



## Résumé de l'entrevue : Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Scott Shortliffe et Daniel Pye)\*

Scott Shortliffe, directeur exécutif de la radiodiffusion, et Daniel Pye, directeur général par intérim de la politique de radiodiffusion du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (« **CRTC** »), ont été interrogés par les avocats de la Commission le 28 août 2024.

Notes aux lecteurs :

- Les segments de texte entre crochets sont des notes explicatives fournies par les avocats de la Commission pour aider le lecteur.

### 1. Contexte

- [1] Scott Shortliffe s'est joint au CRTC en 2017 comme dirigeant principal de la consommation et est directeur exécutif de la radiodiffusion depuis 2019. M. Shortliffe travaille dans la fonction publique depuis 30 ans, dont 23 au sein du ministère du Patrimoine canadien, où il a également travaillé dans le domaine de la radiodiffusion à partir de 2010. Il se concentre actuellement sur la mise en œuvre de la nouvelle *Loi sur la radiodiffusion*, qui régit les activités de radiodiffusion sur Internet, et de la *Loi sur les nouvelles en ligne*, qui régit la répartition des fonds relatifs aux émissions d'information.
- [2] Daniel Pye travaille au CRTC depuis 17 ans. Au moment de l'entrevue, il venait d'être nommé directeur général par intérim de la politique de radiodiffusion. Son poste d'attache est celui de directeur de la rémunération des nouvelles, qu'il occupe depuis environ deux ans et dans le cadre duquel il dirige l'équipe responsable de la mise en œuvre de la *Loi sur les nouvelles en ligne*. Auparavant, il occupait le poste de directeur

---

\* Traduction

des politiques télévisuelles, où il s'occupait des questions de licences et travaillait sur le dossier Russia Today (« RT »). Avant cela, M. Pye travaillait dans le domaine de la propriété et des acquisitions, ce qui comprend l'application des règles de propriété étrangère, ainsi que les enquêtes sur la propriété des stations de télévision. Il a fait des études de commerce, ce qui l'a amené à occuper divers postes liés à l'économie et aux finances au sein du CRTC.

## 2. Mandat du CRTC

- [3] L'article 3 de la *Loi sur la radiodiffusion* définit la politique canadienne de radiodiffusion. Le CRTC est chargé d'appliquer cette politique en ce qui concerne l'attribution des licences aux radiodiffuseurs et l'accès aux ondes canadiennes.
- [4] Bien que les questions de radiodiffusion relèvent de la compétence du ministre du Patrimoine canadien, le CRTC se voit confier son mandat directement par le Parlement et n'a aucun lien de dépendance avec le gouvernement du Canada. Les relations entre le CRTC et le ministère du Patrimoine canadien portent généralement sur des questions techniques et non sur des questions de fond.
- [5] La *Loi sur la diffusion continue en ligne*, adoptée en 2023, a modifié la *Loi sur la radiodiffusion* de façon à étendre la compétence du CRTC pour qu'il puisse réglementer certaines activités de radiodiffusion et de diffusion en continu sur Internet. La *Loi sur les nouvelles en ligne*, également adoptée en 2023, charge le CRTC de superviser le cadre de négociation qui garantit la juste rémunération des entreprises de nouvelles dont le contenu est diffusé sur les plateformes Internet.

### 2.1 Attribution de licences de radiodiffusion et de télédiffusion

- [6] D'une manière générale, l'attribution de licences s'applique aux stations de télévision et de radio canadiennes et aux distributeurs canadiens (par exemple, Bell Media, Rogers) qui diffusent des contenus médiatiques par câble ou par satellite.
- [7] Tous les radiodiffuseurs et distributeurs opérant au Canada sont assujettis à la compétence du CRTC. Ceux qui n'exploitent pas une entreprise en ligne doivent être titulaires d'une licence. Certains petits radiodiffuseurs peuvent bénéficier d'une

ordonnance d'exemption, ce qui signifie qu'ils ne sont pas tenus de demander une licence, mais ils sont néanmoins soumis aux règles et règlements du CRTC, en plus des conditions de leur ordonnance d'exemption.

