



## Décision de radiodiffusion CRTC 2011-738

Version PDF

Référence(s) au processus : 2011-317

Ottawa, le 30 novembre 2011

### **TELUS Communications Inc., et 1219823 Alberta ULC et Emergis Inc. en partenariat avec TELUS Communications Inc. dans Société TÉLÉ-MOBILE, associés dans une société en nom collectif faisant affaires sous le nom de Société TELUS Communications**

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

*Demande 2011-0293-8, reçue le 1<sup>er</sup> février 2011*

### **Entreprise de distribution de radiodiffusion terrestre – renouvellement et modifications de licence**

*Le Conseil **renouvelle** la licence régionale de radiodiffusion de l'entreprise de distribution de radiodiffusion (EDR) terrestre desservant les communautés susmentionnées du 1<sup>er</sup> décembre 2011 au 31 août 2018.*

*Le Conseil **approuve** diverses modifications à la licence de radiodiffusion de l'EDR terrestre. Cependant, le Conseil note que, suite à la mise en œuvre, le 1<sup>er</sup> septembre 2011, de modifications au Règlement sur la distribution de radiodiffusion, certaines conditions de licence auparavant approuvées ne sont plus nécessaires.*

*Le Conseil **approuve** également la redéfinition des zones de desserte autorisées de l'EDR terrestre.*

#### **La demande**

1. Le Conseil a reçu une demande présentée par TELUS Communications Inc., et 1219823 Alberta ULC et Emergis Inc. en partenariat avec TELUS Communications Inc. dans Société TÉLÉ-MOBILE, associés dans une société en nom collectif faisant affaires sous le nom de Société TELUS Communications (TELUS) visant à renouveler la licence régionale de radiodiffusion de l'entreprise de distribution de radiodiffusion (EDR) terrestre desservant Baie-Comeau, Gaspé, Montmagny, Mont-Tremblant, Rimouski, Sainte-Marie, Saint-Georges, Sept-Îles et les régions avoisinantes (Québec), qui expire le 30 novembre 2011<sup>1</sup>. Le Conseil n'a reçu aucune intervention à l'égard de la présente demande.

---

<sup>1</sup> La licence de l'entreprise a été renouvelée par voie administrative du 1<sup>er</sup> septembre 2011 au 30 novembre 2011 dans la décision de radiodiffusion 2011-531.

2. TELUS demande l'ajout d'une condition de licence lui permettant de distribuer CHMG-TV (Télé-Mag) Québec au service de base, ainsi que la modification ou la suppression de certaines conditions de licence, tel que précisé dans la demande.
3. TELUS demande également l'agrandissement des zones de desserte autorisées de Montmagny, Sainte-Marie et Saint-Georges, tel que précisé dans la demande.
4. TELUS s'est aussi dit prêt à accepter une condition de licence l'obligeant à mettre en place un ou plusieurs moyens simples d'accéder à la vidéodescription intégrée ou en clair. Il s'est aussi engagé à respecter les obligations relatives au service et aux renseignements à la clientèle énoncées dans la politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom 2009-430 (la politique sur l'accessibilité).

### **Analyse et décisions du Conseil**

5. Après avoir examiné le dossier de la demande, le Conseil estime qu'il convient de traiter des questions suivantes dans sa prise de décision :
  - l'ajout d'une condition de licence relative à la distribution de CHMG-TV;
  - la modification ou la suppression de certaines conditions de licence et la redéfinition de la zone de desserte autorisée;
  - la distribution des signaux de télévision canadiens éloignés et d'une deuxième série de signaux américains 4+1<sup>2</sup>;
  - la mise en œuvre des conclusions du Conseil à l'égard de l'accessibilité des services.

### **Ajout d'une condition de licence relative à la distribution de CHMG-TV (Télé-Mag) Québec**

6. Tel que mentionné précédemment, TELUS demande l'ajout d'une condition de licence lui permettant de distribuer CHMG-TV au service de base. Le Conseil est d'avis qu'une telle condition de licence n'est pas nécessaire, puisque rien n'empêche TELUS de distribuer CHMG-TV au service de base. Le Conseil note également que TELUS est présentement assujéti à une condition de licence l'autorisant à distribuer CFTU-TV (Canal Savoir) Montréal au service de base. Le Conseil est d'avis que cette condition est également superflue et, conséquemment, la supprime de la licence de TELUS.

