

OBSERVATIONS

Allocution prononcée par Sophy Lambert-Racine
devant le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
le mardi 9 septembre 2014



9 septembre 2014



6226 rue Saint-Hubert
Montréal (Québec) H2S 2M2

Téléphone: 514 521-6820
Sans frais: 1 888 521-6820
Télécopieur: 514 521-0736

info@uniondesconsommateurs.ca
www.uniondesconsommateurs.ca

Membres d'Union des consommateurs

ACEF Appalaches – Beauce – Etchemins
ACEF de l'Est de Montréal
ACEF de l'Île Jésus
ACEF de Lanaudière
ACEF Estrie
ACEF Grand-Portage
ACEF Montérégie-est
ACEF du Nord de Montréal
ACEF Rive-Sud de Québec
ACQC
Membres individue



Union des consommateurs est membre de
l'Organisation internationale des consommateurs (CI),
une fédération regroupant 234 membres
en provenance de 113 pays.

L'usage du masculin, dans ces observations, a valeur d'épicène.

CONTENU

UNION DES CONSOMMATEURS, <i>la force d'un réseau</i>	4
OBSERVATIONS	
Allocution de Sophy Lambert-Racine	5
ANNEXES	
1: Les propositions du document de travail commentées	10
2: Les faits saillants: sondage mené par <i>Passages Marketing</i>	33

UNION DES CONSOMMATEURS, *la force d'un réseau*

Union des consommateurs est un organisme à but non lucratif qui regroupe dix Associations coopératives d'économie familiale (ACEF), l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (ACQC) ainsi que des membres individuels. La mission d'UC est de représenter et défendre les consommateurs, en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenu modeste. Les interventions d'UC s'articulent autour des valeurs chères à ses membres: la solidarité, l'équité et la justice sociale, ainsi que l'amélioration des conditions de vie des consommateurs aux plans économique, social, politique et environnemental.

La structure d'UC lui permet de maintenir une vision large des enjeux de consommation tout en développant une expertise pointue dans certains secteurs d'intervention, notamment par ses travaux de recherche sur les nouvelles problématiques auxquelles les consommateurs doivent faire face; ses actions, de portée nationale, sont alimentées et légitimées par le travail terrain et l'enracinement des associations membres dans leur communauté.

Union des consommateurs agit principalement sur la scène nationale, en représentant les intérêts des consommateurs auprès de diverses instances politiques ou réglementaires, sur la place publique ou encore par des recours collectifs. Parmi ses dossiers privilégiés de recherche, d'action et de représentation, mentionnons le budget familial et l'endettement, l'énergie, les questions liées à la téléphonie, la radiodiffusion, la télédistribution et l'inforoute, la santé, l'agroalimentaire et les biotechnologies, les produits et services financiers ainsi que les politiques sociales et fiscales.

Finalement, dans le contexte de la mondialisation des marchés, UC travaille en collaboration avec plusieurs groupes de consommateurs du Canada anglais et de l'étranger. Elle est membre de l'*Organisation internationale des consommateurs* (CI), organisme reconnu notamment par les Nations Unies.

Depuis plus de 40 ans, les ACEF travaillent sans relâche au Québec auprès des personnes à faible revenu. Tout en revendiquant des améliorations aux politiques sociales et fiscales, les ACEF ont, depuis le début de leur existence, offert des services directs aux familles, dont des services de consultation budgétaire personnalisés.

OBSERVATIONS (allocution de Sophy Lambert-Racine)

1. Bonjour à tous. Je suis Sophy Lambert-Racine, analyste en matière de télécommunications, de radiodiffusion et de vie privée pour Union des consommateurs.
2. Je vais vous présenter quelques-unes de nos observations en réponse à certaines questions abordées dans le cadre de la présente consultation. Je m'attarderai aujourd'hui à nos positions sur des enjeux que nous considérons d'une importance capitale pour les consommateurs, et qui relèvent également de notre expertise et de notre mission. J'entends aborder les questions suivantes: la standardisation des services de base et services à la carte, la saine concurrence, la mesure des cotes d'écoute, émetteurs en direct, le code de conduite et l'ombudsman pour les EDR. Vous remarquerez toutefois que nous avons également commenté, en annexe du présent document, d'autres sujets abordés dans le document de travail du Conseil.
3. La présente consultation laisse entendre, et nous nous en réjouissons, que l'industrie de la radiodiffusion connaîtra des changements majeurs qui pourraient bien servir les intérêts des consommateurs. En effet, depuis combien d'années entend-on les doléances des téléspectateurs de tout acabit qui déplorent le fait que les services de télédistribution sont en décalage avec leurs besoins? Combien de consommateurs voudraient cesser de payer pour des services « de base » qui comportent plus de cent chaînes, alors qu'ils n'en regardent que quelques-unes? En effet, peu importe les marchés desservis, plusieurs voudraient profiter de services plus légers, mieux arrimés à leurs besoins.
4. L'essor effréné des technologies a un effet certain sur notre manière de consommer, de nous informer et nous divertir. Notre rapport à l'information et la culture ne peut que continuer à évoluer au gré de ces progrès. Toutefois, plutôt que de crier aux loups comme le font certains acteurs de l'industrie, rappelons qu'une forte majorité de consommateurs continuent d'être abonnés à des services de télédistribution; il nous apparaît absolument pertinent de disposer de manières innovantes d'avoir accès à du contenu télévisuel – il s'agit simplement de faire preuve de doigté dans notre manière de nous y ajuster. Il nous faut opter pour une approche qui permettra à la radiodiffusion d'évoluer pour le mieux, et

surtout cesser d'aller à contre-courant de la volonté des consommateurs.

5. En premier lieu, soulignons que l'approche du Conseil qui propose la création d'un service de base minimaliste nous semble pertinente. Le fait de n'offrir qu'un petit service de base incluant notamment les chaînes locales et éducatives, et celles qui profitent d'une ordonnance de distribution obligatoire, nous apparaît pertinent en vue d'assurer la survie des chaînes qui sont, à notre avis, les plus importantes pour ce qui est d'assurer une saine vie démocratique. La première option proposée, soit celle d'imposer un service de base à tous les fournisseurs, nous semble plus intéressante, et prometteuse, que celle qui consisterait à laisser la pleine liberté aux fournisseurs d'ajouter des chaînes à ce service de base. La discrétion laissée aux EDR pourrait inciter les quelques empires verticalement intégrés qui dominent notre industrie à favoriser la diffusion de chaînes leur appartenant. Une telle approche fausserait à notre avis la concurrence. Pour ce qui est des plafonds proposés, de 25 et 30\$, ils sont à notre avis beaucoup trop élevés – une telle offre se différencierait peu de certaines offres de services actuellement disponibles, qui proposent l'accès à une centaine de chaînes pour environ 30\$ par mois. Il faut effectivement éviter que les impératifs de flexibilité forcent les consommateurs à payer plus pour moins, dans un contexte où, par ailleurs, les prix des services des EDR augmentent depuis beaucoup trop longtemps plus rapidement que l'indice des prix à la consommation.
6. Nous avons indiqué dans nos observations initiales qu'un petit service de base serait utile pour assurer l'accès à toutes les chaînes généralistes qui ne sont plus aisément accessibles dans certaines régions au moyen de la transmission en direct. Nous considérons toujours qu'un petit service de base peut alléger le fardeau des consommateurs au budget serré qui paient pour un abonnement complet à des services de télédistribution, mais ce ne sera le cas que si ces services de base sont beaucoup plus économiques que les services actuellement en place. De plus, remplacer un accès aux chaînes de base accessibles gratuitement par un abonnement mensuel ne constitue pas un compromis intéressant pour les consommateurs qui ne veulent qu'un accès aux stations locales qui devraient leur être garanti pour leur permettre de s'informer au moyen du média de leur choix. Nous reviendrons plus loin sur la question des ondes hertziennes.
7. Nous appuyons la proposition du Conseil d'obliger les EDR à offrir l'accès à toutes les

chaînes spécialisées sur une base individuelle. Ceci constitue une revendication de nombreux consommateurs, et ce, depuis plusieurs années. Nous appuyons également le fait que les abonnés puissent personnaliser eux-mêmes leurs forfaits de chaînes facultatives, ou que les fournisseurs continuent d'offrir des forfaits préassemblés... dans la mesure où les options à la carte profitent d'une visibilité équivalente aux forfaits préassemblés.