- [8] Le nombre de licences disponibles pour la radiodiffusion sur les ondes est limité par la disponibilité du spectre des fréquences. Lorsqu'une fréquence se libère, le CRTC supervise un concours auquel les radiodiffuseurs potentiels peuvent se présenter. Le CRTC accorde des licences aux radiodiffuseurs qui, à son avis, appuient le mieux les objectifs de l'article 3 de la *Loi sur la radiodiffusion* dans le contexte du marché concerné. En prenant en considération les objectifs de l'article 3, le CRTC examine l'absence ou la présence relative de contenu autochtone ou de contenu destiné aux communautés minoritaires, notamment aux communautés racisées et aux communautés de langues officielles minoritaires. Les licences sont généralement valides pour sept ans et sont assorties de conditions. Les titulaires de licence sont également tenus de respecter les règlements et les conditions de service du CRTC (par exemple, l'interdiction de diffuser de la propagande ou des discours haineux). Les radiodiffuseurs qui ne respectent pas leurs conditions ou les règlements peuvent voir leur licence révoquée ou non renouvelée par le CRTC à l'issue d'une procédure publique.
- [9] Les entreprises de radiodiffusion en ligne (communément appelées « diffuseurs en ligne ») peuvent être exploitées au Canada sans obtenir de licence du CRTC. Cependant, les diffuseurs en ligne sont soumis à des obligations réglementaires que le CRTC est en train de mettre en place grâce à son nouveau pouvoir d'ordonnance. Ces obligations sont appelées « conditions de service ». Celles-ci peuvent être modifiées par le CRTC à sa discrétion. Le CRTC passe d'un cadre axé sur des licences à un cadre reposant sur des conditions de service. En vertu de l'ancienne *Loi sur la radiodiffusion*, le CRTC disposait de moins d'outils permettant d'appliquer la loi, tels que des durées de licence plus courtes ou la révocation des licences. En vertu de la nouvelle *Loi sur la radiodiffusion*, le CRTC dispose de plus d'outils d'exécution de la loi, notamment d'un nouveau régime de sanctions administratives pécuniaires (« **SAP** ») qui lui permet d'imposer des SAP pouvant aller jusqu'à 15 000 000 \$ par violation à la suite d'une procédure publique.

## 2.2 Entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR)

- [10] Toutes les entreprises détenant une licence du CRTC doivent appartenir à des intérêts canadiens (voir la section 2.2 ci-dessous pour plus de détails sur les règles de propriété) et elles sont toutes soumises aux règles et règlements concernant, par exemple, le contenu canadien.
- [11] Les entreprises de distribution de radiodiffusion (« **EDR** »), généralement connues comme entreprises de câblodistribution, fournisseurs de services de télévision sur protocole Internet (IPTV) et fournisseurs de services satellites, comprennent des sociétés telles que Bell et Rogers. Les EDR peuvent distribuer des programmes télévisés non canadiens dans le cadre des forfaits de télévision qu'elles proposent à leurs abonnés. Les EDR ne peuvent distribuer que des services de programmation télévisuelle non canadiens qui figurent sur la liste du CRTC des services de programmation et des stations non canadiens approuvés pour distribution (la « **liste** »). Pour figurer sur la liste, un service de programmation non canadien doit d'abord être « commandité » par un Canadien, tel qu'une EDR canadienne ou un cabinet d'avocats canadien. Le commanditaire dépose ensuite une demande auprès du CRTC afin que le service de programmation non canadien soit ajouté à la liste. Il n'existe pas de système semblable pour les stations de radio, car elles font toutes partie du spectre des fréquences et détiennent donc une licence. SiriusXM, le seul service de radio par satellite au Canada, n'utilise pas de fréquences, mais est titulaire d'une licence similaire.
- [12] Les services de programmation et les stations non canadiens figurant sur la liste ne sont pas eux-mêmes autorisés par le CRTC et ne sont pas soumis aux règles relatives au contenu canadien. Toutefois, les EDR qui diffusent ces services doivent se conformer à leurs propres obligations. Comme la section 4 l'explique plus en détail, une chaîne non canadienne a été retirée de la liste pour avoir enfreint les règles et règlements concernant les propos offensants, bien que pour le moment, le CRTC n'ait pas de cadre en place pour déterminer les circonstances dans lesquelles une chaîne non canadienne doit être retirée de la liste.

