du Québec à titre d'entreprises exemptées lui permettrait de tirer parti du succès de son service de programmation communautaire connu sous le nom de maCommunauté.
9. Lorsqu'il a renouvelé les licences régionales de TELUS pour ses EDR desservant diverses localités en Colombie-Britannique et en Alberta, le Conseil a refusé une demande du titulaire en vue de convertir ces licences régionales en une série de licences pour des zones de service spécifiques. Le Conseil a conclu que l'attribution de licences pour des zones de service spécifiques ne serait pas conforme à son approche générale concernant le traitement des grands exploitants de systèmes multiples. Il a également fait remarquer qu'il a adopté l'approche régionale en matière d'attribution de licences, car elle est plus efficace et permet d'attribuer moins de licences, ce qui réduit son fardeau administratif ainsi que celui des titulaires. Enfin, le Conseil a déclaré que dans la mesure où la demande de TELUS représenterait un changement de politique à l'égard du traitement des grands exploitants de systèmes multiples, l'instance de renouvellement de licence pour les EDR de TELUS en Colombie-Britannique et en Alberta n'est pas l'endroit appropriée pour examiner un tel changement.
10. Ces mêmes considérations sont valables dans le cas présent. De plus, étant donné que TELUS n'a pas fourni de preuves indiquant que ses EDR au Québec satisfont aux critères d'exclusion, le Conseil conclut qu'il ne serait pas approprié de révoquer la licence de radiodiffusion régionale du titulaire et de permettre à ces EDR d'être exploitées à titre d'entreprises exemptées. Par conséquent, le Conseil **refuse** la demande de TELUS à cet égard.
11. Tel qu'il est indiqué ci-dessus, si le Conseil refuse la demande d'exploiter ces EDR au Québec à titre d'entreprises exemptées, TELUS demande l'autorisation de consacrer, pour

---

<sup>5</sup> Ces critères sont énoncés dans l'ordonnance de radiodiffusion 2009-544.

ces EDR, la totalité de sa contribution obligatoire à la programmation canadienne à l'expression locale. De l'avis du titulaire, une telle autorisation fournirait, en ce qui concerne l'expression locale, une mesure de parité avec les EDR qui sont exploitées en vertu de l'ordonnance d'exemption.

12. De l'avis du Conseil, les motifs qui l'ont amené à approuver les demandes de TELUS en vue de maintenir l'autorisation susmentionnée pour ses EDR de la Colombie-Britannique et de l'Alberta s'appliquent aux EDR du titulaire au Québec. En particulier, une telle condition de licence accorderait à TELUS un avantage semblable à ceux des EDR exemptées, en ce sens que, pour ses EDR du Québec, il pourra consacrer la totalité de sa contribution obligatoire à la programmation canadienne à la programmation communautaire dans les plus petites zones de desserte. Par conséquent, le Conseil **approuve** la demande de TELUS en vue d'obtenir l'autorisation de consacrer la totalité de sa contribution obligatoire à la programmation canadienne à l'expression locale dans les zones de desserte du Québec où ses EDR desservent moins de 20 000 abonnés, la contribution devant être fixée à 4,7 % des revenus bruts tirés des activités de radiodiffusion dans la zone de desserte autorisée pour l'année de radiodiffusion précédente. Par souci de cohérence, une **condition de licence** équivalente à celle imposée par le Conseil aux EDR de TELUS en Alberta et en Colombie-Britannique dans la décision de radiodiffusion 2018-267 est énoncée à l'annexe de la présente décision.

### **Questions à régler dans le cadre du renouvellement de la licence de radiodiffusion régionale de TELUS au Québec**

13. Après avoir examiné le dossier public de la présente demande, notamment la demande du titulaire de renouveler la licence de radiodiffusion régionale pour ses EDR du Québec, le Conseil estime que les questions sur lesquelles il doit se pencher dans la présente décision sont les suivantes :

- la programmation communautaire;
- la non-conformité déjà cernée en ce qui concerne les contributions à la programmation canadienne;
- le respect par le titulaire des conditions de licence, exigences et attentes en matière d'accessibilité.

### **Programmation communautaire**

14. Dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2010-622, le Conseil a déclaré que les objectifs de sa politique sur la télévision communautaire étaient d'assurer la création et la diffusion d'une programmation communautaire plus locale et reflétant davantage la réalité locale ainsi que de favoriser une plus grande diversité de voix et de choix de rechange en facilitant l'intégration de nouveaux venus au niveau local; ces deux éléments favorisent le reflet communautaire et l'accès citoyen. Le Conseil a ajouté que la télévision communautaire devrait, entre autres choses, susciter un niveau élevé de participation des citoyens et la collaboration de la collectivité à la programmation communautaire et assurer la couverture des événements locaux.

15. Dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2016-224 (la politique sur la télévision communautaire), dans laquelle il a revu sa politique sur la télévision communautaire, le Conseil a réitéré les objectifs susmentionnés. Par conséquent, la politique sur la télévision communautaire doit favoriser les objectifs de la politique de radiodiffusion du Canada énoncés par le Parlement dans la *Loi sur la radiodiffusion* (la Loi), particulièrement dans la mesure où ces objectifs soulignent qu'un élément communautaire est une composante clé du système de radiodiffusion et que ce système devrait comprendre la programmation locale et régionale, y compris la programmation communautaire.
16. Compte tenu des renseignements recueillis dans le cadre de l'instance de renouvellement de licence des EDR de TELUS au Québec, le Conseil estime que les questions sur lesquelles il doit se pencher en matière de programmation communautaire sont les suivantes :
- l'offre de programmation communautaire sur le service sur demande du titulaire et sur son canal communautaire linéaire;
  - la demande du titulaire de se soustraire aux exigences de présentation applicables au canal communautaire linéaire;
  - la programmation d'accès;
  - les émissions produites dans plus d'une zone de desserte.