8. Bien qu'UC soit sensible aux demandes des consommateurs qui veulent profiter de services plus flexibles, le cadre réglementaire doit, si l'on envisage une ouverture du marché des chaînes spécialisées, veiller au maintien de la qualité et de la diversité des services facultatifs. Les changements actuellement proposés, s'ils ne risquent pas d'affecter indument les chaînes les plus populaires, pourraient avoir des effets certains sur des contenus de niche qui pourraient avoir de la difficulté à survivre. Nous espérons que le Conseil surveillera avec assiduité l'évolution du marché lorsque de tels changements seront apportés, afin d'agir promptement si les conséquences de tels bouleversements s'annoncent nuisibles pour les consommateurs.
9. En ce qui concerne le Code de déontologie sur l'intégration verticale, nous verrions d'un bon œil que toutes les entreprises verticalement intégrées soient obligées de le respecter. Nous appuyons bien sûr l'objectif du Conseil d'en renforcer la portée. Cependant, les propositions au document du travail ne nous semblent pas suffisantes. Dans la mesure où une proportion importante de forfaits sont actuellement offerts sur la base de contrats à durée indéterminée qui peuvent être modifiés aisément par le consommateur (ce qui, à notre avis, devrait être maintenu) et que le Conseil forcera l'industrie à offrir les chaînes spécialisées à la carte, le fait même d'utiliser un modèle tarifaire basé sur un taux de pénétration conserve-t-il sa pertinence? À notre avis, le Code sur l'IV devrait interdire toute clause qui empêcherait un fournisseur de proposer les options aux points 2 et 3 du document de travail à sa clientèle à des prix et conditions raisonnables. Nous sommes d'avis qu'il est fort probable que plusieurs principes mis de l'avant actuellement dans le Code sur l'IV deviendront désuets si les changements imposés par le Conseil vont aussi loin que les propositions du document de travail. En ce sens, une refonte complète du Code serait à envisager.

10. La proposition du Conseil qui consisterait à obliger l'industrie à développer des mesures de cotes d'écoute au moyen de boîtiers décodeurs ne nous apparaît pas servir l'intérêt public de quelque façon. Le fait que la collecte de tels renseignements soit opérée et dirigée majoritairement par des empires intégrés verticalement comporte trop de risques de dérives. En effet, comment peut-on avoir la certitude que les renseignements récoltés au moyen des boîtiers décodeurs ne peuvent d'aucune manière être associés aux renseignements de l'abonné et associés à des renseignements personnels provenant d'autres services? L'avis du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada est sans équivoque: il s'agit ici de renseignements personnels, potentiellement sensibles.
11. Dans l'éventualité où le Conseil obligerait tout de même la mise en place d'un tel système, il faudrait impérativement prévoir un mécanisme de consentement explicite pour les consommateurs. De plus, un futur groupe de travail ne saurait être limité qu'aux membres de l'industrie: des groupes de défense des consommateurs et des experts en protection de la vie privée devraient également siéger à une telle table pour assurer que les intérêts des citoyens soient adéquatement pris en compte et défendus.
12. Pour ce qui est des signaux transmis en direct, nous sommes d'avis que le Conseil s'attaque d'une bien mauvaise façon au problème qui lui a été soumis, soit le manque de ressources financières allégué de certaines stations locales. Ce mode de transmission est-il vraiment si coûteux et nuisible pour les stations locales? L'idée d'un financement supplémentaire, pour les stations qui ne sont pas la propriété d'empires verticalement intégrés, si elle est défendable, n'est pas envisagée par le Conseil. Et même si la fin de la transmission de signaux en direct par les chaînes locales permettait de récupérer quelques fonds...peut-on réellement accepter, en tant que société, que ce problème de financement soit réglé en pénalisant les consommateurs à faible revenu à qui on retirerait une possibilité d'accéder gratuitement au contenu télévisuel? Doit-on vraiment forcer les téléspectateurs qui utilisent les signaux en direct à se détourner complètement de la radiodiffusion canadienne pour régler ces problèmes de financement? Ne créons pas un déficit démocratique au profit de chaînes, qui appartiennent souvent à des conglomérats qui ont amplement les moyens –et la responsabilité– d'assurer cet accès de base nécessaire et qui se doit d'être universel.

13. UC supporte les propositions du Conseil au sujet du Code de conduite pour les EDR et à l'ombudsman. En effet, plusieurs ACEF membres d'UC nous ont indiqué qu'il est difficile pour les consommateurs qui ont une mésentente avec leurs fournisseurs de service de télédistribution de régler leurs différends. Qu'ils ne soient abonnés qu'à un service de télédistribution ou à un bouquet de services, les ménages canadiens ne peuvent recevoir compensation pour la partie de leur facture qui concerne les services de télédistribution lorsqu'ils s'adressent au CPRST. Bien que le degré de protection prévu à différentes lois provinciales nous semble suffisant en regard des types de plaintes des consommateurs, un code de conduite pour les EDR s'avérerait toutefois d'une grande pertinence pour assurer des protections à des consommateurs qui ne profitent pas de mesures de protection provinciales.
14. En somme, nous recommandons la mise en place d'un code de conduite qui sera cohérent avec les lois provinciales existantes: sur le plan notamment des obligations d'information, la modification et la résiliation des contrats. Nous recommandons que le mandat de règlement de différends dans le secteur de la télédistribution soit confié au CPRST qui reçoit un nombre important de plaintes à ce sujet, malgré le fait qu'il continue d'être très méconnu et que le règlement des différends en télédistribution ne fasse même pas partie de son mandat. Le fait de modifier le mandat du CPRST apporterait des remèdes conviviaux aux consommateurs; il s'agirait en plus, sans doute, d'une solution plus simple et plus économique que de créer un nouvel ombudsman. Vous trouverez en annexe des éléments de preuve, qui indique qu'une proportion importante de consommateurs, soit le quart des abonnés que nous avons sondés, ont connu des problèmes avec leur service de télédistribution. De plus, et une majorité frappante, 85% croient pertinent que les recours disponibles en matière de télédistribution soit équivalents à ceux qui sont offerts pour les services de télécommunications.
15. Ceci conclut nos commentaires concernant les propositions au document de travail. Je vous invite à nouveau à prendre connaissance du document complet, en annexe.
16. Je suis maintenant disponible pour répondre à vos questions.

ANNEXE 1: Les propositions du document de travail commentées

La présente annexe détaille les commentaires d'Union des consommateurs sur le document de travail du Conseil et, le cas échéant, modifications que nous estimons pertinent d'apporter à certaines propositions.

CHOIX ET SOUPLESSE

« Un marché de détail sain et dynamique »

Sujet	Proposition	Qu'est-ce que ça signifie pour les Canadiens?
1. Petit service de base	Option A: Les entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR) seraient tenues d'offrir un petit service de base qui ne comprendrait que des stations locales canadiennes, les services 9(1)h), des services éducatifs et, si elles sont disponibles, une chaîne communautaire et une chaîne législative provinciale. Le petit service de base ferait l'objet d'une promotion équivalente à celle des autres forfaits.	Les Canadiens pourraient s'abonner à un petit forfait de base par câble ou satellite, qui inclut un nombre limité de chaînes exclusivement canadiennes. Ce forfait comprendrait leurs stations locales, ainsi que, si elles sont disponibles, une chaîne communautaire et une chaîne législative provinciale. Il comprendrait aussi des chaînes canadiennes qui répondent aux importants objectifs de politique de la <i>Loi sur la radiodiffusion</i>. Il ne serait pas nécessaire d'acheter d'autres chaînes.
	Option B: Les EDR seraient tenues d'offrir un service de base qui comprendrait des stations locales canadiennes, les services 9(1)h), des services éducatifs et, si elles sont disponibles, une chaîne communautaire et une chaîne législative provinciale, ainsi que tout autre service au choix de l'EDR. Le prix de détail du service de base serait plafonné à l'un des prix suivants: - 20 \$ - 25 \$ - 30 \$	Les Canadiens pourraient s'abonner à un service de base abordable par câble ou satellite à un prix fixe entre 20 \$ et 30 \$. Ce forfait comprendrait leurs stations locales, ainsi que, si elles sont disponibles, une chaîne communautaire et une chaîne législative provinciale. Il comprendrait aussi des chaînes canadiennes qui répondent aux importants objectifs de politique de la <i>Loi sur la radiodiffusion</i>, ainsi que toute autre chaîne que leur fournisseur par câble ou satellite choisit d'offrir.