## 2.3 Le mandat du CRTC en matière de contenu en ligne

- [13] Le mandat du CRTC concernant la réglementation sur le contenu en ligne est limité.
- [14] Le CRTC n'est pas habilité à réglementer les utilisateurs des médias sociaux et n'a qu'une autorité très limitée sur le contenu produit par les utilisateurs. Ce contenu n'est pas bien défini, mais il s'agit essentiellement du contenu créé par les utilisateurs ou les consommateurs, par exemple les « youtubeurs » ou les « tiktokeurs », comme les publications audio et vidéo qu'ils téléversent et diffusent dans les réseaux sociaux. Les utilisateurs de médias sociaux et le contenu qu'ils téléversent dans les médias sociaux ne font l'objet d'aucune surveillance de la part du CRTC.
- [15] L'article 4.2 de la *Loi sur la radiodiffusion* confère au CRTC un mandat limité pour réglementer les plateformes de médias sociaux lorsqu'elles agissent en tant que radiodiffuseurs. Elles agissent à ce titre lorsque, par exemple, elles créent et diffusent leurs propres listes de lecture de musique ou lorsqu'elles diffusent un événement sportif.

## 3. Politique de radiodiffusion

### 3.1 La capacité du CRTC à réglementer le contenu

- [16] Le paragraphe 5(1) du *Règlement de 1987 sur la télédiffusion* du CRTC énonce ceci :

5 (1) Il est interdit au titulaire de diffuser :

- a) quoi que ce soit qui est contraire à la loi;
- b) des propos offensants ou des images offensantes qui, pris dans leur contexte, risquent d'exposer une personne ou un groupe ou une classe de personnes à la haine ou au mépris pour des motifs fondés sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, le sexe, l'orientation sexuelle, l'âge ou la déficience physique ou mentale;
- c) tout langage ou toute image obscènes ou blasphématoires;
- d) toute nouvelle fausse ou trompeuse.

- [17] Cette obligation est reprise dans le *Règlement sur les services facultatifs* dans la mesure où elle s'applique aux services facultatifs de télévision, dans le *Règlement de 1986 sur la radio* en ce qui concerne les services de radio, et dans le *Règlement sur la distribution de radiodiffusion*, en ce qui concerne les exploitants de télédiffusion par câble et par satellite.
- [18] L'alinéa 5(1)d) pourrait peut-être englober la diffusion de propagande et de désinformation ou de mésinformation. Ce genre de contenu peut également faire l'objet de restrictions s'il entre dans d'autres catégories énumérées au paragraphe 5(1), ou s'il enfreint divers codes mentionnés dans les conditions générales de service.
- [19] Le CRTC estime qu'il est difficile de restreindre ce type de contenu, en particulier lorsqu'il s'agit d'informations fausses ou trompeuses. Comme l'a dit M. Shortliffe, « la propagande d'une personne est toujours la vérité d'une autre ». Autrement dit, il n'est pas toujours évident de déterminer si un contenu est effectivement faux ou trompeur. Le CRTC ne s'est pas encore attaqué à une définition de la propagande, mais il prévoit de tenir prochainement des auditions qui pourraient aborder cette question. La portée de ces auditions n'a pas encore été définie.
- [20] Le CRTC peut agir dans les cas évidents de mésinformation. Par exemple, si un message était diffusé indiquant que les bureaux de vote sont fermés alors qu'ils ne le sont pas, le CRTC pourrait intervenir, car il s'agirait d'une simple question de fait. Le CRTC pourrait exiger qu'un titulaire de licence envoie un démenti qui serait diffusé plusieurs fois, ou prendre d'autres mesures s'il s'avérait que le titulaire a enfreint ses conditions de service. Cette exigence ne serait applicable que si le CRTC établissait un dossier public afin de prendre des mesures. Si ce scénario se produisait le jour des élections, il est très peu probable que le CRTC puisse rendre une telle ordonnance assez rapidement pour que la fausse information soit corrigée le jour même.
- [21] La capacité du CRTC à traiter les questions relatives au contenu est limitée dans la mesure où il ne dispose pas des outils réglementaires lui permettant de retirer rapidement le contenu incriminé. Le mode d'intervention du CRTC consiste à constituer un dossier relatif à une question particulière et à prendre une décision en fonction de ce dossier, de la législation applicable et de la politique en vigueur. En effet, en tant que

tribunal administratif, le CRTC est lié par les principes d'équité procédurale. Par conséquent, le processus décisionnel du CRTC prend du temps.