**Offre de programmation communautaire sur le service sur demande du titulaire et sur son canal communautaire linéaire**

17. L'article 31(1) du Règlement prévoit que, sous réserve des conditions de sa licence, le titulaire consacre, au cours de chaque semaine de radiodiffusion, au moins 60 % de la programmation distribuée sur le canal communautaire dans la zone de desserte autorisée à la distribution de programmation de télévision communautaire locale. L'article 31(2)a) du Règlement prévoit que, sous réserve des conditions de sa licence, le titulaire doit consacrer au moins 50 % de la programmation diffusée sur le canal communautaire au cours de chaque semaine de radiodiffusion à la programmation d'accès à la télévision communautaire (programmation d'accès), qui est définie dans le Règlement comme une programmation produite par un particulier, un groupe ou une société de télévision communautaire qui réside dans la zone autorisée d'une entreprise de distribution par câble. Comme le prévoit la politique sur la télévision communautaire, même si le contrôle de la création doit être exercé par des membres de la communauté, les EDR peuvent soutenir la formation et aider les membres de la communauté à produire et à distribuer la programmation d'accès.
18. TELUS affirme qu'il offre une programmation communautaire à ses abonnés par l'entremise de deux points de service distincts, tous deux sous la marque « maCommunauté » :
- dans chacune de ses zones de desserte au Québec, TELUS offre une programmation communautaire locale pertinente par l'entremise de son service sur demande, qu'elle considère comme son principal moyen d'expression locale;

- dans toutes ses zones de desserte autorisées au Québec, TELUS offre le même canal communautaire linéaire qui consiste en une programmation communautaire produite dans toutes ses zones de desserte de la province, ainsi qu'en une programmation qui peut être suivie en direct par ses abonnés, comme les réunions de conseils municipaux<sup>6</sup>.
19. Ces dernières années, le Conseil a approuvé des demandes provenant d'EDR en vue d'offrir des émissions communautaires sur leur entreprise sur demande connexe afin d'encourager des propositions novatrices de débouchés d'expression locale, sous réserve de conditions de licence. Ces conditions de licence pour leurs services sur demande accordent à ces services l'autorisation de présenter de la programmation communautaire et établissent des exigences pour ce type de programmation. TELUS fait remarquer qu'il a d'abord été autorisé à offrir sa programmation communautaire sur sa plateforme sur demande dans la décision de radiodiffusion 2008-135, par condition de licence imposée à ce service sur demande. Le libellé type de la condition de licence actuelle à cet égard pour les services sur demande (y compris ceux exploités par TELUS) est maintenant énoncé dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2017-138 et comprend les exigences qui correspondent à celles qui s'appliquent aux canaux communautaires linéaires.
20. Le Conseil note toutefois que la situation de TELUS est inhabituelle, puisque les titulaires n'offrent généralement pas de programmation communautaire sur un canal linéaire ainsi que sur demande. Dans le cas de TELUS, aucune condition de licence n'est actuellement imposée à sa licence pour son EDR au Québec en ce qui concerne l'offre de programmation communautaire<sup>7</sup>.
21. TELUS indique qu'au cours des années, il en est venu à considérer son service sur demande comme son principal moyen de distribution de la programmation communautaire, ce qui permet à son personnel d'utiliser la même méthode pour évaluer la conformité pour ses trois licences régionales (c.-à-d. en Colombie-Britannique, en Alberta et au Québec).
22. De plus, TELUS reconnaît que, dans de nombreuses communautés, son canal communautaire linéaire distribuera nécessairement moins de 60 % de programmation de télévision communautaire locale. Il ajoute toutefois que les dépenses de programmation communautaire demeurent locales dans chaque zone de desserte et que chaque communauté dispose de son propre espace de programmation locale dans le service sur demande. Par conséquent, le titulaire soutient que l'évaluation, par le Conseil, de sa conformité aux exigences réglementaires (comme les exigences en matière de présentation) devrait être fondée sur sa programmation communautaire sur demande.
23. Le Conseil estime que le fait que TELUS offre à ses abonnés deux débouchés de programmation communautaire est conforme à l'opinion exprimée dans la politique sur la télévision communautaire selon laquelle les EDR devraient offrir aux Canadiens leur

---

<sup>6</sup> Cette programmation n'est disponible que sur le canal communautaire linéaire.

<sup>7</sup> Les titulaires qui cherchent à offrir de la programmation communautaire sur demande obtiendront aussi généralement des conditions pour leurs licences d'EDR, qui leur permettront de comptabiliser le financement de la programmation communautaire dans leurs contributions à l'expression locale et à la programmation canadienne. TELUS n'a aucune condition de licence de ce type pour ses licences d'EDR au Québec. Toutefois, tel qu'énoncé ci-dessus, TELUS aura une telle condition de licence à l'avenir.

programmation communautaire sur autant de plateformes que possible. Toutefois, les EDR sont assujetties au Règlement, à moins qu'elles ne soient assujetties à une condition de licence qui leur accorde une exception aux exigences énoncées dans le Règlement. À cet égard, dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2011-59-1, le Conseil note que les EDR devront tout de même avoir des conditions de licence particulières si elles prévoient utiliser une plateforme sur demande pour distribuer la programmation communautaire. Étant donné que TELUS n'est pas assujetti à une telle condition de licence en ce qui concerne son canal communautaire linéaire, ce canal est assujetti aux exigences énoncées dans le Règlement. Par conséquent, le canal communautaire linéaire de TELUS est le débouché pour lequel le Conseil a évalué la conformité du titulaire aux exigences en matière de présentation énoncées à l'article 31 du Règlement, sur une base individuelle pour chaque zone de desserte autorisée.

24. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil note qu'il serait impossible pour TELUS de respecter les exigences applicables en matière de présentation qui sont en vigueur depuis l'année de radiodiffusion 2014-2015 dans plus d'une zone autorisée à la fois (c.-à-d. 60 % de programmation communautaire locale et 50 % de programmation d'accès par semaine de radiodiffusion<sup>8</sup>) étant donné que le même canal communautaire linéaire et, par conséquent, la même programmation sont offerts dans toutes les zones de desserte de TELUS au Québec.
25. Par conséquent, le Conseil conclut que TELUS, en ce qui concerne son canal communautaire linéaire pour ses EDR du Québec, est en non-conformité à l'égard des exigences de présentation énoncées aux articles 31(1) et 31(2)a) du Règlement concernant la distribution de programmation de télévision communautaire locale et de programmation d'accès, respectivement.