	Le service de base ferait l'objet d'une promotion équivalente à celle des autres forfaits.	
--	--	--

Commentaires: À notre avis, l'option A est plus avantageuse puisqu'elle offre une garantie que tous les consommateurs du pays disposeront d'un petit service de base abordable et qui leur permet de participer à la vie démocratique. Notre choix pour l'option A, qui ne comporte pourtant aucun plafond de prix, ne signifie pas que nous nous opposons à ce que son les tarifs soient réglementés. En effet, ce petit service de base doit être véritablement abordable pour qu'il apporte des bénéfices réels aux consommateurs. En effet, plusieurs services de base au Québec sont offerts à des tarifs approximatifs de 35 \$ par mois, parfois en dessous de 30 \$/mois pour les premiers mois de l'abonnement. Ainsi, si un service de base était offert à 30 \$ par mois, pour un volume similaire ou moins grand de chaînes, les consommateurs n'en tireraient pas de réels bénéfices. En effet, comment peut-on justifier qu'un «petit» service de base soit « plafonné » à 25 \$ ou 30 \$ par mois, alors qu'une proportion importante des chaînes qui en font partie sont disponibles par le biais de la diffusion en direct? Dans un rapport datant de 2010, le Conseil avait conclu au sujet d'un petit service de base que «Le seul moyen dont dispose le Conseil pour s'assurer que les EDR proposent un service minimaliste à un prix sensiblement inférieur au prix actuel du service de base passe par un retour à la réglementation du tarif du service de base»¹. Le Conseil voyait juste dans la pertinence de réglementer le tarif de base, mais les seuils, proposés au point B, sont à notre avis trop élevés pour qu'une telle obligation soit véritablement profitable aux consommateurs du Québec. Le plafond devrait être fixé, et il devrait être très bas.

Soulignons également qu'à notre avis, les stations de télévisions locales qui feraient partie de ce service de base devraient être l'ensemble des stations qui correspondent à la région de l'abonné (la formulation: «des» stations locales canadiennes laissant un flou indésirable quant aux stations qui devraient être incluses).

Tout autre service au choix de l'EDR: non. Le « de base » obligatoire devrait être de base, le même pour chaque fournisseur dans une région donnée, pour des raisons évidentes de concurrence.

2. À la carte	Les EDR seraient tenues de permettre aux abonnés de choisir individuellement (à la carte) tous les services facultatifs.	Les Canadiens pourraient choisir individuellement les chaînes de télévision facultatives qu'ils reçoivent de leur fournisseur par câble ou satellite.
----------------------	--	---

Nous appuyons cette proposition, dans la mesure où les chaînes protégées en vertu de l'article 9(1)h) font partie du service de base. Cette obligation servirait les intérêts de tous les consommateurs, incluant ceux du Québec, qui disposent d'une certaine flexibilité, quoique plus limitée que celle qui est proposée ci-dessus. Dans tous les cas, soulignons que pour que les services soient véritablement «à la carte», les consommateurs devraient avoir la possibilité de choisir sur cette base n'importe quelle chaîne disponible auprès du fournisseur, et ce, peu importe le nombre de chaînes à la carte, auxquelles le consommateur s'abonne, et qu'il choisisse le forfait de base ou un forfait préassemblé. L'avenue contraire pourrait permettre aux EDR IV d'abuser de leur position dominante en permettant par exemple un accès plus grand

¹ <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2011/2011-601.htm> (page consultée le 22 août 2014).

aux chaînes qui leur appartiennent.

La flexibilité pour l'ensemble des consommateurs du pays serait à ce point accrue que les conséquences d'un tel changement peuvent toutefois s'avérer imprévisibles. Le Conseil devrait surveiller avec assiduité la mise en œuvre d'une telle modification, advenant son adoption, afin d'agir promptement si des conséquences néfastes devaient se manifester ou que la manière employée par les fournisseurs pour l'appliquer ne servait pas l'intérêt public. Étant donné que les services de télédistribution sont ceux qui connaissent les hausses des prix les plus rapides parmi l'ensemble des services de communication, il nous apparaît primordial que le changement de paradigme envisagé ait, pour les consommateurs, un impact positif sur les prix payés mensuellement et non l'inverse.

3. Créer son propre forfait

Les EDR seraient tenues de permettre à leurs abonnés de créer leur propre forfait personnalisé de services de programmation facultatifs.

Les EDR pourraient toujours offrir des forfaits préassemblés.

Les Canadiens pourraient créer leur propre forfait de chaînes qu'ils choisiraient eux-mêmes.

Les Canadiens qui aiment le côté pratique des forfaits préassemblés pourraient continuer à s'y abonner.

Nous sommes en faveur d'une telle proposition, qui donne un maximum de choix aux consommateurs qui souhaitent s'abonner à plusieurs services spécialisés. Nous constatons que cette proposition s'apparente à plusieurs offres de service disponibles au Québec à l'heure actuelle, où certains fournisseurs permettent de choisir des blocs de chaînes au choix. Cette option accroît la flexibilité des services offerts aux consommateurs. Au Québec, cette flexibilité pourrait être accrue si les consommateurs ont la possibilité de choisir d'inclure n'importe quelle chaîne à leur forfait personnalisé, plutôt que d'être limité par un choix qui doit absolument s'exercer à partir d'un bassin de chaînes présélectionnées par le fournisseur.

4. Substitution simultanée

Option A: Il serait dorénavant interdit aux EDR de faire de la substitution simultanée.

Option B: Il serait dorénavant interdit aux EDR de faire de la substitution simultanée pendant des événements en direct (p. ex.: un événement sportif ou une remise de prix).

Les Canadiens pourraient regarder toutes les émissions non canadiennes comme le Super Bowl, accompagnées des publicités américaines.

Les Canadiens pourraient regarder des événements en direct, y compris les événements sportifs comme le Super Bowl, accompagnés des publicités américaines.

La substitution simultanée ne fait pas l'objet de doléances au Québec, comme ce peut être le cas dans le reste du Canada. UC se demande toutefois si les revenus perdus pourraient avoir un impact sur les prix des services de télédistribution. Peut-être y a-t-il des solutions moins drastiques que celles proposées pour régler les problèmes relatifs à la substitution instantanée, qui ne nous apparaissent pas d'une gravité qui justifie nécessairement la fin d'une telle pratique, voire l'intervention d'une autorité réglementaire.

5. Prépondérance

Option A: Les EDR seraient tenues de s'assurer que chaque

abonnés des fournisseurs de télévision par câble ou satellite

	abonné <i>reçoive</i> une prépondérance de services canadiens.	devraient recevoir un plus grand nombre de chaînes canadiennes que de chaînes non canadiennes.
	Option B: Les EDR seraient tenues <i>d'offrir</i> une prépondérance de services canadiens.	Les fournisseurs de télévision par câble ou satellite seraient tenus d'offrir un plus grand nombre de chaînes canadiennes que de chaînes non canadiennes. Toutefois, les abonnés choisiraient ultimement le nombre de chaînes, canadiennes ou non, auxquelles ils s'abonnent.

Les consommateurs québécois choisissent le plus souvent des services majoritairement en français. À notre avis, l'Option B, dans ce contexte, serait ainsi suffisante, mais le Conseil devrait tout de même suivre avec assiduité toute évolution de la disponibilité des contenus francophones qui pourrait en découler, en vue d'agir promptement si un problème était décelé. Dans tous les cas, dans un modèle où les choix à la carte seraient appliqués, nous nous demandons si l'Option A est véritablement réalisable dans l'ensemble du pays – il semble un rien contradictoire d'insister pour que les abonnés choisissent de ne s'abonner qu'aux services de leur choix et d'imposer à la fois qu'ils *reçoivent* une prépondérance de services canadiens. Soulignons aussi qu'un petit service de base qui contiendrait exclusivement des chaînes canadiennes permettrait à notre avis d'offrir aux consommateurs suffisamment de contenu d'information pour leur permettre d'être adéquatement informés en vue de participer à la vie citoyenne du pays.