- [22] Le CRTC ne dispose pas de l'autorité requise pour intervenir en cas de propagande, de mésinformation ou de désinformation en ligne.

## 2.2 Règles relatives à la propriété

- [23] Les titulaires de licence sont soumis à des règles relatives à la propriété canadienne. Ces règles sont énoncées dans les *Instructions au CRTC (inadmissibilité de non-Canadiens)*. Selon ces instructions, pour qu'une société soit considérée comme admissible, il faut que quatre-vingts pour cent (80 %) des actions avec droit de vote et des votes d'un titulaire de licence soient détenus et contrôlés par des Canadiennes ou des Canadiens, et que 80 % des administrateurs du titulaire de licence soient canadiens. Dans le cas d'une société mère, les Canadiennes et les Canadiens doivent détenir et contrôler au moins 66 2/3 pour cent des actions avec droit de vote émises et en circulation de la société mère et au moins 66 2/3 pour cent des votes.
- [24] Les entreprises titulaires de licences doivent non seulement être détenues et exploitées par des Canadiennes ou des Canadiens, mais aussi être contrôlées par des Canadiennes ou des Canadiens. Un titulaire de licence doit exercer un contrôle de fait sur l'entreprise de programmation, ce qui comprend le contrôle du contenu éditorial et des décisions de programmation.
- [25] Les règles relatives à la propriété s'étendent également au financement. Une entreprise titulaire de licence peut appartenir à des intérêts canadiens, mais pourrait ne pas être en conformité si elle bénéficie, par exemple, de prêts étrangers qui influencent indirectement sa prise de décision, ce qui remet en question le contrôle de fait de la licence par le titulaire.
- [26] Le respect des règles de propriété n'est généralement pas un problème pour les grandes entreprises canadiennes. En fait, la conformité doit être prouvée comme condition préalable à l'obtention d'une licence, de sorte que même les petites entreprises titulaires d'une licence sont généralement en conformité. Certes, le CRTC

reçoit et examine des plaintes relatives à la propriété étrangère après la délivrance d'une licence, mais ces plaintes sont relativement rares.

[27] Le CRTC dispose de vastes pouvoirs de collecte d'informations pour enquêter sur les questions de propriété, mais, en pratique, les critères de propriété de fait sont difficiles à cerner. Le CRTC n'est pas un destinataire des informations du CANAFE.

#### 4. Retrait de services de télévision non canadiens de la « liste »

[28] Comme expliqué ci-dessus, des services non canadiens peuvent être approuvés pour distribution au Canada. Cependant, ils ne requièrent pas de licence, car ils ne sont pas considérés comme des services de radiodiffusion au Canada et ne pourraient de toute façon pas faire l'objet d'une licence en raison des exigences en matière de propriété. La chaîne d'information américaine CNN, par exemple, n'est pas titulaire d'une licence au Canada, mais est approuvée par le CRTC pour distribution par les EDR.

[29] En échange de la diffusion de leur flux, les EDR canadiennes peuvent négocier une redevance, qui peut être calculée « par abonné », pour le droit de distribuer les services non canadiens. La publicité commerciale canadienne ne peut être insérée dans ce flux, de sorte que les fournisseurs de télévision ne tirent pas de recettes publicitaires de l'inclusion de chaînes étrangères dans leurs forfaits, mais uniquement des recettes d'abonnement. Il convient de noter que le CRTC autorise l'insertion de « disponibilités locales » de programmes et de services canadiens sur les chaînes étrangères, ce qui a une certaine valeur.

[30] Certaines chaînes peuvent sembler étrangères, mais sont en fait canadiennes. BBC Earth, par exemple, détient une licence canadienne, mais a conclu un accord avec la BBC pour diffuser son contenu. BBC News, en revanche, n'est pas titulaire d'une licence du CRTC, mais est un service non canadien approuvé pour distribution au Canada.

[31] Les stations non canadiennes ne sont pas tenues de respecter les règles du CRTC relatives au contenu canadien. Le CRTC approuve des services non canadiens pour distribution dans le cadre de son mandat qui consiste à encourager le pluralisme et

l'accès des Canadiennes et des Canadiens à de nombreuses sources de contenu, à l'échelle locale, régionale, nationale et internationale.