**Demande de se soustraire aux exigences en matière de présentation applicables au canal communautaire linéaire complémentaire**

26. TELUS demande que, si le Conseil estime approprié de renouveler la licence de radiodiffusion régionale, les EDR exploitées en vertu de cette licence régionale se voient accorder une condition de licence qui permettrait de soustraire son canal communautaire linéaire des exigences en matière de présentation prévues aux articles 31(1) et 31(2) du Règlement.
27. TELUS confirme qu'à l'avenir, il souhaite que sa conformité aux exigences de présentation soit évaluée en fonction de la programmation offerte dans le cadre de ses services de programmation communautaire sur demande, mais qu'il souhaite également pouvoir continuer à offrir à tous ses abonnés au Québec un seul canal communautaire linéaire qui fournirait une programmation communautaire à plusieurs collectivités sur une base linéaire. À cet égard, TELUS a fait valoir que les communautés qu'elle dessert partagent de nombreux liens étroits, même si elles sont éloignées sur le plan géographique. À son avis, il serait

---

<sup>8</sup> L'exigence de présentation relative à la programmation d'accès a varié entre 40 % au cours de l'année de radiodiffusion 2012-2013 (lorsque TELUS a lancé ses services de programmation communautaire), 45 % au cours de l'année de radiodiffusion 2013-2014, et 50 % au cours de l'année de radiodiffusion 2014-2015. Puisque la programmation d'accès doit être locale à la zone de desserte autorisée désignée, la même conclusion peut être tirée pour chacune des années de radiodiffusion, même si l'exigence était quelque peu sous les 50 %.

malheureux que les clients perdent leur accès à un canal communautaire linéaire qui offre une programmation pertinente à plusieurs résidents du Nord québécois. Le titulaire ajoute que le canal communautaire linéaire compléterait les principaux services de programmation communautaire sur demande offerts dans chaque communauté.

28. En général, le Conseil évite de priver les clients d'un service auquel ils sont habitués, de manière à réduire au minimum les interruptions pour les clients. Étant donné que TELUS offre un canal communautaire linéaire à ses abonnés depuis son entrée sur le marché des EDR, le Conseil est d'accord avec le titulaire que ses clients devraient pouvoir continuer à recevoir une partie de leur programmation communautaire dans ce format, en plus d'une programmation pertinente provenant des communautés avoisinantes.
29. Le Conseil estime que TELUS devrait être autorisé à exploiter son service communautaire sur demande comme principal débouché pour sa programmation communautaire à l'avenir et note que ceci serait conforme à la fois à la condition de licence autorisant la présentation de programmation communautaire sur son service sur demande et à la condition de licence autorisant les entreprises de distribution à attribuer des contributions à la programmation communautaire distribuée sur son service sur demande.
30. Par conséquent, le Conseil autorise la distribution du canal communautaire linéaire de TELUS sur une base complémentaire et énonce certaines exigences relatives à l'exploitation de ce canal. Par exemple, d'après les renseignements fournis par TELUS dans le dossier de l'instance, le titulaire a affecté des fonds importants à la diffusion en direct des réunions de conseils municipaux uniquement sur son canal communautaire linéaire, dans de nombreuses zones autorisées et pendant plusieurs années de radiodiffusion. Les réunions de conseils municipaux constituent une programmation communautaire locale pertinente dans de nombreuses régions, mais elles ne sont actuellement offertes que sur le débouché pour la programmation communautaire linéaire de TELUS. Étant donné que le titulaire, au cours de la prochaine période de licence, sera autorisé par condition de licence à considérer son service de programmation communautaire sur demande comme son principal débouché pour l'expression locale, cette programmation devrait être accessible à ses abonnés par l'intermédiaire de ce service afin que les dépenses et les heures de programmation connexes soient prises en compte pour ce qui est de l'atteinte de ses exigences réglementaires.
31. En particulier, le canal devrait être limité à la seule diffusion de la programmation qui apparaît aussi sur le service communautaire sur demande de TELUS, à l'exception des événements locaux en direct comme les réunions de conseils municipaux. Toute dépense associée à de tels événements en direct pourrait être considérée comme une dépense pour le service de programmation communautaire sur demande de TELUS, à condition que cette programmation soit diffusée ultérieurement sur cette plateforme.
32. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil **approuve** la demande de TELUS en vue de maintenir l'exploitation d'un canal linéaire complémentaire pour la diffusion de la programmation communautaire, lequel est distinct de son service principal de programmation communautaire sur demande. Une **condition de licence** à cet égard est énoncée à l'annexe de la présente décision.

## **Programmation d'accès**

33. Dans les sections qui suivent, le Conseil aborde les questions liées aux dépenses relatives à la programmation d'accès ainsi qu'aux maisons de production ou aux producteurs auxquels le titulaire fait appel pour produire cette programmation.

### ***Dépenses relatives à la programmation d'accès***

34. L'article 32(2) du Règlement prévoit que, sauf disposition contraire d'une condition de sa licence, un titulaire doit consacrer au moins 50 % de ses dépenses directes de programmation au cours d'une année de radiodiffusion à la programmation d'accès. D'après les renseignements fournis par le titulaire, TELUS a affiché des dépenses en programmation d'accès insuffisantes à quatorze occasions au cours de la période de licence actuelle, pour les zones et les années de radiodiffusion suivantes :

- Rimouski : années de radiodiffusion 2012-2013, 2014-2015 et 2015-2016;
- Gaspé : années de radiodiffusion 2014-2015 et 2016-2017;
- Baie-Comeau : années de radiodiffusion 2014-2015 et 2015-2016;
- Sept-Îles : années de radiodiffusion 2015-2016 et 2016-2017;
- Saint-Georges : années de radiodiffusion 2014-2015 et 2015-2016;
- Montmagny : années de radiodiffusion 2014-2015, 2015-2016 et 2016-2017.

35. En ce qui concerne les dépenses relatives à la programmation d'accès et les coûts liés à la programmation associés aux productions de programmation d'accès, TELUS indique qu'à titre d'exploitant autorisé, il ne peut consacrer qu'une partie de sa contribution à la programmation communautaire, alors qu'une EDR exemptée pourrait consacrer sa pleine contribution au canal communautaire. Le titulaire ajoute que les coûts liés à la programmation associés aux productions de programmation d'accès devraient inclure les coûts liés au sous-titrage codé. TELUS a fourni une liste détaillée des dépenses en émissions et une répartition de la programmation produite par le titulaire et de la programmation d'accès.