RELATION ENTRE LES EDR ET LES PROGRAMMEURS

« Un marché de gros sain et dynamique »

Sujet	Proposition	Qu'est-ce que ça signifie pour les Canadiens?
6. Questions relatives aux ententes d'affiliation qui nuisent à la capacité des EDR d'offrir davantage de choix	Le Code de déontologie sur l'intégration verticale (le Code sur l'IV) serait modifié pour interdire certaines clauses limitant la capacité d'une EDR à offrir un choix à la carte abordable, comme l'imposition d'un tarif basé sur un taux minimal de pénétration déraisonnable, l'obligation de distribuer un service aux mêmes conditions que celles existantes à une date antérieure, la clause dite de la « nation la plus favorisée ».	Cela garantirait que les négociations entre les fournisseurs de télévision et les programmeurs canadiens soient justes, et que les Canadiens puissent choisir seulement les chaînes de télévision facultatives qu'ils désirent.
Si les propositions des points 2 et 3 devaient être adoptées, on peut se questionner sur le principe même d'imposer des tarifs basés sur un taux minimal de pénétration, dans la mesure où les fournisseurs ne pourront plus imposer aussi facilement aux consommateurs des chaînes particulières et ainsi prévoir des taux de pénétration particuliers et prévisibles. Bien que le Code sur l'IV semble déjà interdire le fait de «refuser d'offrir les services de programmation sur une base individuelle», nous comprenons que la proposition du point 6 tente d'aller plus loin en vue d'équilibrer les rapports de force entre entreprises intégrées verticalement et petits distributeurs. À notre avis, plutôt que de tenter de modifier légèrement le Code actuel dans le cadre de la présente instance, il faut plutôt en faire une révision et une refonte complète en fonction de la forme que prendront dorénavant les services de détail. Toute clause contractuelle qui empêcherait une EDR de respecter sans mal les obligations prévues aux points 2 et 3 devrait être formellement interdite et tout manquement lourd de conséquences. Les moyens précis ou les clauses particulières de contrat qui seraient susceptibles d'empêcher l'application des points 2 et 3 pourraient être discutés dans une consultation subséquente, à la lumière des mesures qui seront adoptées par le Conseil en vue d'ajouter de la souplesse aux services de télédistribution.		
7. Accès pour les services de programmation non intégrés verticalement (IV)	Le Code sur l'IV serait modifié pour y ajouter des dispositions qui garantiraient aux services non IV l'accès au système: c.-à-d. les EDR devraient, en évitant d'imposer des conditions déraisonnables, faciliter les stratégies de programmation multiplateforme des services de programmation indépendants. Pour chaque groupe de deux services liés qu'il distribue, une	Cela garantirait que les négociations entre les grandes sociétés de radiodiffusion et les radiodiffuseurs indépendants soient justes et que les Canadiens continuent d'avoir accès à la grande diversité de programmation que les chaînes de télévision indépendantes offrent au système canadien de radiodiffusion.

	EDR IV serait tenue de distribuer au moins un service non IV dans la même langue (assemblage 2: 1).	
UC est en faveur du principe de garantir l'accès aux contenus indépendants, et même de veiller à ce qu'il soit facilité, mais les dispositions prévues au point 7 ne nous semblent pas suffisantes pour assurer que le marché soit juste et équilibré. Dans la mesure du possible, nous considérons que l'idéal serait d'imposer une règle de distribution obligatoire des services indépendants, plutôt que de n'assurer qu'un simple quota de contenu indépendant disponible, qui ne garantit même pas un traitement impartial par l'EDR entre les chaînes provenant d'empires IV et de chaînes indépendantes. De plus, selon la proposition ci-haut, contrairement à la réglementation faisant partie du cadre relatif à l'intégration verticale, il n'est pas clair quel sort serait réservé aux chaînes appartenant à d'autres empires IV. Serait-on obligé de changer de fournisseur à partir du moment où une chaîne n'appartient pas au bon distributeur ?		
8. Règlement des différends et Code sur l'IV	Toutes les entreprises IV seraient tenues de respecter le Code sur l'IV à titre d'exigence réglementaire. Une entreprise IV qui n'aurait pas renouvelé une entente d'affiliation avec un service non IV dans les 120 jours de la date de son expiration serait tenue d'avoir recours au processus de règlement des différends.	Il s'agit d'une autre mesure pour garantir que les Canadiens continuent d'avoir accès à la grande diversité de programmation que les télédiffuseurs indépendants offrent au système canadien de radiodiffusion.
Nous sommes en faveur de l'imposition obligatoire de ce Code à toutes les entreprises IV. Nous tenons aussi pour acquis que les quelques formulations au conditionnel seront épurées du Code pour en garantir la portée obligatoire des principes ² . À la lumière des commentaires de certains intervenants, les ressources allouées par le Conseil à ce processus de règlement de différends pourraient sans doute être accrues afin de raccourcir les délais liés à ces processus.		
9. Distribution de services de programmation non canadiens	La politique actuelle sur l'autorisation de services non canadiens pour distribution au Canada serait maintenue. À titre de condition en vue d'être autorisés, les services non canadiens seraient tenus d'accepter de respecter le Code sur l'IV et de se soumettre au processus de règlement des différends du Conseil, y compris dans les cas de préférence indue.	Les Canadiens continueraient d'avoir accès à des chaînes non canadiennes, comme c'est le cas présentement.
Nous sommes en faveur de l'imposition de ce Code comme condition de licence à toutes les entreprises étrangères. À la lumière des commentaires de certains intervenants, les ressources		

² Nous faisons particulièrement référence au préambule du Code, qui indique notamment que «...ce code devrait être considéré comme un guide sur les questions qui devraient être discutées par les parties au cours des négociations entre les EDR...», Annexe 1 à la politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2011-601

allouées par le Conseil à ce processus de règlement de différends pourraient être accrues afin de raccourcir les délais liés à ces processus.

PROGRAMMATION CANADIENNE

« Une nouvelle stratégie nationale de programmation »

Sujet	Proposition	Qu'est-ce que ça signifie pour les Canadiens?
10. Redéfinir les revenus de radiodiffusion (marchés de langues française et anglaise)	La définition de revenus de radiodiffusion pour les titulaires serait modifiée pour y inclure les revenus provenant des émissions offertes en ligne et sur d'autres plateformes exemptées. Les radiodiffuseurs auraient l'autorisation de comptabiliser, au titre de leurs dépenses en émissions canadiennes, leurs dépenses relatives à des émissions originales diffusées exclusivement en ligne.	Pour la première fois, les radiodiffuseurs pourraient comptabiliser leurs dépenses relatives à des émissions originales diffusées sur Internet dans les sommes totales qu'ils ont l'obligation de consacrer à la programmation canadienne. Cela encouragerait les radiodiffuseurs à augmenter le contenu canadien offert en ligne.
Pour ce qui est de l'obligation pour les fournisseurs d'inclure les revenus provenant des émissions offertes en ligne et sur d'autres plateformes exemptées, tous types d'émissions confondus, nous estimons qu'il s'agit d'un développement logique et nécessaire, qui suit l'évolution technologique de la diffusion de contenu télévisuel. Cette première prise en compte pourrait ouvrir la porte à une réévaluation de l'exemption, qui nous semblerait souhaitable. Bien que nous ne nous opposions pas à cet allègement réglementaire, nous nous questionnons sur l'impact d'une telle mesure à l'égard de la proportion de nouveaux contenus dans les médias traditionnels. Afin d'éviter une réaffectation trop importante des ressources, la proportion de dépenses attribuées aux nouveaux médias devrait être étroitement surveillée et pourrait dès le départ être limitée à un pourcentage fixe des dépenses en émissions canadiennes, afin d'assurer que les consommateurs aient accès à une quantité suffisante de nouveaux contenus, peu importe la plateforme choisie pour y avoir accès.		
11. Émissions d'intérêt national (ÉIN) (marchés de langues française et anglaise)	Le pourcentage des revenus consacrés aux ÉIN serait conservé. En ce qui concerne les plus grands groupes privés de radiodiffusion: – les contributions aux ÉIN sont de 5 % à 9 % des revenus; – 75 % de ces contributions doivent être consacrées à la production indépendante. Le réseau de télévision de langue anglaise de la SRC continuerait de diffuser au moins 9 heures par semaine d'ÉIN aux heures de grande écoute, calculées en	Les radiodiffuseurs seraient toujours tenus de consacrer une partie de leurs revenus à certains types d'émissions canadiennes, par exemple des dramatiques comme <i>Orphan Black</i> , <i>Lost Girl</i> , <i>Unité 9</i> et <i>La Galère</i> , des documentaires de longue durée comme <i>W5</i> et <i>Museum Secrets</i> , ou encore des émissions musicales ou de variétés. Ils seraient également encouragés à consacrer une partie de leurs revenus à de la programmation pour enfants. Cette politique garantirait aux consommateurs un