- [32] Le CRTC dispose d'une procédure pour l'ajout de stations non canadiennes à la liste. Même si le CRTC reconnaît qu'il peut supprimer l'approbation de services et qu'il l'a fait dans un cas, les règles actuelles ne sont pas conçues pour retirer des chaînes de la liste.
- [33] Il y a environ 12 ou 13 ans, Al-Jazeera English a demandé une autorisation de diffusion. Fait inhabituel à l'époque, le CRTC n'a pas ajouté la chaîne à la liste immédiatement parce qu'il craignait qu'elle soutienne des points de vue djihadistes et en fasse la promotion. La position d'Al-Jazeera était que, bien qu'elle interviewe parfois des djihadistes en ondes, elle n'épousait pas leurs opinions. Le CRTC a finalement approuvé la chaîne, mais à la condition que les EDR mettent en place un délai d'une minute sur le flux afin que tout contenu offensant puisse être supprimé. Les EDR ont refusé de diffuser Al-Jazeera English en raison du coût important de la mise en place d'un tel délai. Après environ un an, les EDR ont fait valoir qu'une année entière de contenu d'Al-Jazeera English montrait que la chaîne ne présentait pas de problème. Le CRTC a accédé à leur demande en supprimant l'exigence de délai. Le CRTC a été confronté à un autre défi concernant RT en 2022. Lorsque la Russie a envahi l'Ukraine, RT a diffusé du contenu cherchant à justifier les attaques contre les Ukrainiens en promouvant un récit qui propageait la haine à leur égard. Le gouvernement a alors réagi à cette situation. En vertu de l'article 15 de la *Loi sur la radiodiffusion*, le gouverneur en conseil peut prendre un décret demandant au CRTC de tenir une audience sur une question donnée et de présenter un rapport<sup>1</sup>. Le gouverneur en conseil a donc demandé au CRTC de tenir une audience pour évaluer si le contenu de RT était conforme ou non à la *Loi sur la radiodiffusion*<sup>2</sup>. Le CRTC a disposé de deux semaines pour tenir une audience et rédiger un rapport.

---

<sup>1</sup> Paragraphe 15 de la *Loi sur la radiodiffusion*, « Sur demande du gouverneur en conseil, le Conseil tient des audiences ou fait rapport sur toute question relevant de sa compétence au titre de la présente loi. »

<sup>2</sup> 2022-0183. **COM0000602**.

- [34] À l'issue de l'audience, le CRTC a indiqué que le maintien de l'approbation de RT pour distribution par les EDR n'était pas dans l'intérêt du public. Si RT était titulaire d'une licence au Canada et donc soumise à la réglementation, son contenu serait contraire à l'alinéa 5(1)d) du *Règlement de 1987 sur la télédiffusion* du CRTC en ce qu'il constitue des propos offensants qui sont susceptibles d'exposer le peuple ukrainien à la haine ou au mépris en raison de sa race ou de son origine nationale ou ethnique<sup>3</sup>.
- [35] Le CRTC considère la décision concernant RT comme un précédent important sur le plan des stations non canadiennes. C'est la première fois qu'une station non canadienne a été retirée de la liste.
- [36] M. Shortliffe a également fait remarquer que, bien que RT ne soit pas soumise à des conditions de licence, les EDR qui la diffusent le sont. Le CRTC n'a pas encore de politique établie pour les EDR qui diffusent des services non canadiens dont le contenu est contraire à la réglementation, de sorte que sa décision de retirer RT de la liste n'a eu aucune conséquence pour les EDR. Bien que RT ne soit plus accessible à la télévision canadienne, le CRTC n'a pas le pouvoir de bloquer le contenu en ligne de RT ou d'imposer des restrictions aux fournisseurs de services Internet; le contenu de RT est toujours accessible en ligne.
- [37] Le CRTC a reçu des plaintes concernant deux chaînes de télévision d'État de la Chine approuvées pour distribution au Canada. L'une de ces plaintes a été déposée par Safeguard Defenders, une organisation de défense des droits de la personne axée sur la Chine. Safeguard Defenders a allégué que ces deux chaînes ont diffusé des aveux obtenus sous la torture et a demandé qu'elles soient retirées de la liste. La plainte est toujours devant le CRTC.
- [38] M. Shortliffe a souligné que le CRTC ne dispose pas de normes de preuve pour déterminer ce qu'il considère comme une question de fait complexe telle que celle soulevée dans la plainte. En revanche, il considère que le cas de RT est très clair. Il était évident que la Russie avait envahi l'Ukraine et qu'elle cherchait à justifier les