36. Le Conseil n'est pas d'accord avec la déclaration de TELUS selon laquelle les coûts du sous-titrage codé de la programmation d'accès doivent être comptabilisés dans les dépenses de programmation d'accès. L'article 32(1) du Règlement qui était en vigueur au cours des années de radiodiffusion susmentionnées définissait les « dépenses de programmation » et énonçait les types de dépenses incluses dans cette définition, ce qui ne comprenait pas les dépenses de sous-titrage codé. En fait, les frais techniques, administratifs et généraux ont été expressément exclus de la définition des dépenses de programmation. De plus, pour la plupart de ces années de radiodiffusion, l'autorisation de réclamer les dépenses de sous-titrage codé en vue d'atteindre la contribution à l'expression locale admissible était énoncée dans un article distinct du Règlement – l'article 34(7) –, et était donc indépendante de l'exigence relative aux dépenses de programmation d'accès prévue à l'article 32(2) du

Règlement. Par conséquent, le Conseil estime que les montants dépensés par TELUS pour le sous-titrage codé de la programmation d'accès ne doivent pas être comptabilisés dans l'atteinte du pourcentage des dépenses de programmation que le titulaire était tenu de consacrer à la programmation d'accès.

37. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil conclut que TELUS est en non-conformité à l'égard de l'article 32(2) du Règlement en ce qui concerne les dépenses de programmation d'accès pour les communautés et les années de radiodiffusion susmentionnées.

***Producteurs de programmation d'accès***

38. Tel que susmentionné, la « programmation d'accès » est la programmation produite par un particulier, un groupe ou une société de télévision communautaire qui réside dans la zone de desserte d'une entreprise de distribution par câble. TELUS indique qu'en tant que titulaire qui n'exerce pas ses activités dans ses propres studios, il emploie des producteurs indépendants, à l'échelle locale dans la mesure du possible, pour qu'ils collaborent avec lui à des émissions locales qui répondent aux critères des émissions « produites par les EDR ». Il ajoute que les producteurs indépendants qu'il embauche pour créer une programmation reflétant la réalité locale doivent posséder un bon niveau d'expérience. Le titulaire admet toutefois que le niveau d'expérience des producteurs de programmation d'accès peut varier.
39. TELUS déclare également qu'il est conscient des préoccupations<sup>9</sup> qui ont été exprimées par le Conseil en ce qui concerne le recours à des professionnels par le canal MATv de Vidéotron dans la décision de radiodiffusion 2015-31, et qu'il estime que sa situation est clairement différente. À son avis, les demandeurs d'accès dans ce dossier étaient des professionnels de la télévision et des célébrités bien connues des médias québécois. TELUS fait remarquer que les producteurs qu'il emploie ou auxquels il accorde un accès n'ont pas fait ou ne font pas activement affaire avec des services de télévision commerciale. Il ajoute que, même si quelques demandeurs d'accès ont pu produire précédemment une programmation qui a été achetée ou utilisée par la télévision commerciale, on ne peut affirmer qu'ils ont actuellement accès au système de radiodiffusion.
40. En ce qui concerne les producteurs et les maisons de production qui sont associés à de nombreuses productions dans la même région, et parfois dans plusieurs zones de desserte ou pour plusieurs années de radiodiffusion, TELUS reconnaît la récurrence de certains producteurs et certaines sociétés de production, mais confirme qu'il n'a jamais refusé de demande d'accès. Il indique qu'aucun des projets ayant bénéficié d'un financement et ayant été présentés par des producteurs expérimentés n'a privé les producteurs moins expérimentés de possibilités d'accès.
41. TELUS a fourni des listes de bénéficiaires du financement pour la programmation d'accès. En ce qui concerne le manque apparent de programmation d'accès dans une certaine région du Québec, TELUS réitère qu'il peut être très difficile de se procurer une programmation

---

<sup>9</sup> L'une des principales préoccupations concernant la programmation d'accès était que Vidéotron semblait plus intéressée à s'allier à des artisans de la relève pour soutenir le développement de ses émissions qu'à véritablement permettre aux membres de la communauté de découvrir un nouveau médium et d'y participer sans pour autant compromettre la qualité du produit.

d'accès dans les régions moins peuplées, surtout dans le cas de régions vastes comme celle de Montmagny. Il note que cette région est limitrophe de la ville de Québec, qui offre ses propres possibilités de production. Le titulaire soutient également que le manque de programmation d'accès pourrait aussi être attribuable au fait qu'il est le plus récent et le plus petit nouvel arrivant dans la région.

42. Selon le Conseil, la programmation communautaire de TELUS reflète généralement les communautés du Québec où elle est produite et les événements locaux dans ces régions. De plus, le Conseil est d'accord avec TELUS que ses producteurs de programmation d'accès ne présentent pas de célébrités bien connues des médias du Québec. En outre, l'affirmation selon laquelle il n'a pas refusé de demande d'accès pourrait indiquer qu'il ne reçoit pas beaucoup de demandes d'accès, ce qui pourrait expliquer en partie la récurrence de plusieurs demandeurs d'accès et de sociétés de production.
43. Toutefois, pour ce qui est de l'objectif politique clé de l'accès des citoyens, l'examen par le Conseil des sommaires de la programmation communautaire que TELUS a déposés pour les années de radiodiffusion 2014-2015 à 2016-2017 montre que le titulaire a produit très peu d'émissions d'accès, et dans un cas, n'en a produit aucune. De plus, pour ces années de radiodiffusion, très peu de particuliers et de sociétés de production ont participé à des productions d'accès dans le cadre du service de programmation communautaire du titulaire. Dans plusieurs cas, les maisons de production auxquelles l'accès a été accordé ont également été embauchées, souvent à plusieurs reprises, pour produire les propres « productions d'EDR » de TELUS, ce qui a limité dans chaque communauté le nombre de personnes participant directement à la production des émissions communautaires financées par le titulaire.
44. Tel qu'il est énoncé dans la politique sur la télévision communautaire, les titulaires doivent promouvoir activement l'accès des citoyens à la programmation communautaire. Par conséquent, la récurrence d'un grand nombre de demandeurs d'accès pourrait plutôt être due au fait que le grand public n'est pas au courant des possibilités d'accès. De plus, au cours des années de radiodiffusion en question, TELUS a affecté une partie très limitée de l'ensemble de ses dépenses de programmation au rayonnement communautaire. À cet égard, le titulaire affirme qu'il a désormais l'intention d'augmenter ses dépenses à ce titre.
45. De plus, la majorité des demandeurs d'accès des EDR de TELUS au Québec sont des sociétés de production ou des membres de la communauté créative ayant acquis précédemment de l'expérience en production. Bien qu'il note que les demandeurs d'accès qui font affaire avec TELUS ne semblent pas avoir le même niveau d'expérience que les producteurs indépendants qui se sont vu accorder l'accès à l'égard des EDR de TELUS en Colombie-Britannique et en Alberta, le Conseil est d'avis que, de manière générale, ce type de demandeurs ne représente pas le grand public.
46. Le Conseil conclut donc que TELUS devrait augmenter le nombre de possibilités d'accès qu'il offre dans certaines collectivités et veiller à ce qu'un plus grand nombre de particuliers et de groupes aient accès à la production de programmation communautaire afin de s'assurer que le service du titulaire atteigne l'objectif politique d'accès des citoyens énoncé dans la politique sur la télévision communautaire. Ainsi, le cas échéant, le Conseil encourage

TELUS à améliorer son rayonnement communautaire afin de faire participer un plus grand nombre de demandeurs d'accès dans ces communautés.