	moyenne sur l'année de radiodiffusion. Compte tenu des circonstances particulières du marché de langue française, les exigences actuelles sur la diffusion d'ÉIN seraient maintenues; ces obligations seraient réévaluées lors des renouvellements de licence. Les émissions pour enfants seraient comprises dans la définition d'ÉIN.	accès à une programmation produite par des Canadiens, pour des Canadiens.
UC considère que, dans un contexte où les contenus étrangers sont dorénavant aisément accessibles et appréciés des consommateurs, il pourrait être pertinent de hausser les contributions aux émissions d'intérêt national pour assurer que les empires canadiens contribuent à la production de suffisamment de contenus originaux de qualité, plutôt que de traduire ou rediffuser en masse des contenus auxquels les consommateurs pourraient déjà, de toute façon, avoir accès par d'autres moyens.		
12. Exigences liées à la programmation (marchés de langues française et anglaise)	Toutes les stations de télévision autorisées et les services payants et spécialisés seraient assujettis aux exigences en matière de DÉC. L'approche par groupe de propriété à l'égard de l'attribution de licence serait maintenue et les DÉC seraient ajustées dès le début afin de les maintenir à leur niveau actuel. Les DÉC augmenteraient au cours d'une période de licence. Les DÉC seraient fixées lors du renouvellement de licence. Les exigences de présentation au cours de la journée de radiodiffusion seraient supprimées, mais celles s'appliquant à la période en soirée seraient maintenues.	Toutes les stations de télévision autorisées et les services payants et spécialisés seraient tenus de contribuer financièrement à la production d'émissions canadiennes. Toutefois, ils pourraient continuer de profiter des gains d'efficacité découlant du fait qu'ils sont membres d'un grand groupe de propriété de radiodiffusion. Leurs contributions financières à la programmation canadienne augmenteraient avec le temps. Les exigences de diffuser des émissions canadiennes pendant la journée disparaîtraient, alors que celles-ci devraient encore être diffusées en soirée. Cela signifie que les émissions canadiennes seraient toujours offertes aux heures de la journée où la plupart des Canadiens regardent la télévision, et ce, en diminuant la répétition d'émissions.
L'expérience semble nous démontrer que les exigences de dépenses au titre des émissions		

canadiennes sont nécessaires en vue de discipliner l'industrie. Certains interlocuteurs affirment en effet que la politique télévisuelle 1999-97 aurait eu des effets néfastes sur la quantité de contenu canadien produit³. Le Conseil a par la suite ajusté ses réglementations. Cet état de fait semble indiquer que l'industrie ne développe pas nécessairement par elle-même, si les exigences réglementaires sont absentes, une quantité de contenu national satisfaisant et conforme aux objectifs de la Loi.

UC appuie une approche en vertu de laquelle de telles dépenses pourraient être augmentées au fil du temps, mais la formulation au conditionnel dans la présente affirmation nous amène à penser qu'un tel scénario serait hélas des plus hypothétiques. UC a également des réserves à l'égard de l'approche par groupe de propriété qui promeut l'interfinancement des différentes chaînes. Nous sommes d'avis qu'il pourrait être pertinent d'approfondir les réflexions sur cette approche, qui semble à notre avis, défavoriser les rares radiodiffuseurs qui ne font pas partie d'un tel conglomerat.

Nous ne comprenons pas en quoi les exigences de présentation au cours de la journée devraient carrément être abolies. Les consommateurs qui écoutent la télévision pendant la journée sont-ils moins importants pour le Conseil, pour la seule raison qu'ils sont moins nombreux? Les personnes ne faisant pas partie de la population active, ou exerçant un emploi à des heures atypiques, ne profitent-ils pas elles aussi des protections prévues à la politique canadienne de radiodiffusion? Si la possibilité pour un diffuseur d'échapper aux exigences de diffuser des émissions canadiennes pendant la journée était envisagée, la diminution de contenu canadien devrait à notre avis être compensée: par exemple des exigences plus sévères pourraient être adoptées aux heures de grande écoute.

13. Protection du genre (marchés de langues française et anglaise)

La politique sur l'exclusivité des genres et les protections des services payants et spécialisés de catégorie A seraient éliminées. Les services spécialisés n'auraient plus de nature de service réglementée, mais seraient plutôt pleinement concurrentiels et assujettis aux exigences normalisées. Ces services n'auraient plus de droits d'accès.

Les consommateurs pourraient choisir parmi un certain nombre de chaînes canadiennes qui satisferaient tous les goûts sur une variété de sujets et qui proviendraient de sources diverses. Cela aiderait à garantir que la programmation est créée afin de satisfaire les intérêts diversifiés des consommateurs et accorderait aux créateurs la souplesse nécessaire pour concevoir du contenu innovateur et divertissant.

UC craint fortement que, si toutes les chaînes se retrouvent sur un même pied d'égalité, certaines, qui offrent du contenu de qualité et qui répondent de manière efficiente à plusieurs objectifs de la Loi sur la radiodiffusion, soient condamnées à disparaître.

Bien qu'UC soit d'avis que l'abondance de chaînes profitant de la politique sur l'exclusivité des genres ait sans doute créé une distorsion par rapport aux intentions initiales du Conseil et que certaines chaînes se recoupent d'une façon ou d'une autre en matière de contenu, nous craignons qu'une abolition complète d'un seul coup ait un effet préjudiciable sur l'industrie de la

³ Politique réglementaire de radiodiffusion 2010-167, par. 35, 41-54.

radiodiffusion, et sur la diversité et la qualité du contenu offert. Par exemple, si une EDR intégrée verticalement crée un contenu de niche qui entre en concurrence avec une chaîne de contenu de niche déjà existante, sans que le marché soit suffisamment large pour permettre la survie de deux chaînes de ce type, a-t-on la garantie que la survie de l'une des deux sera fonction de sa qualité et non de son appartenance à l'empire qui profite du plus grand nombre d'abonnés dans un marché d'une langue donnée? N'y a-t-il pas un risque que les deux chaînes en viennent à disparaître, au détriment des téléspectateurs?

À notre avis, certaines mesures protectrices pourraient sans doute être rationalisées afin de simplifier, par exemple, les genres qui peuvent bénéficier de protection, mais la disparition complète de toute forme de protection, en complémentarité avec l'obligation d'offrir les chaînes à la carte, pourrait causer des bouleversements, voir des dommages irréversibles. Advenant le cas où le Conseil abolirait cette politique, il devrait surveiller avec assiduité l'impact de ce changement sur la qualité et la diversité de contenu canadien offert aux consommateurs afin d'éviter une banalisation des contenus des chaînes spécialisées, qui pourrait se concrétiser en une homogénéisation à outrance du marché des chaînes spécialisées vers quelques créneaux très populaires ou rentables. Cette surveillance devrait de plus être effectuée très rapidement et très soigneusement afin qu'elle ne constitue pas simplement un constat de dommages irréversibles.

Une abolition graduelle (telle qu'envisagée dans le document de réflexion du Conseil sur l'exclusivité des genres), donnant la possibilité au Conseil de faire marche arrière, serait à considérer. La variété est une caractéristique reconnue par la Loi sur la radiodiffusion, qui, doit dans une certaine mesure, continuer d'être assurée. Il revient au CRTC d'y veiller.

**14. Critères
d'attribution de
licences pour
les services de
nouvelles
nationales de
catégorie C**

Outre les présents critères d'attribution de licences pour les services spécialisés de nouvelles de catégorie C, le Conseil imposerait de nouvelles obligations en vue de s'assurer de la grande qualité des émissions de nouvelles, dont les suivantes:

- en moyenne 16 heures par jour d'émissions de nouvelles originales 7 jours par semaine;
- un engagement voulant que la programmation ne soit composée que d'émissions de nouvelles et d'actualités.