---

<sup>3</sup> Décision de radiodiffusion CRTC 2022-58. Examen de l'autorisation de distribuer Russia Today (RT) et RT France en vertu de la *Liste de services de programmation et de stations non canadiens autorisés pour distribution*. **CRT0000051**.

attaques contre les Ukrainiens en promouvant un récit qui propageait la haine à leur égard. La question de savoir si des aveux ont été obtenus sous la torture est beaucoup plus complexe, et le CRTC n'a pas la capacité de mener une enquête en République populaire de Chine. Selon M. Shortliffe, la norme de preuve pourrait être différente si ces chaînes demandaient à être inscrites sur la liste, mais, dans ce cas, il a été demandé au CRTC de retirer une approbation, ce qui, à son avis, exige une norme de preuve plus élevée.

[39] Le CRTC a également reçu une plainte d'Égale Canada (« **Égale** »), un groupe de défense des droits des personnes LGBTQ+, demandant le retrait de Fox News [chaîne de télévision américaine conservatrice diffusant des nouvelles et des commentaires politiques] de la liste, au motif que son contenu encourageait la haine à l'égard des membres de la communauté LGBTQ+. La plainte d'Égale a reçu 7 000 réponses du public, de sorte que la question a fait l'objet d'un débat vigoureux, les uns condamnant les messages anti-LGBTQ+ et les autres soutenant la liberté d'expression. Le contenu en question a été attribué à Tucker Carlson, un animateur et commentateur de Fox News qui a été licencié de Fox News quelque temps après le dépôt de la plainte, de sorte que le motif factuel précis qui sous-tendait la plainte n'existe plus vraiment. Le CRTC a déclaré qu'il s'engageait à mettre en place un processus public pour déterminer les normes à appliquer dans les cas où le CRTC serait prié de retirer l'autorisation d'une chaîne. Le CRTC est conscient que les normes devront être équilibrées entre son mandat de protection des Canadiennes et des Canadiens et son engagement à soutenir la liberté d'expression.

[40] Le CRTC n'a pas encore tenu d'audience sur la question, mais il tiendra une série d'audiences politiques au cours des prochains mois sur un large éventail de questions liées à la mise en œuvre de la nouvelle *Loi sur la radiodiffusion*. Ces audiences porteront également sur les politiques applicables aux diffuseurs de radio en ligne (par exemple Spotify), qui ne sont pas encore totalement intégrés dans le cadre réglementaire du CRTC.

## 5. La procédure de plainte du CRTC

- [41] Le CRTC ne reçoit pas directement tous les types de plaintes. Par exemple, les plaintes concernant le contenu de télévision ou de radio diffusé par les services canadiens sont généralement adressées au Conseil canadien des normes de la radiotélévision (« **CCNR** »), un organisme privé de résolution des plaintes géré par une association de radiodiffuseurs privés. [Les plaintes concernant le contenu de Radio-Canada et de CBC sont renvoyées aux ombudsmans de Radio-Canada et de CBC.] Les radiodiffuseurs privés doivent être ou devenir membres du CCNR conformément à leurs conditions de licence. La procédure du CCNR s'apparente à un arbitrage. Si un plaignant n'est pas satisfait de la décision rendue par le CCNR, il peut soumettre à nouveau sa demande au CRTC, qui entendra l'affaire *de novo*.
- [42] Le CRTC n'accepte pas les plaintes anonymes. Les plaintes peuvent être soumises par écrit au CRTC, soit par lettre, soit, plus officiellement, par une « demande en vertu de la partie 1 », c'est-à-dire une demande introduite en vertu de la partie 1 des *Règles de pratique et de procédure* du CRTC. Les plaintes déposées par lettre peuvent être traitées comme des demandes en vertu de la partie 1 avec le consentement du plaignant (comme ce fut le cas pour la plainte d'Égale contre Fox News, mentionnée plus haut). Les demandes en vertu de la partie 1 sont généralement rendues publiques dans les 48 heures.
- [43] Le CRTC dispose de services à la clientèle et d'un point de contact unique auquel toutes les plaintes sont généralement soumises. Le CRTC adopte une approche selon laquelle on ne frappe jamais à la mauvaise porte pour déposer une plainte. Les services à la clientèle et le point de contact renvoient les plaintes à l'entité appropriée. Si l'entité appropriée est le CRTC, les plaintes sont acheminées vers l'expert en la matière au sein du CRTC, qu'il s'agisse de télécommunications, de radiodiffusion, de conformité (élimination des pourriels), de préoccupations concernant le code des consommateurs, etc. Le CRTC ne dispose pas d'un service des plaintes autonome; les analystes du CRTC de chaque secteur traitent les plaintes en fonction de leur expertise dans le cadre de leurs responsabilités quotidiennes.