47. Enfin, le Conseil désire attirer l'attention vers la désignation par TELUS de l'émission « Cégeps en spectacle », qui offre une couverture d'un concours annuel des arts de la scène impliquant des étudiants de différentes écoles du Québec, comme programmation d'accès. Bien que le Conseil reconnaît que cette émission, qui offre de la visibilité aux artistes émergents locaux, est pertinente pour les nombreuses communautés où elle est offerte, la couverture de ce concours ne serait probablement pas présentée à la télévision traditionnelle. Cependant, compte tenu des renseignements fournis par TELUS dans le dossier de la présente instance, le Conseil n'est pas d'accord avec le titulaire pour affirmer que cette émission correspond à la définition de la programmation d'accès. À cet égard, le Conseil note que le Réseau intercollégial des activités socioculturelles du Québec, le producteur d'accès répertorié par TELUS dans les diverses localités où le programme est offert, est situé dans la ville de Québec, qui n'est pas desservie par le titulaire. Le fait d'accorder un accès à une organisation située à l'extérieur des zones de desserte du titulaire ne cadre pas avec la définition de la programmation d'accès, qui précise, tel que susmentionné, que cette programmation doit être produite par une personne, un groupe ou une société de télévision communautaire résidant dans la zone autorisée d'une entreprise de distribution par câble.
48. De plus, bien que TELUS ait déclaré que les idées originales derrière les numéros présentés dans l'émission proviennent de membres des communautés qu'elle dessert, le titulaire n'a pas démontré que l'idée originale derrière l'émission (c.-à-d. faire une émission offrant une couverture de ce concours) provenait d'un membre de chacune des communautés où l'émission est répertoriée comme émission d'accès. Par conséquent, le Conseil estime que TELUS n'a pas fourni la preuve nécessaire pour démontrer que « Cégeps en spectacle » répond aux critères de la programmation d'accès.

#### **Émissions produites dans plus d'une zone de desserte**

49. TELUS indique que, lorsqu'une idée d'émission peut profiter à plusieurs communautés, mais qu'aucune de ces communautés ne peut soutenir financièrement à elle seule la création de cette émission, certaines productions se retrouvent sur les listes d'émissions de plus d'une zone de desserte. Le titulaire fait remarquer qu'il ne s'agit pas d'une pratique courante, mais ajoute que ces émissions « interlocales » sont produites au moyen d'une allocation budgétaire provenant de chaque communauté qui est proportionnelle au reflet de cette communauté dans ces émissions. À cet égard, TELUS confirme qu'il n'a pas comptabilisé en double les dépenses et les heures de programmation liées à ces productions, mais qu'il les a plutôt réparties proportionnellement entre plusieurs zones de desserte.
50. Le Conseil note que l'approche de TELUS à l'égard des productions « interlocales » est très semblable à l'approche par secteurs quant à la programmation communautaire : les plus petites EDR qui éprouvent des difficultés relatives au financement de la production d'une programmation locale pertinente peuvent demander une condition de licence qui leur permettrait de regrouper les ressources financières dans des zones de desserte ou des secteurs désignés, de créer une programmation qui reflète ces communautés combinées et de comptabiliser la programmation en tant que programmation locale. Cependant, étant donné

que TELUS n'a pas de condition de licence lui permettant d'utiliser une approche par secteurs, lorsqu'il produit des émissions « interlocales », il ne compte pas l'émission complète en tant que production locale dans chaque zone, et il répartit le financement proportionnellement.

51. De même, dans la décision de radiodiffusion 2018-263, le Conseil a permis aux EDR de ne compter que des segments précis d'émissions de type télé-magazine comme programmation locale ou d'accès, à condition que ces segments respectent les critères appropriés. Toutefois, les émissions « interlocales » de TELUS diffèrent des émissions de type télé-magazine, car leurs segments qui constituent de la programmation locale ou d'accès dans une zone précise ne sont pas aussi clairement définis, ce qui pourrait complexifier la production de rapports pour l'EDR ainsi que la surveillance pour le Conseil.
52. Le Conseil reconnaît les difficultés de financement de la programmation communautaire auxquelles font face les EDR de TELUS dans bon nombre des zones de desserte autorisées au Québec, et estime que l'approche « interlocale » du titulaire offre une souplesse quant au financement supplémentaire concernant le pourcentage de la contribution à la programmation canadienne qu'il peut consacrer à l'expression locale. Ceci pourra améliorer la capacité de chaque zone de desserte à soutenir financièrement à elle seule la création d'émissions. Toutefois, si TELUS devait désormais produire des émissions « interlocales » desquelles des parties sont désignées comme de la programmation locale ou d'accès dans des zones de desserte distinctes, ces parties devraient se composer de segments clairement définis, comme dans le cas des émissions de type télé-magazine, afin de veiller à l'exactitude des rapports et de la surveillance.

### **Cas antérieurs de défaut de paiement des contributions à la programmation canadienne**

53. À la suite d'une vérification des exigences en matière de contribution à la programmation canadienne pour les EDR de TELUS en Colombie-Britannique, en Alberta et au Québec, le Conseil a conclu que le titulaire était en non-conformité à l'égard des exigences énoncées aux articles 34 (contributions à la programmation canadienne) et 35 (contributions au Fonds pour l'amélioration de la programmation locale [FAPL]<sup>10</sup> en place à ce moment) du Règlement en vigueur avant le 1<sup>er</sup> septembre 2017, pour les années de radiodiffusion 2007-2008 à 2012-2013. Plus précisément, le titulaire a cumulé un défaut de paiement de 22 354 647 \$ à l'égard de diverses contributions, réparti comme suit :

- le titulaire a utilisé la mauvaise base de revenus de l'année précédente pour calculer les contributions à la programmation canadienne, ce qui a donné lieu à un défaut de paiement de 20 017 214 \$;

---

<sup>10</sup> Ce fonds a été créé dans le but d'aider les stations de télévision à engager des dépenses supplémentaires pour la programmation locale, dont le montant a varié au cours de son existence, passant de 0,5 % à 1,5 % des revenus bruts d'une EDR provenant de ses activités de radiodiffusion au cours de l'année de radiodiffusion précédente. Le fonds a été éliminé le 1<sup>er</sup> septembre 2014.