De plus, les demandeurs seraient tenus de démontrer ce qui suit:

- ils ont un dossier documenté sur leur capacité à produire des émissions de nouvelles de grande qualité;
- il existe clairement une demande dans le marché pour

Le Conseil introduirait des critères que les demandeurs seraient tenus de respecter afin d'obtenir une licence de service de nouvelles nationales. Cela garantirait que les Canadiens ont accès à des émissions de nouvelles de qualité qui leur donne une occasion raisonnable d'être exposés à différents points de vue sur des sujets d'intérêt public.

	un service additionnel de nouvelles nationales; – le service proposé ajouterait de la diversité dans le paysage des nouvelles nationales.	
UC appuie un encadrement réglementaire permettant la diffusion d'émissions de nouvelles <u>de qualité</u>. En ce sens, dans un univers où la convergence médiatique est présente et où l'ingérence politique continue d'être un risque, les obligations relatives au contenu, plutôt que de n'inclure que des obligations en termes de durée, pourraient également prévoir des obligations déontologiques. Nous constatons que le site Web du CCNR publicise que le fait d'être membre permet à une entreprise de garder un dossier «vierge» devant le CRTC⁴. Le CCNR a le mandat de recevoir les plaintes relatives au contenu des radiodiffuseurs canadiens. L'ensemble des plaintes reçues par le CCNR et les conclusions de l'organisme devraient systématiquement être mentionnés et prise en compte dans les décisions relatives à l'attribution ou au renouvellement de licence pour les chaînes de nouvelles de catégorie C, et ce, même si le diffuseur s'est montré réceptif à l'égard des plaintes des téléspectateurs.		
15. Mesures de cotes d'écoute	L'industrie serait tenue de mettre sur pied un groupe de travail afin de développer collectivement un système de mesures de cotes d'écoute au moyen de boîtiers de décodage, lequel comprendrait des normes techniques, des mesures de protection de la vie privée, une structure de gouvernance et un partage des coûts. Le groupe de travail serait établi dans les 3 mois de la date de la décision sur l'instance Parlons télé et devrait déposer au Conseil, 8 mois plus tard, un rapport d'étape. Ce dernier ferait état des réalisations du groupe de travail (dont un modèle concret de mise en place d'un système de mesures de cotes d'écoute au moyen de boîtiers de décodage qui tient compte notamment des données à recueillir, de la structure de gouvernance, des protocoles de confidentialité et des mesures envisagées pour le financement et la récupération des coûts du système).	En disposant de plus d'informations sur les émissions regardées, les radiodiffuseurs seraient en mesure de mieux desservir les téléspectateurs canadiens par l'entremise de la programmation qu'ils offrent. Cela se ferait dans le respect de la vie privée des Canadiens.

⁴ <http://www.cbsc.ca/francais/members/become.php> (page consultée le 26 août 2014)

Tel qu'indiqué dans notre allocution, nous ne voyons pas, à priori, en quoi la mise en place de telles mesures de cotes d'écoute servirait véritablement les intérêts des consommateurs ni l'intérêt public, étant donné que les renseignements récoltés au moyen de ces boîtiers peuvent être des renseignements personnels et qu'une telle récolte systématique peut mener à des dérives sur le plan de la protection de la vie privée. La définition de «renseignement personnel» et le concept même d'anonymisation font l'objet de débats dans le domaine de la protection de la vie privée. Ces enjeux sont complexes et inquiètent de plus en plus les consommateurs. Nous insistons sur le fait qu'une telle collecte de renseignement se doit d'être accompagnée d'un mécanisme de consentement efficient et sur l'importance d'assurer que les renseignements récoltés ne peuvent être utilisés à d'autres fins que celles mentionnées aux consommateurs, qui ne doivent être en lien qu'avec la mesure des cotes d'écoute.

Dans l'éventualité où le Conseil allait de l'avant avec l'obligation de mettre en place un groupe de travail, nous insistons sur le fait qu'un tel groupe doit également inclure des experts de la protection de la vie privée et de la défense des droits des consommateurs pour assurer des mesures de protection satisfaisantes de la vie privée.

PROGRAMMATION LOCALE

« Une présence locale viable »

Sujet	Proposition	Qu'est-ce que ça signifie pour les Canadiens?
16. Attribution de licences aux stations en direct	Les stations locales seraient autorisées à fermer leurs émetteurs. Les zones de desserte seraient déterminées en fonction des périmètres de l'ancien émetteur. Les stations locales sans émetteur continueraient à être distribuées au service de base et assujetties aux exigences existantes sur la diffusion hebdomadaire de programmation locale. Les EDR ne seraient pas tenues de payer un tarif de gros pour ces stations locales. Les stations locales sans émetteur continueraient à être autorisées à partager les DÉC et les ÉIN au sein du même groupe d'entreprises autorisées.	Les stations locales ne seraient plus tenues d'exploiter des émetteurs. Cela réduirait certains coûts des stations locales en difficulté afin qu'elles puissent continuer à offrir aux Canadiens une présence locale dans leurs propres communautés.

Tel qu'indiqué lors de notre allocution, nous nous opposons fermement à ce que les stations locales soient autorisées à fermer leurs émetteurs. Les consommateurs –par milliers au Québec– ont vécu très durement les conséquences de la transition à la télévision numérique en 2011, sans qu'une alternative satisfaisante leur soit offerte à long terme. Pour plusieurs, l'option la plus intéressante était de s'équiper notamment d'un nouveau téléviseur HD, ou d'un décodeur, accompagné d'antennes plus ou moins coûteuses. Contrairement aux Américains, les consommateurs canadiens n'ont profité d'aucune mesure économique pour les aider à acheter ce nouveau matériel. Lorsque le décodeur acheté et/ou l'antenne n'étaient pas de qualité satisfaisante pour apporter les effets escomptés, les consommateurs peuvent avoir déboursé plusieurs centaines de dollars avant d'avoir accès à un nombre satisfaisant de chaînes diffusant leurs signaux en direct. Bien que la portée des signaux numériques ne soit pas la même que pour les signaux analogiques et que plusieurs régions ne sont plus aussi bien desservies par les signaux en direct, de nombreux consommateurs, par obligation ou par choix, continuent d'utiliser les signaux de transmission en direct, qui, lorsque captés correctement, permettent d'obtenir une résolution optimale et souvent bien supérieure à celle offerte dans le cadre de services payants.

Le fait de s'interroger sur la pertinence de maintenir l'accès aux signaux des chaînes généralistes, qui nous apparaît nécessaire en vue de protéger l'universalité de l'accès à l'information, est une menace pour les consommateurs à faible revenu qui n'auraient sans

doute pas déboursé pour du nouvel équipement s'ils avaient su que la disponibilité des signaux de télévision locale en direct était menacée. Les signaux de transmission en direct sont également captés par un nombre croissant de «cord cutters» et «cord nevers» qui, par nécessité budgétaire ou par choix, se détournent des EDR pour l'accès à leurs canaux de nouvelles préférés. Il serait étonnant que ces consommateurs, qui se tournent déjà vers des services par voie de contournement, acceptent de payer pour un abonnement mensuel à des canaux dont certains sont financés en partie à même leurs taxes et impôts.

Dans le cadre d'une réglementation d'un service qui doit viser l'universalité à tout prix, le CRTC devrait constamment se méfier de la loi du plus grand nombre.

Les consommateurs ont le droit d'avoir accès à ces chaînes gratuitement. En somme, de «couper le cordon» aux cord cutters et consommateurs à faible revenu ne les ramènera pas sur « le droit chemin » que l'industrie voudrait les voir emprunter. À notre avis, le Conseil s'attaque à l'épineuse question du financement des chaînes locales de la mauvaise façon, en négligeant les droits et les besoins de segments vulnérables de la population, tout en décourageant l'adoption des services par voie de contournement (qu'ils soient canadiens ou étrangers), ce qui empêche la population d'avoir accès à leur contenu préféré de manière innovante (alors que l'accès était déjà partiellement limité par une prévalence élevée de limites de téléchargement réduisant la possibilité d'utiliser les applications de lecture en transit en abondance).

17. Programmation communautaire

Les exigences réglementaires actuelles sur la programmation communautaire continueraient de s'appliquer. Comme il le prévoit dans son plan triennal, le CRTC évaluerait l'efficacité continue de la politique sur la télévision communautaire en 2015-2016.

Les Canadiens se verraient offrir la même quantité et la même qualité de programmation communautaire que celles offertes présentement.

UC a pris connaissance de la «professionnalisation» de certaines chaînes communautaires qui offriraient un contenu qui s'apparente parfois à celui diffusé par d'autres chaînes généralistes, et semble ainsi s'éloigner de leur mission initiale qui comporte divers volets de participation citoyenne. Le Conseil devrait examiner l'impact de l'ingérence des câblodistributeurs dans la programmation communautaire et prendre par la suite les mesures qui s'imposent.

PROGRAMMATION DE TÉLÉVISION ACCESSIBLE À TOUS LES CANADIENS

« Contenu diversifié et accessible à tous les Canadiens »

UC n'a pas développé de positions sur ces enjeux, qui ne concernent pas sa mission ou sont hors de son champ d'expertise.