- [44] Les experts en la matière peuvent déterminer si une plainte est frivole, auquel cas le CRTC répond à la plainte par une lettre expliquant pourquoi la plainte ne sera pas traitée plus en détail. Pour les plaintes non frivoles, les analystes peuvent faire une recommandation à leur gestionnaire, qui peut la transmettre à un directeur, s'il y a lieu. Les directeurs examinent alors la plainte et rencontrent le directeur exécutif de la radiodiffusion, qui établit un plan d'action pour déterminer si la plainte doit être soumise aux conseillers en vue d'une décision et, le cas échéant, comment le faire. Si le CRTC décide de donner suite à une plainte, le plaignant est contacté et informé que la plainte sera rendue publique. Une plainte devient publique lorsqu'une procédure est lancée.
- [45] Le CRTC reçoit des milliers de demandes chaque année et la plupart d'entre elles peuvent être traitées assez rapidement. M. Shortliffe est au courant de toutes les plaintes liées à la radiodiffusion qui signalent une violation apparente d'une règle ou d'un règlement. M. Shortliffe ne se souvient pas d'avoir traité une plainte pour ingérence étrangère. À son avis, la plainte de Safeguard Defenders concernant les chaînes chinoises portait sur la question de la torture et non sur l'ingérence étrangère.
- [46] M. Shortliffe ne se souvient pas non plus d'avoir reçu une plainte viable pour propagande. Il a toutefois indiqué que son personnel lui avait dit avoir reçu des plaintes de cette nature, mais qu'il était difficile d'y donner suite d'un point de vue opérationnel. Les plaintes doivent contenir un certain degré de précision pour que le CRTC puisse effectuer un travail d'enquête; il est essentiel que le plaignant précise quand le contenu offensant a été vu ou entendu afin que le CRTC puisse demander des enregistrements de la diffusion. Si la plainte est précise, le CRTC dispose de pouvoirs étendus en matière de demande d'informations et n'a pas besoin d'ordonnance du tribunal pour obtenir les enregistrements. Cependant, toutes les entreprises ne sont pas tenues de conserver les enregistrements. Il est arrivé que le CRTC demande des enregistrements et qu'on lui dise qu'ils avaient été perdus, détruits ou qu'ils n'étaient pas disponibles. M. Shortliffe a indiqué que ces cas ne concernaient pas les grands radiodiffuseurs, mais qu'ils se produisaient occasionnellement avec les petites chaînes ou stations communautaires. Il a affirmé qu'aucune plainte pour propagande n'a été portée à son niveau, peut-être en raison de ce type de problèmes opérationnels.

- [47] M. Shortliffe a signalé que le CRTC avait reçu une plainte du Haut-commissariat de l'Inde au sujet d'un service de télévision exempté de langue punjapie, qui aurait diffusé du contenu appuyant le terrorisme. Cette plainte a été jugée non fondée par le personnel du CRTC.
- [48] Le CRTC a également reçu des plaintes du public et d'autres stations de radio titulaires d'une licence concernant des services de radio sud-asiatiques en Colombie-Britannique qui émettaient sans licence. Dans certains cas, le CRTC a tenu des audiences pour examiner la question et, en conséquence, certains de ces radiodiffuseurs ont été fermés. Néanmoins, aucune des plaintes ayant déclenché l'intervention du Conseil ne concernait des problèmes de propagande. Il est arrivé que des radiodiffuseurs parviennent à se réinstaller sous d'autres noms, parfois à trois ou quatre reprises, mais le Conseil continue de surveiller la situation.
- [49] Pour examiner les plaintes concernant les stations ou les chaînes en langues étrangères, le CRTC doit d'abord s'assurer qu'il dispose des capacités linguistiques internes nécessaires pour les traiter. Si ce n'est pas le cas, il fait appel à des traducteurs externes. Comme ce processus prend du temps, le CRTC n'a pas la possibilité de supprimer la propagande ou d'autres contenus offensants de manière urgente.