### **Modification ou suppression de certaines conditions de licence et redéfinition de la zone de desserte autorisée**

7. Le Conseil est d'avis que les modifications ou suppressions de certaines conditions de licence, telles que proposées par TELUS dans sa demande, sont appropriées et

---

<sup>2</sup> « Série de signaux américains 4+1 » signifie une série de signaux offrant la programmation des quatre réseaux commerciaux américains (CBS, NBC, ABC, FOX) et du réseau non commercial PBS.

n'entrent en conflit avec aucun règlement ou aucune politique présentement en vigueur. De plus, le Conseil estime appropriée la redéfinition de la zone de desserte autorisée de l'EDR terrestre de TELUS.

#### **Distribution des signaux de télévision canadiens éloignés et d'une deuxième série de signaux américains 4+1**

8. Dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2011-455, le Conseil a modifié le *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* (le Règlement) et note que ces modifications sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> septembre 2011. Le Règlement tel que modifié traite, entre autres choses, de la distribution par une EDR terrestre des signaux de télévision canadiens éloignés, ainsi que de la distribution d'une deuxième série de signaux américains 4+1.
9. Par conséquent, le Conseil note que les conditions de licence actuelles et les nouvelles conditions de licence autorisant TELUS à distribuer des signaux canadiens éloignés au service de base ou au volet facultatif de certaines de ses zones de desserte autorisées, ainsi qu'une seconde série de signaux américains 4+1 au volet facultatif, ne seront plus nécessaires et pour cette raison ne figurent pas à l'annexe de la présente décision. Le Conseil juge donc que la distribution de ces signaux devra se faire conformément au régime établi dans le Règlement modifié.

#### **Mise en application des conclusions du Conseil à l'égard de l'accessibilité des services**

10. Dans la politique sur l'accessibilité, le Conseil a annoncé son intention d'imposer aux EDR, lors du prochain renouvellement de leurs licences, diverses obligations et attentes relatives au service à la clientèle, à l'accès à la vidéodescription et à l'accessibilité de la programmation.
11. Par ailleurs, le Conseil indique, dans la politique réglementaire de radiodiffusion 2010-622, qu'il compte imposer des conditions de licence obligeant les EDR autorisées exploitant des canaux communautaires à sous-titrer 100 % des émissions originales qu'elles produisent avant la fin de leur prochaine période de licence. Le Conseil précise qu'il s'attend à ce que les EDR autorisées veillent à ce que 100 % des émissions d'accès originales diffusées sur les canaux communautaires soient sous-titrées avant la fin de la prochaine période de licence. Enfin, le Conseil déclare qu'il compte imposer des conditions de licence exigeant que les EDR autorisées exploitant un canal communautaire fournissent la description sonore de toutes les émissions d'information et de nouvelles (c'est-à-dire lecture par voix hors champ des principales informations textuelles et graphiques et des éléments clés d'images fixes apparaissant à l'écran, tels les numéros de téléphone, les informations boursières ou les bulletins météorologiques). Des **conditions de licence** et attentes à cet effet sont énoncées à l'annexe de la présente décision. Tel que mentionné ci-dessus, TELUS s'est dit prêt à accepter une condition de licence exigeant la fourniture d'au moins un moyen simple d'accéder à des émissions avec vidéodescription, qu'elle soit intégrée ou en clair. Ces moyens ne doivent exiger qu'une faible acuité visuelle, voire aucune. Une **condition de licence** à cet effet est énoncée à l'annexe de la présente décision.

12. Conformément à la politique sur l'accessibilité, le Conseil s'attend à ce que TELUS fasse en sorte que les abonnés puissent reconnaître les émissions avec vidéodescription dans leur guide de programmation électronique et à ce qu'il fournisse aux abonnés des informations en médias substitués, notamment sur la programmation, les services offerts et l'alignement des canaux.
13. De plus, conformément à ses engagements et à la politique sur l'accessibilité, TELUS doit fournir et mettre en valeur des renseignements précis de manière à ce qu'ils soient accessibles, garantir l'accessibilité de fonctions spécifiques du service à la clientèle et s'assurer que le recours à d'autres options en matière de service à la clientèle ne se fait pas au détriment des personnes handicapées.
14. Le Conseil encourage également TELUS à veiller à ce que des boîtiers de décodage soient mis à la disposition de tous ses abonnés ayant des déficiences visuelles ou de motricité fine.
15. Le Conseil note également qu'il pourrait imposer d'autres conditions de licence relatives aux questions d'accessibilité à partir de la cinquième année de la période de licence, s'il l'estime nécessaire.