Sujet	Proposition	Qu'est-ce que ça signifie pour les Canadiens?
18. Communautés de langues officielles en situation minoritaire	L'exigence actuelle imposée à toutes les EDR terrestres autorisées de distribuer un service facultatif dans la langue de la minorité, lorsque tel service est autorisé, pour dix services distribués dans la langue de la majorité, serait maintenue. Cette exigence s'appliquerait aussi aux fournisseurs par satellite de radiodiffusion directe (SRD).	Les Canadiens des communautés de langues officielles en situation minoritaire continueraient à avoir accès à des chaînes de télévision dans leur langue officielle.
19. Services en langue tierce	L'obligation d'abonnement préalable s'appliquant aux services de catégorie A en langue tierce serait éliminée. Les EDR seraient tenues d'offrir un service canadien en langue tierce (si ce service existe) pour chaque service non canadien en langue tierce qu'elles offrent. L'attribution de licences à des services à caractère ethnique et en langue tierce serait simplifiée par la création d'un même type de licence pour ces services, qu'ils soient de catégorie A ou de catégorie B, et par l'harmonisation des exigences, y compris celles à l'égard des DÉC.	Présentement, les consommateurs doivent d'abord s'abonner à Fairchild TV, Telelatino, Talentvision, Asian Television Network ou Odyssey s'ils désirent recevoir toute autre chaîne canadienne ou non dans la même langue (soit le cantonais, l'italien, l'espagnol, le mandarin, le hindi et le grec). La suppression de cette exigence rendrait tous les types de services à caractère ethnique et en langue tierce généralement plus accessibles aux Canadiens, et ce, à meilleur coût. Les Canadiens, surtout les membres de communautés multiculturelles, auraient accès à un plus grand nombre d'émissions qui les intéressent particulièrement.
20. Disponibilité de la vidéodescription (VD)	La quantité de VD serait augmentée par l'entremise d'une exigence voulant qu'à la fin de la prochaine période de licence: – les radiodiffuseurs présentement assujettis à des exigences sur la VD, ainsi	La disponibilité de la vidéodescription serait meilleure et viserait les émissions qui s'y prêtent diffusées aux heures de grande écoute (19 h à 23 h).

	que ceux qui font partie d'un groupe IV, seraient tenus de fournir la VD des émissions diffusées entre 19 h et 23 h (heures de grande écoute) qui s'y prêtent selon les catégories existantes d'émissions; et - tous les radiodiffuseurs autorisés, y compris les services éducatifs, seraient tenus de fournir quatre heures de VD par semaine, conformément à l'exigence actuelle en cette matière. Dans le cadre de cette approche, l'obligation de s'assurer que deux des quatre heures de VD sont originales au service serait éliminée. Les services exemptés qui ne font pas partie d'un groupe IV ne seraient pas assujettis aux nouvelles exigences sur la VD.	
21. Accessibilité du matériel	La conformité des EDR ayant des exigences de veiller à ce que leur service à la clientèle accommode les abonnés ayant des déficiences serait évaluée. De plus, les EDR seraient tenues de s'assurer que: - les abonnés peuvent identifier les émissions avec VD dans le guide électronique de programmes; - les boîtiers de décodage, là où ils sont disponibles, sont mis à la disposition des abonnés ayant des déficiences visuelles ou de motricité fine. Ces outils devraient comprendre des fonctions d'accès comme le préréglage absolu et l'activation de la VD par la simple pression d'un bouton.	Les boîtiers de décodage destinés aux usagers (p. ex. ceux atteints d'une déficience visuelle partielle ou totale) seraient offerts au fur et à mesure de leur disponibilité. Le Conseil réviserait les pratiques à l'égard du service à la clientèle afin de s'assurer que tous les Canadiens sont bien desservis.

**22. Sous-titrage en
ligne**

On s'attendrait à ce que les radiodiffuseurs s'assurent que lorsqu'une émission linéaire incluant du sous-titrage est diffusée sur les médias numériques, le sous-titrage est également inclus dans la version non linéaire de cette émission.

L'approche actuelle sur la qualité du sous-titrage serait maintenue. On demanderait aux membres des groupes de travail de langues anglaise et française de faire rapport de l'état de leurs travaux sur les normes de qualité et d'indiquer le délai dans lequel leurs propositions seront présentées.

Davantage de contenu diffusé avec du sous-titrage serait disponible en ligne.

Les progrès des groupes de travail sur le sous-titrage seraient évalués afin de s'assurer que les usagers du sous-titrage soient bien desservis.

INFORMATION AU CONSOMMATEUR ET RECOURS

« Un consommateur informé et capable de faire des choix »

Sujet	Proposition	Qu'est-ce que ça signifie pour les Canadiens?
23. Code des EDR	Un nouveau code des EDR régirait les relations entre les EDR et leurs abonnés, semblables aux dispositions du Code sur les services sans fil, par exemple sur la clarté du contrat, l'avis à donner en cas de modification des conditions ou les frais de résiliation. Ce code des EDR ferait aussi en sorte que les abonnés soient avisés des modifications apportées à l'assemblage ou au genre de services de programmation auxquels ils sont abonnés. Le nouveau code des EDR respecterait aussi les dispositions des normes de services pour les abonnés de la télédistribution et celles des normes des services numériques concurrents (pour les entreprises de distribution par satellite de radiodiffusion directe) relatives aux normes de service à la clientèle et aux processus de plaintes.	Les Canadiens profiteraient d'un service à la clientèle plus uniforme. Ils seraient mieux outillés pour mieux comprendre leurs contrats et leurs factures et connaître les façons de déposer une plainte. Par conséquent, ils pourraient faire des choix plus éclairés sur les chaînes qu'ils reçoivent.

Bien qu'au Québec, les problèmes en matière de télédistribution semblent concerner davantage les recours disponibles et leur efficacité que les mesures de protection, UC serait en faveur de la mise en place d'un code de conduite obligatoire pour les EDR. Tel qu'elle l'a indiqué dans le cadre des consultations ayant mené à la mise en place du Code sur les services sans fil, UC tient à rappeler que les consommateurs québécois profitent de nombreuses mesures prévues à la Loi sur la protection des consommateurs et qui sont applicables aux services fournis à distance, incluant, sans s'y limiter, les services de téléphonie filaire, le sans fil mobile, les services d'accès à Internet et les services de télédistribution, adoptées en vertu des compétences exclusives des provinces sur ces matières. Les mesures qui encadrent notamment le contenu des contrats, les manières de les transmettre, les modifications unilatérales de contrat, et les frais de résiliation anticipée, protègent adéquatement les consommateurs québécois.

Soulignons également que Terre-Neuve-et-Labrador a également mis en place un régime de protection qui s'applique à l'ensemble des services de communications, et que le Manitoba est actuellement en train d'emboîter le pas. Les ministères pertinents du Québec et du Manitoba ont déjà indiqué que ces provinces n'ont pas l'intention de renoncer à leur juridiction en la

matière.

Toutefois, plusieurs provinces n'ont toujours pas manifesté la volonté d'adopter de telles mesures. Pour cette raison, un Code serait certainement pertinent en vue d'uniformiser les protections pour les consommateurs du Canada.

Finalement, nous réitérons les mêmes positions que celles que nous avons avancées lors de l'établissement du Code sur les services sans fil, soit qu'un code de conduite fédéral peut être appliqué en complémentarité avec les mesures de protection déjà existante. En ce sens, le Conseil doit considérer avec diligence les mesures provinciales déjà en place ou à venir, tenir compte du fait que les questions de protection des consommateurs sont sous juridiction des provinces et doit tenir compte de leur compétence en la matière, et ce, afin d'éviter que des démarches qui viseraient à offrir de nouvelles protections ou de nouveaux recours aux consommateurs n'entraînent de pénibles débats constitutionnels qui pourraient avoir pour effet de limiter ou de diminuer les protections effectives.

24. Ombudsman	Outre les ombudsmans internes des sociétés, un ombudsman pour l'ensemble de l'industrie serait nommé pour statuer sur le Code des EDR.	L'ombudsman surveillerait l'application du code des EDR et veillerait à son respect. Les consommateurs pourraient déposer leurs plaintes auprès de cet ombudsman.
----------------------	--	---

Le CPRST a déjà reçu de nombreuses plaintes au sujet des services de télédistribution, malgré son manque flagrant de visibilité et le fait qu'il ne fait pas partie de son mandat de traiter les plaintes à ce sujet. Les principales EDR sont toutes déjà membres du CPRST, qui connaît, dans une certaine mesure, un franc succès depuis sa mise en place, les consommateurs étant majoritairement satisfaits de la manière avec laquelle leur plainte est résolue. Les résultats préliminaires de notre sondage téléphonique indiquent qu'une proportion notable de consommateurs a connu des différends liés à la prestation de leur service, leur facture ou leur contrat avec leur fournisseur de télédistribution, et la majorité des répondants se sont prononcés en faveur de recours équivalents en matière de télédistribution à ceux disponibles en matière de télécommunication (voir annexe 2). Étant donné que la majorité des ménages sont abonnés à des services groupés de communication, il nous semble évident que pour régler les plaintes des consommateurs de manière efficace, le mandat de recevoir les plaintes en matière de télédistribution devrait être confié au CPRST plutôt qu'à un nouvel organisme qu'il resterait à mettre en place. Cela nous apparaît comme la solution qui, au plan pratique, au plan administratif et au plan économique, serait la plus logique.