- le titulaire a cumulé un défaut de paiement de 1 015 850 \$ à l'égard de ses contributions à l'expression locale;
- le titulaire a utilisé une base de revenus incorrecte pour calculer la contribution provenant des revenus connexes du service sur demande, ce qui a donné lieu à un défaut de paiement de 1 288 415 \$;
- le titulaire a continué à sous-financer ses contributions à l'expression locale, cumulant ainsi un défaut de paiement de 33 168 \$.

54. Le défaut de paiement totalisait 22 354 647 \$, soit presque la totalité de la contribution annuelle de TELUS à la programmation canadienne (c.-à-d. un montant de 22 057 320 \$ pour la programmation canadienne et 297 327 \$ facturés par TELUS à ses clients pour le coût du FAPL; toutefois, ce montant n'incluait pas les revenus bruts des activités de radiodiffusion utilisés pour le calcul de ses exigences en matière de contribution à la programmation canadienne au cours des années de radiodiffusion en question).

55. Après avoir été informé par le Conseil de la non-conformité susmentionnée, TELUS a indiqué avoir révisé sa méthodologie pour tenir compte de la conclusion de non-conformité émise par le Conseil. En outre, TELUS a payé le plein montant du défaut de paiement en deux ans, tel qu'ordonné dans la lettre du Conseil, avec un paiement final réglé en août 2016.

56. Étant donné que le FAPL a été éliminé en septembre 2014 et que TELUS a remédié en temps opportun à ses défauts de paiement des contributions à la programmation canadienne, le Conseil n'estime pas nécessaire d'imposer d'autres mesures précises pour régler la non-conformité susmentionnée.

### **Respect des conditions de licence, exigences et attentes en matière d'accessibilité**

57. La politique actuelle du Conseil en matière d'accessibilité, énoncée dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430, comprend un cadre de conditions de licence, d'exigences, d'attentes et d'encouragements concernant la prestation de services de sous-titrage codé, de vidéodescription et de description sonore ainsi que des exigences, des attentes et des encouragements concernant les renseignements destinés aux clients. Dans la décision de radiodiffusion 2018-263, dans laquelle le Conseil a annoncé le renouvellement des licences de radiodiffusion de diverses EDR, le Conseil a noté que les titulaires d'EDR qui étaient assujettis à un encouragement concernant l'accessibilité de leurs boîtiers décodeurs n'auraient plus besoin de cet encouragement puisqu'il était remplacé par l'exigence à cet égard énoncée à l'article 7.3 du Règlement. Cet article a été ajouté au Règlement à la suite de la décision du Conseil à cet égard énoncée dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2015-104.

58. Dans cette même décision, le Conseil a déclaré que toutes les EDR pour lesquelles les licences étaient renouvelées seraient assujetties aux mêmes conditions de licence et attentes en matière d'accessibilité. En ce qui concerne le cas présent, TELUS confirme qu'il se

conformerait à cet ensemble de conditions de licence, d'exigences et d'attentes normalisées en matière d'accessibilité.

59. En ce qui concerne le sous-titrage codé de la programmation communautaire, dans la décision de radiodiffusion 2018-263, le Conseil a déterminé que les titulaires d'EDR dont les licences ont été renouvelées dans cette décision devraient avoir une date d'entrée en vigueur commune, soit le 31 août 2025, de l'exigence de sous-titrage de la programmation communautaire originale produite par le titulaire de langue française et anglaise. Ceci permettait de veiller à ce que ces titulaires d'EDR bénéficieraient de la même occasion d'améliorer leurs processus et d'adapter leurs modèles d'affaires, et de s'assurer ainsi que toute cette programmation sera sous-titrée dans le délai imparti. En ce qui concerne le cas présent, tel qu'indiqué ci-dessous, la nouvelle période de licence pour les EDR de TELUS au Québec expirera avant le 31 août 2025. Par conséquent, pour ces EDR, le Conseil a l'intention d'imposer la condition de licence normalisée relative au sous-titrage de la programmation originale produite par le titulaire et d'énoncer l'attente normalisée relative au sous-titrage de programmation d'accès originale de langue française et anglaise dans le cadre d'un prochain renouvellement de licence pour les services, de façon à ce qu'elles entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> septembre 2025.
60. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil énonce, à l'annexe de la présente décision, les **conditions de licence**, les exigences et les attentes normalisées en matière d'accessibilité pour les EDR de TELUS desservant le Québec, à l'exception de la condition de licence susmentionnée et de l'attente relative au sous-titrage codé.

## Conclusion

61. Étant donné la gravité de divers problèmes liés à la programmation communautaire des EDR de TELUS au Québec, y compris la non-conformité du titulaire à l'égard de la fourniture de cette programmation, et leur incidence sur la capacité du titulaire de contribuer à l'atteinte de l'important objectif politique de l'accès des citoyens, le Conseil estime approprié de renouveler la licence de radiodiffusion régionale des EDR de TELUS au Québec pour une période écourtée. Par conséquent, le Conseil **renouvelle** la licence de radiodiffusion régionale des EDR terrestres de TELUS desservant Baie-Comeau, Montmagny, Mont-Tremblant, Sainte-Marie, Saint-Georges et Sept-Îles, et leurs régions avoisinantes (Québec) du 1<sup>er</sup> juillet 2019 au 31 août 2024. Ce renouvellement de courte durée permettra au Conseil d'examiner à plus brève échéance les activités des entreprises du titulaire en tenant compte du cadre réglementaire et politique pertinent. En particulier, il permettra au Conseil d'examiner l'offre de programmation communautaire de TELUS et de vérifier si cette programmation contribue à l'atteinte des objectifs de la politique de télévision communautaire et la Loi. Les modalités et **conditions de licence** de ces EDR sont énoncées à l'annexe de la présente décision.