## **Conclusion**

16. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil **renouvelle** la licence régionale de radiodiffusion de l'entreprise de distribution de radiodiffusion terrestre desservant Baie-Comeau, Gaspé, Montmagny, Mont-Tremblant, Rimouski, Sainte-Marie, Saint-Georges, Sept-Îles et les régions avoisinantes (Québec), du 1<sup>er</sup> décembre 2011 au 31 août 2018. En outre, le Conseil **approuve** la modification et la suppression de certaines conditions de licence, tel qu'il en est question ci-dessus. Le Conseil **approuve** également la redéfinition des zones de desserte autorisées de l'EDR terrestre de TELUS à Montmagny, Sainte-Marie et Saint-Georges et. La licence sera assujettie aux modalités et **conditions de licence** énoncées à l'annexe de la présente décision.

## **Équité en matière d'emploi**

17. Parce que ce titulaire est régi par la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* et soumet des rapports au ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences, le Conseil n'évalue pas ses pratiques concernant l'équité en matière d'emploi.

Secrétaire général

## **Documents connexes**

- *Renouvellements administratifs*, décision de radiodiffusion CRTC 2011-531, 26 août 2011

- *Modifications au Règlement sur la distribution de radiodiffusion et à d'autres règlements du Conseil*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2011-455, 29 juillet 2011
- *Politique relative à la télévision communautaire*, politique réglementaire de radiodiffusion CRTC 2010-622, 26 août 2011
- *Accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion*, politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430, 21 juillet 2009

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

## **Annexe à la décision de radiodiffusion CRTC 2011-738**

### **Modalités, conditions de licence, exigences, attentes et encouragement pour l'entreprise de distribution de radiodiffusion terrestre desservant Baie-Comeau, Gaspé, Montmagny, Mont-Tremblant, Rimouski, Sainte-Marie, Saint-Georges, Sept-Îles et les régions avoisinantes (Québec)**

#### **Modalités**

L'exploitation de cette entreprise de distribution de radiodiffusion terrestre est régie par le *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* et autres politiques pertinentes.

La licence expirera le 31 août 2018.

#### **Conditions de licence**

1. Le titulaire est autorisé à distribuer, à son gré, dans le cadre de son service de base ou de son service facultatif, les signaux de WBZ-TV (CBS), WHDH-TV (NBC), WCVB-TV (ABC), WFXT (FOX) et WGBH-TV (PBS) Boston (Massachusetts), ou le signal d'une affiliée différente du même réseau située dans le même fuseau horaire.
2. 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.
3. Le titulaire doit sous-titrer 100 % des émissions originales qu'il produit pour le canal communautaire d'ici la fin de la période de licence.
4. Le titulaire doit fournir la description sonore de tous les principaux éléments des émissions d'information, y compris les émissions de nouvelles de son canal communautaire (c'est-à-dire lecture par voix hors champ des principales informations textuelles et graphiques et des éléments clés d'images fixes apparaissant à l'écran, tels les numéros de téléphone, les informations boursières ou les bulletins météorologiques).

#### **Exigences**

Le titulaire doit promouvoir les informations sur tous ses produits et services conçus pour répondre à des déficiences précises, en utilisant le ou les moyens de son choix.

Le titulaire doit intégrer à la page d'accueil de son site web un lien facilement repérable vers les sections consacrées aux besoins spéciaux des personnes handicapées, si celui-ci comprend de telles sections.

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 au plus tard le 23 juillet 2012 (des exemples d'accommodements

raisonnables sont donnés au paragraphe 66 d'*Accessibilité des services de télécommunication et de radiodiffusion*, politique réglementaire de radiodiffusion et de télécom CRTC 2009-430, 21 juillet 2009).

Le titulaire doit, lorsque les fonctions des services à la clientèle sur son site web ne sont pas accessibles, faire en sorte que les personnes handicapées qui utilisent une autre voie de service à la clientèle pour accéder à ces fonctions n'engagent pas de frais ou ne sont pas lésées d'une façon ou d'une autre.

Le titulaire doit rendre accessibles, au plus tard le 23 juillet 2012, toutes les fonctions des services à la clientèle uniquement accessibles par leur site web.

Le titulaire doit rendre ses centres d'appels généraux suffisamment accessibles pour offrir un accommodement raisonnable aux personnes handicapées :

- a) en formant ses représentants du service à la clientèle à traiter les demandes des personnes handicapées et en les familiarisant avec les produits et services pour personnes handicapées offerts par la compagnie;
- b) en rendant ses systèmes de réponse vocale interactive accessibles aux personnes handicapées.

### **Attentes**

Le Conseil s'attend à ce que le titulaire s'assure que l'ensemble (100 %) de la programmation d'accès diffusée sur le canal communautaire soit sous-titré d'ici la fin de la période de licence.

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

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

### **Encouragement**

Le Conseil encourage le titulaire à veiller à ce que ses boîtiers de décodage soient mis à la disposition des abonnés ayant des déficiences visuelles ou de motricité fine.