SIMPLIFICATION DU RÉGIME RÉGLEMENTAIRE

« Un régime réglementaire tourné vers l'avenir »

Sujet	Proposition	Qu'est-ce que ça signifie pour les Canadiens?
25. Élargissement de la portée de l'ordonnance d'exemption des EDR	La portée de l'ordonnance d'exemption des EDR terrestres serait élargie afin de permettre aux EDR ayant moins de 20 000 abonnés d'entrer dans le marché des EDR autorisées et de leur faire concurrence. Une entreprise admissible à une exemption serait tenue d'aviser le Conseil par lettre, au plus tard trois mois avant le début de ses activités dans la nouvelle zone de desserte. Cette lettre, qui serait affichée sur le site web du Conseil, contiendrait les informations pertinentes aux activités de l'entreprise, y compris sa ou ses grilles de distribution.	Cela permettrait à un plus grand nombre de distributeurs de faire concurrence dans les marchés plus importants sans obtenir préalablement une licence, ce qui fournirait ainsi aux Canadiens un plus grand choix de distributeurs de télévision.

Bien que nous soyons conscients des difficultés pour les plus petites EDR d'entrer sur le marché, nous considérons que les consommateurs de toutes les régions devraient profiter de services de télédistribution et de recours équivalents.

26. Élimination des règles à l'égard de la distribution analogique	Les règles relatives à la distribution de services de programmation EDR sur une base analogique seraient simplifiées en éliminant les règles existantes en les remplaçant par: – Option A: une exigence globale de distribuer principalement des services canadiens. – Option B: une obligation de distribuer, au service de base, seulement les services prioritaires canadiens actuellement offerts sur une base analogique. – Option C: une disposition qui préserve la distribution des	Les Canadiens qui souhaitent recevoir un service de câble analogique seraient en mesure de le faire dans un avenir prévisible. La grande majorité des Canadiens ne reçoivent pas leurs services de télévision au moyen de cette technologie plus ancienne.
---	---	--

	services actuellement offerts au service de base.	
Bien que nous ayons de la difficulté à comprendre toutes les implications d'un tel allègement réglementaire, il nous semble que la proportion d'abonnés à des services analogiques est en forte minorité, et est composé de clients de longue date d'EDR, satisfaits de leurs services analogiques et qui ne souhaitent pas passer à des services numériques, notamment parce qu'ils ont toujours de vieux téléviseurs. En ce sens, l'option C, qui semble permettre d'éviter de bouleverser la forme des services offerts à ces abonnés, nous semble pertinente.		
27. Ordonnances d'exemption des services de programmation facultatifs	La portée de l'ordonnance d'exemption des services de programmation en langue tierce serait élargie pour y supprimer l'exclusion de langues particulières. La portée de l'ordonnance d'exemption des services de catégorie B serait élargie pour y inclure tous les services facultatifs desservant moins de 200 000 abonnés.	Présentement, la plupart des chaînes en langue tierce ne sont pas obligées de détenir une licence de radiodiffusion. L'ordonnance d'exemption serait élargie pour inclure toutes les chaînes en langue tierce. L'élargissement de la portée des ordonnances d'exemption faciliterait la tâche des radiodiffuseurs qui lancent de nouvelles chaînes facultatives en anglais, en français et en plusieurs autres langues pour desservir les consommateurs.
UC n'a pas développé de position sur cet enjeu.		
28. Regroupement des licences des services de programmation	Les nouvelles catégories de services de programmation suivantes seraient établies, basées sur leur distribution par les EDR: 1. Services de base (stations de télévision actuelles et services provinciaux de télévision éducative). 2. Services facultatifs (services payants et spécialisés de catégories A, B, et C actuels. Les services bénéficiant d'une ordonnance de distribution au service de base en vertu de l'article 9(1)h) continueraient à être offerts au service de base, mais seraient autorisés à titre de services facultatifs). 3. Services à la carte (services actuels de vidéo sur demande et à la carte).	Les licences des services de programmation seraient dorénavant regroupées en trois catégories. Cela simplifierait la réglementation de ces chaînes sans que la programmation n'en soit touchée.

Bien qu'UC n'ait pas développé de position précise sur cet enjeu, nous considérons qu'il est probable que le fait que les chaînes qui sont distribuées obligatoirement soient catégorisées comme «services facultatifs» sème la confusion chez les consommateurs. Une dénomination du genre «services facultatifs de base» ou «services spécialisés de base» permettrait sans doute de clarifier le statut de ces chaînes pour les consommateurs.

AUTRES QUESTIONS

Sujet	Proposition	Qu'est-ce que ça signifie pour les Canadiens?
29. Mise en vigueur	Le cadre réglementaire énoncé ci-dessus entrerait en vigueur le 15 décembre 2015.	Les Canadiens connaîtraient la date exacte de la mise en vigueur de ces nouvelles règles.

Nous n'avons pas de commentaire à l'égard de la date, mais plusieurs périodes d'entrée en vigueur ne seraient pas à exclure d'emblée, surtout si certains sujets ne peuvent être clos dans le cadre de l'instance actuelle, qui comporte un volume important de questions qui peut certainement empêcher des parties de développer des recommandations sur l'ensemble des questions, ou qui empêche d'arriver à des résultats probants et précis pour tous les sujets abordés. Soulignons toutefois qu'à notre sens, certaines questions peuvent être réglées plus rapidement pour l'intérêt des consommateurs: notamment les questions des mesures de protection et recours applicables aux consommateurs de STD. Par contre, nous anticipons que certaines questions, notamment celles relatives au Code sur l'IV, la politique sur l'exclusivité des genres ou la programmation communautaire pourront nécessiter d'être développées davantage dans le cadre de consultations ultérieures.

ANNEXE 2: Les faits saillants du sondage mené par Passages Marketing

23,8 % affirment avoir déjà rencontré un problème avec son fournisseur de service de télédistribution. En Ontario, ce taux atteint 27,1 %.

Les plus grands motifs de plainte:

- Fonctionnement du service et de l'équipement: 46,5 %
- Problème avec le prix du service (trop élevés, ne correspondant pas au prix publicisé), ou erreur de facturation: 46,8 %
- Problème avec modification de prix en cours de contrat, modification du service ou dans le choix des canaux: 11,9 %

Presque à l'unanimité, les répondants ont indiqué s'être plaints seulement au fournisseur de service, et ce, même s'ils ne sont pas unanimement satisfaits par la solution proposée par le fournisseur (globalement 31,4 % des problèmes n'ont pas été résolus après avoir porté plainte). Parmi tous les répondants, 87,4 % ont indiqué que c'est à eux qu'ils vont s'adresser en cas de problème. Le Conseil rapporte ensuite 6 % des réponses et 5,7 % des répondants ignorent à qui ils peuvent s'adresser.

72,5 % des répondants ont indiqué ignorer qu'ils disposaient de recours pour régler leurs différends dans le secteur des télécommunications auprès du CPRST.

84,8 % ont indiqué qu'il serait justifié que des recours équivalents existent pour les services de télédistribution.

Selon les répondants, les problèmes les plus urgents à régler en matière de télédistribution sont les problèmes contractuels (28,8 %), les problèmes avec la fourniture du service (23,6 %), et les erreurs de facturation (22,1 %).

Sondage téléphonique mené auprès de 1503 répondants entre le 29 juillet et le 30 août, répartis en Ontario, Québec, Colombie-Britannique et Alberta, tous abonnés à un service de télédistribution. Marge d'erreur de 2,5 %.

Union des consommateurs a reçu du financement en vertu du Programme de contributions pour les organisations sans but lucratif de consommateurs et de bénévoles d'Industrie Canada. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont pas nécessairement celles d'Industrie Canada ou du gouvernement du Canada.