## Rappels

62. En ce qui concerne les exigences relatives à la programmation d'accès, le Conseil rappelle à TELUS que l'idée initiale d'un programme d'accès doit provenir d'un membre de la communauté particulière qui est désigné comme la source de l'idée initiale du programme

d'accès. Le Conseil rappelle en outre à TELUS l'importance d'encourager l'accès au système de radiodiffusion tout en favorisant les possibilités d'accès et en veillant à ce que les fonds nécessaires soient investis dans l'élaboration de la programmation d'accès.

## Équité en matière d'emploi

63. Comme le titulaire est assujéti à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* et dépose des rapports au ministère de l'Emploi et du Développement social, ses pratiques à l'égard de l'équité en matière d'emploi ne sont pas évaluées par le Conseil.

Secrétaire général

## Documents connexes

- *Diverses entreprises de distribution de radiodiffusion terrestres – Renouvellements administratifs*, décision de radiodiffusion CRTC 2019-83, 19 mars 2019
- *Diverses entreprises de distribution de radiodiffusion terrestres – Renouvellements administratifs*, décision de radiodiffusion CRTC 2018-431, 22 novembre 2018
- *TELUS – Renouvellement de licence de diverses entreprises de distribution de radiodiffusion terrestres*, décision de radiodiffusion CRTC 2018-267, 2 août 2018
- *Renouvellement des licences de diverses entreprises de distribution de radiodiffusion terrestre qui expirent en août 2018 – Décision de préambule*, décision de radiodiffusion CRTC 2018-263, 2 août 2018
- *Diverses entreprises de distribution de radiodiffusion terrestres – Renouvellements administratifs*, décision de radiodiffusion CRTC 2018-182, 24 mai 2018
- *Modification du Règlement sur la distribution de radiodiffusion et du Règlement de 1987 sur la télédiffusion concernant la télévision locale et communautaire ainsi que l'aide financière, les exigences de registres et les exigences de présentation canadienne des stations de télévision en direct*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2017-278, 4 août 2017
- *Révision de l'ordonnance d'exemption relative aux entreprises de distribution de radiodiffusion terrestres desservant moins de 20 000 abonnés*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2017-319 et ordonnance de radiodiffusion CRTC 2017-320, 31 août 2017
- *Exigences normalisées pour les services sur demande*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2017-138, 10 mai 2017
- *Cadre politique relatif à la télévision locale et communautaire*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2016-224, 15 juin 2016

- *Parlons télé : Cap sur l'avenir - Faire des choix éclairés à l'égard des fournisseurs de services de télévision et améliorer l'accès à la programmation télévisuelle*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2015-104, 26 mars 2015
- *Plainte de la Télévision communautaire et indépendante contre Vidéotron s.e.n.c. et son canal communautaire MAtv*, décision de radiodiffusion CRTC 2015-31, 4 février 2015
- *Exigences normalisées pour les entreprises de vidéo sur demande – implantation d'un débouché pour l'expression locale, mesures de contrôle de l'intensité sonore des messages publicitaires et dépôt annuel de données statistiques cumulées*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2011-59-1, 8 mai 2012
- *Politique relative à la télévision communautaire*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2010-622, 26 août 2010
- *Ordonnance d'exemption pour les entreprises terrestres de distribution de radiodiffusion desservant moins de 20 000 abonnés*, ordonnance de radiodiffusion CRTC 2009-544, 31 août 2009
- *Accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion*, politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430, 21 juillet 2009
- *Modification de licence relativement à l'implantation d'un débouché pour l'expression locale par l'entremise du service de vidéo sur demande*, décision de radiodiffusion CRTC 2008-135, 30 juin 2008

## **Annexe de la décision de radiodiffusion CRTC 2019-230**

### **Modalités, conditions de licence et attentes pour les entreprises de distribution de radiodiffusion terrestres desservant Baie-Comeau, Montmagny, Mont-Tremblant, Sainte-Marie, Saint-Georges et Sept-Îles, et leurs régions avoisinantes (Québec)**

#### **Modalités**

La licence entrera en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2019 et expirera le 31 août 2024.

#### **Conditions de licence**

1. Le titulaire doit respecter le Code sur la vente en gros, énoncé à l'annexe de *Code sur la vente en gros*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2015-438, 24 septembre 2015, dans ses relations avec toute entreprise de radiodiffusion titulaire ou exemptée.
2. Le titulaire doit respecter le Code des fournisseurs de services de télévision, énoncé à l'annexe de *Code des fournisseurs de services de télévision*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2016-1, 7 janvier 2016.
3. Le titulaire doit être inscrit auprès de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision inc. à titre de fournisseur participant.
4. À titre d'exception aux exigences énoncées aux articles 34(2) et 34(3) du *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* :
  - Si le titulaire compte 20 000 abonnés ou plus dans la zone de desserte autorisée de l'une de ses entreprises de distribution de radiodiffusion le 31 août de l'année de radiodiffusion précédente et si son service sur demande distribue de la programmation qui répond aux critères d'expression locale, le titulaire doit verser pour chaque année de radiodiffusion une contribution à la programmation canadienne équivalant au moins à la somme la plus élevée entre :
    - 4,7 % des revenus bruts provenant de ses activités de radiodiffusion de l'année de radiodiffusion précédente dans la zone de desserte autorisée, moins toute contribution à l'expression locale faite par le titulaire au cours de l'année de radiodiffusion actuelle dans cette même zone de desserte autorisée;
    - 3,2 % des revenus bruts provenant des activités de radiodiffusion dans la zone de desserte autorisée durant l'année de radiodiffusion précédente.
  - Si le titulaire compte moins de 20 000 abonnés dans la zone de desserte autorisée d'une de ses entreprises de distribution de radiodiffusion le 31 août de l'année de radiodiffusion précédente et si son service sur demande distribue une programmation qui répond aux critères d'expression locale, le titulaire doit verser,

pour chaque année de radiodiffusion, une contribution à la programmation canadienne d'au moins 4,7 % des revenus bruts provenant de ses activités de radiodiffusion dans cette zone de desserte de l'année de radiodiffusion précédente, moins toute contribution à l'expression locale faite par le titulaire dans cette zone de desserte au cours de l'année de radiodiffusion actuelle.