## 6. Relations avec les autres ministères et organismes

- [50] Le CRTC a conclu des protocoles d'entente sur l'échange d'informations avec divers organismes gouvernementaux tels qu'Élections Canada et le Bureau du commissaire aux élections fédérales. M. Shortliffe a indiqué que certaines plaintes ont été transmises à Élections Canada et que des plaintes peuvent avoir été transmises au CRTC par Élections Canada.
- [51] Le CRTC n'a pas d'accords officiels avec des organismes de sécurité et de renseignement ou des organismes d'application de la loi. M. Shortliffe a déclaré qu'à sa connaissance, le CRTC a des interactions avec ces entités, mais surtout en ce qui concerne les menaces à l'endroit du CRTC ou de son personnel.

- [52] Le CRTC a également conclu des protocoles d'entente sur l'échange d'informations avec des entités homologues des pays de l'alliance du Groupe des cinq ainsi qu'avec l'Union européenne et le Japon. M. Shortliffe a expliqué que les protocoles d'entente sont généralement des actes de courtoisie, des promesses de collaboration et d'échange d'informations au besoin. À sa connaissance, les protocoles d'entente n'ont jamais été utilisés pour échanger des points de vue sur la réglementation des contenus.
- [53] Le CRTC entretient également des relations avec son homologue américain, la Federal Communications Commission (« **FCC** »). Le CRTC et la FCC n'échangent pas leurs points de vue en matière de politique relative à la réglementation du contenu, car la FCC se tient loin de ce sujet.
- [54] M. Shortliffe a indiqué que le CRTC entretient des relations positives avec son homologue du Royaume-Uni et que les deux organismes de réglementation échangent des points de vue et des informations sur diverses questions, notamment sur la réglementation des entreprises de l'Internet. Le CRTC a récemment participé à une rencontre avec certains de ses homologues européens, qui se concentrent sur l'élaboration d'une politique relative aux préjudices en ligne, notamment l'ingérence étrangère.

## 7. Mesures visant à détecter, prévenir et contrer l'ingérence étrangère

- [55] Selon M. Shortliffe, le CRTC est sensibilisé à la question de l'ingérence étrangère, mais pour l'instant, peu de ressources peuvent lui être allouées. Actuellement, le CRTC se concentre principalement sur la mise en œuvre de la nouvelle *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les nouvelles en ligne*, et ce sera probablement le cas jusqu'à la fin de 2025. Le CRTC ne dispose pas des ressources nécessaires pour examiner en profondeur plusieurs questions importantes, dont l'ingérence étrangère.
- [56] De l'avis de M. Shortliffe, la principale question stratégique concernant l'ingérence étrangère est de savoir comment réglementer le contenu en ligne à l'ère des plateformes transnationales. Les règles et règlements actuels du CRTC sont conçus

comme un garde-fou destiné à contrôler ce à quoi le public canadien a accès sur les ondes et par l'intermédiaire des réseaux câblés et satellitaires. L'ingérence étrangère est dans la ligne de mire du CRTC, qui ne peut plus présumer de la solidité de son garde-fou. Les nouvelles règles canadiennes devraient tenir compte de ce qui se passe dans le reste du monde, en protégeant les Canadiennes et les Canadiens de l'ingérence étrangère, tout en permettant l'accès à des contenus de qualité provenant du monde entier.

[57] M. Shortliffe estime que la plus grande vulnérabilité du CRTC pour le moment est son incapacité à réagir rapidement parce qu'il est conçu pour agir en fonction d'un dossier public et conformément à des règles d'équité. Le CRTC ne dispose pas de capacités de démantèlement rapide et n'est pas non plus un organisme chargé de l'application de la loi. M. Shortliffe pense que les grands radiodiffuseurs canadiens ne sont pas menacés ou vulnérables à l'ingérence étrangère, mais que les petits radiodiffuseurs pourraient l'être, bien qu'il soit difficile de prouver leur vulnérabilité réelle.

## 8. Recommandations

[58] Selon M. Shortliffe, le CRTC applique la législation, mais ne l'élabore pas. Par conséquent, le CRTC ne s'est pas exprimé sur les recommandations qu'il pourrait formuler.