- Si le titulaire compte 20 000 abonnés ou plus dans la zone de desserte autorisée d'une de ses entreprises de distribution de radiodiffusion au 31 août de l'année de radiodiffusion précédente, et si son service sur demande ne distribue pas de programmation répondant aux critères d'expression locale et s'il existe une entreprise de programmation communautaire dans cette zone de desserte autorisée, le titulaire doit verser pour chaque année de radiodiffusion une contribution équivalente à au moins :
  - 3,2 % de ses revenus bruts provenant des activités de radiodiffusion dans la zone de desserte autorisée durant l'année de radiodiffusion précédente à la programmation canadienne;
  - 1,5 % de ses revenus bruts provenant des activités de radiodiffusion dans la zone de desserte autorisée durant l'année de radiodiffusion précédente à l'entreprise de programmation communautaire.
- Si le titulaire compte moins de 20 000 abonnés dans la zone de desserte autorisée d'une de ses entreprises de distribution de radiodiffusion au 31 août de l'année de radiodiffusion précédente, et si son service sur demande ne distribue pas de programmation répondant aux critères d'expression locale, et s'il existe une entreprise de programmation communautaire dans cette zone de desserte autorisée, le titulaire doit verser, pour chaque année de radiodiffusion, une contribution à cette entreprise de programmation communautaire équivalente à 4,7 % de ses revenus bruts provenant des activités de radiodiffusion dans la zone de desserte autorisée durant l'année de radiodiffusion précédente.
- Si le titulaire ne distribue pas une programmation répondant aux critères d'expression locale et s'il n'existe pas d'entreprise de programmation communautaire dans cette zone de desserte autorisée, le titulaire doit verser, pour chaque année de radiodiffusion, une contribution au titre de la programmation canadienne équivalente à au moins 4,7 % de ses revenus bruts provenant des activités de radiodiffusion dans la zone de desserte autorisée durant l'année de radiodiffusion précédente.

Aux fins de la présente condition, « contribution à l'expression locale » est réputée comprendre une contribution à la programmation communautaire pour distribution par le titulaire sur un service sur demande.

5. Le titulaire est autorisé à distribuer, à son gré, un canal qui consiste en :
- a) une programmation qui :
    - i) répond à la définition de programmation communautaire énoncée dans le *Règlement sur la distribution de radiodiffusion*;
    - ii) provient du service de programmation communautaire sur demande du titulaire de toute entreprise autorisée ou exemptée du titulaire au Québec.
  - b) une programmation énoncée aux articles 30(1)b) à k) du *Règlement sur la distribution de radiodiffusion*.

Pour plus de clarté, la programmation décrite au paragraphe a) ci-dessus inclut des événements locaux en direct tels que des réunions de conseils municipaux ou des événements sportifs. Toute dépense affectée à de tels événements locaux peut être comptabilisée comme contribution à l'expression locale relativement au service de programmation communautaire sur demande du titulaire auquel cette programmation est liée, à condition que cette programmation apparaisse sur ce service de programmation sur demande au cours de la même année de radiodiffusion.

6. Dans le rapport annuel qu'il est tenu de soumettre au Conseil au plus tard le 30 novembre pour l'année de radiodiffusion se terminant le 31 août précédent, le titulaire doit fournir des renseignements sur les points suivants :
- la disponibilité des boîtiers décodeurs et des télécommandes accessibles, et leurs fonctions d'accès;
  - le taux de pénétration des boîtiers décodeurs et des télécommandes accessibles parmi la clientèle du titulaire;
  - le nombre de demandes liées à l'accessibilité reçues par le titulaire, et le nombre de ces demandes qui ont été résolues.
7. Le titulaire doit fournir la description sonore de tous les principaux éléments des émissions d'information, y compris les émissions de nouvelles, présentées sur son canal communautaire (c.-à-d. la lecture par voix hors champ des principaux renseignements textuels et graphiques et des éléments d'images fixes apparaissant à l'écran, dont les numéros de téléphone, l'information boursière ou les bulletins météorologiques).
8. Le titulaire doit offrir aux animateurs et producteurs d'émissions d'accès pour sa programmation communautaire la formation relativement à la fourniture de description sonore.
9. Le titulaire doit fournir un ou plusieurs moyens simples d'accéder à la vidéodescription, qu'elle soit intégrée ou en clair. Ces moyens ne doivent exiger qu'une faible acuité visuelle, voire aucune.

10. Le titulaire doit promouvoir des renseignements sur tous ses produits et services conçus pour répondre à des déficiences précises, en utilisant les moyens accessibles de son choix.
11. Le titulaire doit intégrer à la page d'accueil de son site Web un lien facilement repérable vers les sections consacrées aux besoins des personnes handicapées, si le site comprend de telles sections.
12. Le titulaire doit veiller à ce que les renseignements affichés sur son site Web soient suffisamment accessibles aux personnes handicapées pour constituer un accommodement raisonnable. Des exemples d'accommodements jugés raisonnables par le Conseil sont énumérés au paragraphe 66 d'*Accessibilité des services de télécommunications et de radiodiffusion*, politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430, 21 juillet 2009.
13. Lorsque les fonctions du service à la clientèle de son site Web ne sont pas accessibles, le titulaire doit s'assurer que les personnes handicapées qui utilisent une autre voie de service à la clientèle ne paient aucuns frais ou ne sont pas pénalisées d'une autre manière.
14. Le titulaire doit rendre accessibles toutes les fonctions du service à la clientèle qui sont uniquement accessibles par son site Web.
15. Le titulaire doit rendre ses centres d'appels généraux suffisamment accessibles pour offrir un accommodement raisonnable aux personnes handicapées. Pour cela, il doit :
  - former les représentants de son service à la clientèle afin qu'ils puissent traiter les demandes des personnes handicapées, et les familiariser avec les produits et services du fournisseur destinés aux personnes handicapées;
  - rendre accessibles ses systèmes de réponse vocale interactive.

#### **Attentes**

Le Conseil s'attend à ce que le titulaire s'assure que les abonnés soient en mesure de repérer les émissions avec vidéodescription dans son guide de programmation électronique.

Le Conseil s'attend à ce que le titulaire fournisse aux abonnés de l'information en médias substituts concernant, entre autres, la programmation et les services offerts ainsi que l'alignement des canaux.

Le Conseil s'attend à ce que le titulaire s'assure que la publicité, les messages de commanditaires et les messages promotionnels insérés dans les disponibilités locales soient sous-titrés.